

# دور الحاسب الآلي في تحسين الاعتمادية والاستجابة للخدمات الاستشارية وتأثيرهما على رضا العملاء - دراسة تطبيقية على مكاتب الخدمات الاستشارية الحكومية بمحافظة السويس

ماجدة عبده محمد محمود<sup>1</sup>

## الملخص

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين استخدام الحاسب الآلي، وجودة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الخدمية التابعة لمحافظة السويس من خلال قياس كلاً من الاستجابة والاعتمادية كبعدين من أبعادها واثراً ذلك على رضا العملاء، حيث تم توزيع استبانة على عينة عشوائية من العملاء والعاملين بلغت ٣٤٢ مفردة،

وخلصت الدراسة إلى انخفاض معدل استخدام الحاسب الآلي في المكاتب الإدارية في أثناء العمل اليومي، بالإضافة إلى انخفاض مستوى استجابة واعتمادية الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في المكاتب الإدارية الخدمية التابعة لمحافظة السويس، وانخفاض نسبة رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة مما يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة ككل ومن خلال الاعتماد على اختبار T لعينتين مستقلتين باستخدام برنامج SPSS، وتم التوصل إلى وجود علاقة بين استخدام الحاسب الآلي وجودة الخدمة المقدمة ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

## Abstract

This research aims to study the relationship between the use of computers and the quality of service provided in the administrative service offices of the Suez Governorate by measuring both response and reliability as two dimensions of its dimensions and its impact on customer satisfaction, where a questionnaire was distributed to a random sample of customers and employees amounting to 342 items,

The study concluded with a low rate of computer use in administrative offices during daily work, in addition to a low level of response and reliability of the service provided in administrative offices in the administrative service offices of Suez Governorate, and a low percentage of customer satisfaction with the quality of services provided, which illustrates the relationship between the variables of the study as a whole. By relying on the T-test for two independent samples using the SPSS program, it was found that there is a relationship between the use of computers, the quality of the service provided, and the customers' satisfaction with the services provided.

<sup>1</sup> طالب ماجستير - كلية التجارة - جامعة السويس

## ١. مقدمة

مع الثورة التكنولوجية الكبيرة، وما رافقها من تطور في نواحي تكنولوجيا المعلومات كافة، وخاصة فيما يتعلق بالحاسب الآلي، بدأت تظهر انعكاسات ذلك التطور ليتحول استخدامه الى ضرورة من ضروريات الحياة بشكل عام، بل لقد أصبح احد اهم المرتكزات التي يتم الاعتماد عليها لتحسين ورفع كفاءة اداء العاملين بالمنظمات المختلفة، كما ان تكنولوجيا الحاسب أصبحت داعما اساسيا في النظام الإداري للمنظمات سواء كانت منظمات خدمية او إنتاجية وواحد من الأنشطة الرئيسية للمنظمة، أو تلك التي تدعم أنشطتها للوصول إلى أهدافها، وتنفيذ استراتيجياتها. بالإضافة إلى الخدمة الاستشارية التي تقدمها بعض المكاتب الحكومية، فهناك مجموعة من الخدمات الاستشارية التي تقدمها هذه المكاتب الحكومية من خلال مكاتبها الإدارية المختلفة والتي يمكن الاستفادة من الحاسب الآلي في تحسين جودتها، سواء فيما يتعلق بتوفير المعلومات المطلوبة، أو حتى في تحسين كفاءة العاملين القائمين على تقديم هذه الخدمة فمقياس جودة الخدمات مهم جدا لإدارة المنظمات للحصول على المعلومات المتعلقة بتوقعات العملاء والأداء المطلوب، من أجل تبني استراتيجيات الأداء المناسبة لذلك.

## ٢. الدراسات السابقة

### - دراسة زوعرب (٢٠١٥) :

تتبع مشكلة الدراسة من أهمية الكمبيوتر باعتباره الدعامة الأساسية في أنظمة التشغيل الآلي للمكاتب، وكشرط ضروري لتعزيز كفاءة وفعالية الأنشطة التنفيذية للموارد البشرية في المؤسسات الحكومية استجابة للتطورات العلمية والفنية والمعلوماتية،

حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن حقيقة جهاز النظم الآلية المكتبية، وبالتالي استخدام الحاسبات داخل إدارات الشؤون العامة وموظفو الوزارات الحكومية في غزة، وتوضيح دورهم وقد تم اعتماده ضمن عملية التخطيط والاستقطاب،

استخدم الباحث المنهج الوصفي، لأنه تم دعمه ببيانات ثانوية تم جمعها من مراجع ومصادر ودوريات مختلفة كما اعتمدت على البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من استبيان تم توزيعه على أفراد مجتمع الدراسة الذي يتكون من موظفين (مديرين) ونوابهم ورؤساء الدوائر وعددهم (٩٩١) واسترجاع (١٩) استبانة ووضحت نتائج الدراسة أهمية تطوير البات لتفعيل جهاز الحاسب الآلي في ادارات شؤون الموظفين، ومواجهة التحديات والصعوبات بما في ذلك ضعف التدريب التخصصي في مجال الحاسبات.

### - دراسة الهيني (٢٠١٦)

تناولت هذه الدراسة التطور الذي شهدته الأردن في مختلف النواحي التكنولوجية والاقتصادية، وادخال نظم المعلومات الإدارية الآلية و الذي أسهمت في هذا التطور، وخاصة في مجال مراجعة الحسابات بهدف تحسين جودة هذه الخدمة، وقد تمثل الهدف الرئيسي للدراسة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات مراجعة الحسابات في الأردن. والتعرف على المعوقات التي تواجه استخدامها،

وقد تم توزيع استبيان على ٩٧١ مفردة، وتم التحليل باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي. وانتهت الدراسة إلى أن هناك دور هام لتكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات المراجعة والتحليل والتوثيق المالي، كما اوضحت هذه الدراسة عدد من المعوقات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات.

### - دراسة عطية (٢٠١٨)

اهتمت هذه الدراسة بتحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في المكاتب الحكومية المحلية، وذلك من خلال البحث في الأداء الوظيفي، ونوعية الأداء، وكفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل،

وقد اعتمدت على المنهج الوصفي من خلال المسح المكتبي ، كما اعتمدت اسلوب العينة العشوائية في جمع بيانات مجتمع الدراسة الذي يتكون من العاملين الحكوميين بالجزائر بمختلف فئاتهم الوظيفية، وبلغ عدد مفردات العينة ٦١٨ مفردة، موزعين على ست مديريات ، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS .

وقد اثبتت الدراسة وجود عالقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الأداء ونوعية الأداء ، وحجم الأداء و تأثير هذه التكنولوجيا على أداء العاملين بشكل عام.

### - دراسة Wuli (٢٠٢٠)

تهدف الدراسة الى تحديد دور نظم مكينة المكاتب في دعم فعالية وكفاءة الأداء في المنظمات ، وبالأخص في الجامعات في مقاطعة تشاندونغ الصينية، من خلال الاعتماد على الإدارة الإلكترونية، وشبكات الانترنت واستخدام البرامج الالكترونية المناسبة.

وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام الحاسب الآلي ال يساعد في خفض نسبة احتمال الوقوع في الأخطاء أثناء في حالة وجود ضغوط العمل، وتحسين كفاءته، وتسمح بتداول واعادة استخدام المعلومات ، مما يساعد في تعظيم الفوائد.

### ٣. مشكلة الدراسة:

تعتبر الخدمات بشكل عام وبالأخص الخدمات الاستشارية التي تقدمها المكاتب الحكومية بمحافظة السويس واحدة من أهم الخدمات التي يسعى الألف الاشخاص للحصول عليها، باعتبارها خدمات عامة يستخدمها الالاف في حياتهم الشخصية ومع التطور التكنولوجي الكبير والثورة المعلوماتية المتسارعة، كان لابد من زيادة الاستفادة من الحاسب الآلي في تقديم هذه الخدمات ، وفي تحسين جودتها.

واصبحت الخدمات الإدارية التي تقدمها هذه المكاتب الحكومية تمثل معاناه للمواطنين وذلك للطلب الكبير للحصول عليها، مما اثر على مستوى جودة خدماتها المقدمة نتيجة لانصراف العديد من المواطنين عن هذه الخدمات ومحاولة تجنبها وايضا لزيادة زمن الحصول على هذه الخدمات حيث تبين للباحثة وجود قصور في أداء بعض الخدمات الإدارية التي تقدم في بعض المكاتب الحكومية. وضعف في الاعتماد على الحاسب الآلي في أداء هذه الخدمات، وقد تم التوصل إلى مشكلة البحث التي يمكن التعبير عنها بالسؤال الآتي:

**ما هو دور الحاسب الآلي في تحسين زمن الاستجابة والاعتمادية للخدمة وزيادة رضا العملاء ؟**

ومن خلال هذا التساؤل يمكن للباحثة وضع التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى استخدام الحاسب الآلي في المكاتب الإدارية الحكومية؟
- ما مدى استخدام التجهيزات المرتبطة بالحاسب الآلي، والبرمجيات المناسبة في أثناء العمل اليومي في المكاتب؟

### ٤. أهمية البحث

- الأهمية النظرية:

تظهر أهمية هذا البحث من خلال دراسة الدور الهام الذي يمكن أن يقدمه الحاسب الآلي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المكاتب الإدارية، ومدى مساعده للعاملين في تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال الدقة في المعلومة والسرعة في الاستجابة. والتعرف على مدى إمكانية الاستفادة من الحاسب الآلي في تحسن

جودة الخدمات، من خلال توفير المعلومات المطلوبة والصحيحة في الوقت والمكان المناسب، وسهولة نقل وحفظ المعلومات لإمكانية الرجوع إليها عند الحاجة.

#### - الأهمية العلمية:

تسهم هذه الدراسة في دعم اتخاذ القرار الهامة في المكاتب الحكومية لتحسين جودة خدماتها وزيادة رضا العملاء وذلك من خلال النتائج و التوصيات التي ستوضحها الباحثة لتطوير العمل في المكاتب الخدمية الحكومية، والارتقاء بمستوى الخدمات الإدارية بمحافظة السويس

#### ٥. أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- بيان مدى استخدام الحاسب الآلي في المكاتب الخدمية الحكومية بمحافظة السويس
- التأكد من قدرة العاملين على استخدام الحاسب الآلي بالطريقة التي تسهم في رفع جودة الخدمة من حيث الاستجابة والاعتمادية.
- تحديد جودة الخدمات الحكومية ومدى رضا العملاء عن هذه الخدمات في المكاتب الخدمية الحكومية بمحافظة السويس

#### ٦. نموذج البحث:

يمكن للباحثة توضيح نموذج البحث في الشكل التالي

شكل رقم (١) : نموذج الدراسة



المصدر:

من اعداد الباحثة

#### ٧. فروض البحث:

- الفرض الاول : يستخدم العاملون بالمكاتب الخدمية الحكومية الحاسب الآلي بما يحقق مستوى مرتفع من جودة الخدمة ورضا عملاء المكاتب الإدارية الخدمية بمحافظة السويس
- الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الحاسب الآلي، وبين تحسين استجابة واعتمادية الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الخدمية بمحافظة السويس
- الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الحاسب الآلي، وبين رضا العملاء عن الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الخدمية بمحافظة السويس

## ٨. منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال الرجوع الى المصادر والدوريات التي تناولت المفاهيم والعناصر التي تضمنتها الدراسة. كما تم الاعتماد على أسلوب المسح الإحصائي للبيانات الاحصائية التي تم جمعها من خلال توزيع الاستبيان حيث تم توزيعها على عينة عشوائية مأخوذة من العاملين والعملاء للمكاتب الادارية الخدمية بمحافظة السويس، بالإضافة إلى استبيان وقد تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات الإحصائية.

## ٩. حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: جودة الخدمات ورضا العملاء
- الحدود الزمنية: عام ٢٠٢١.
- الحدود المكانية: محافظة السويس.

## اولاً: الاطار النظري للبحث:

### ١. مفهوم جودة الخدمة:

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة فجودة الخدمة بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب وتختلف بالنسبة لرجال الأعمال عنها بالنسبة للعملاء العاديين ومنه يمكن إعطاء التعاريف التالية:

#### • التعريف الأول:

جودة الإجراءات تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة ذات الجودة العالية الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفتهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء.

#### • التعريف الثاني:

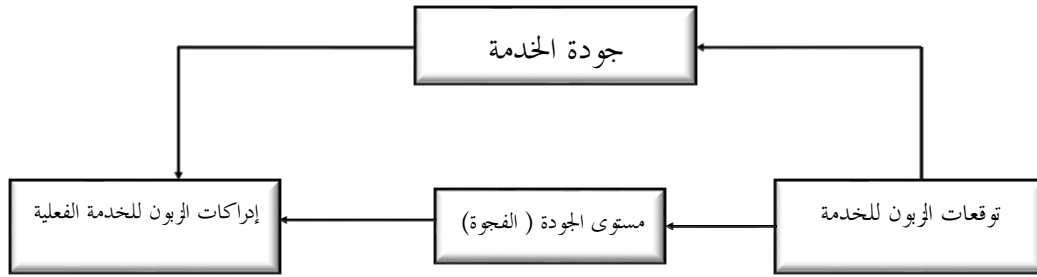
يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات البعد التقني معينة ذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة.

- البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل الذي يستخدم الخدمة.
- الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.
- من خلال التعريف السابق نستنتج أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

#### • التعريف الثاني:

يمكن أن تعرف من وجهة نظر مقدم الخدمة ومن وجهة نظر المستفيد من هذه الخدمة، وهذا ما اكده كلا من (Krajewski and Ritzman) فالجودة من وجهة نظر مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما الجودة من وجهة نظر المستفيد فهي موافقة هذه الخدمة لاستخداماته. و الشكل التالي يوضح مفهوم جودة الخدمة.

شكل رقم (٢) تعريف جودة الخدمة



المصدر : محمد فوزي سالم عابدين، قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، ٢٠١٦ .

## ٢. أهمية جودة الخدمة:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار ففي مجال المنتجات الصناعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء معاً لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:

- نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلاً نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.
- ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
- فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الربح فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير الخدمة، المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.
- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية تركز في الوقت الحالي على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب عملاء جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

## ٣. ابعاد جودة الخدمة:

حتى تقدم مؤسسات الخدمات خدمة تتلائم مع توقعات العملاء وتلبي حاجاتهم لابد من أن تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جودة الخدمة تتوافق مع توقعاتهم لذلك فعلى المؤسسة أن تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها العملاء وتتمثل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة، في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم ما يلي:

- **الاعتمادية:** وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة أي أن، تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث، الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أدائها كأن يعتمد صاحب السيارة على الميكانيكي في إصلاح وصيانة السيارة في الوقت المحدد وإصلاحها بشكل يمكن الاعتماد عليه.

- **مدى إمكانية وتوفير الحصول على الخدمة:** وتتعلق بمدى قدرة ومحاولة المؤسسة تقديم الخدمة في الوقت الذي يريده العميل وكذلك توفرها في المكان الذي يرغبه بالإضافة إلى حصوله على الخدمة متى طلبها كذلك، وقت انتظار العميل للحصول على الخدمة وسهولة الوصول إلى مكان تقديم الخدمة.
- **الأمان:** وهي يعبر درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة أو مقدمها أو كلاهما مثل درجة الأمان المترتبة عن استئجار شقة أو غرفة في فندق.
- **المصداقية:** وتتمثل في درجة الثقة التي يضعها العميل بمقدم الخدمة أي أنه لا بد من توفر مصداقية لدي مقدم الخدمة والتزامه بالوعود التي يقدمها مثل ثقة المريض في الجراح بأنه لن يلحق به أضرار عند إجراء العملية.
- **التعاطف:** (درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل) ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدها وتزويده بالرعاية بمعنى آخر كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل، والعناية ويفهم مشاعره وتعاطفه معه.
- **الاستجابة:** وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم وقدرته على تقديم الخدمة، في الوقت الذي يحتاج إليها العميل إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل، ومدى جاهزيته لذلك مثل عامل المطعم الذي يكون جاهزاً ومستعداً وراغب في خدمة العملاء.
- **الكفاءة والجدارة:** وتتعلق بكفاءة وجدارة مقدمي الخدمة من حيث مهاراتهم وقدراتهم على التحليل والاستنتاج والمعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد، فالعميل عادة ما يلجأ، إلي الشهادات العلمية و مصادرها و الخبرات العلمية للتعامل مع مقدمي الخدمة لأنه يفضل تلقي الخدمة من أشخاص ذوي المستويات، تعليمية عالية ومصادر معتمدة رسمياً مثل التعامل مع مكتب محاماة يحتوي على محامين ذوي الكفاءة وخبرة.
- **الملموسية:** ويشير إلي التسهيلات المادية المتاحة لدي المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية، والتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المحل أو المؤسسة وديكوره لخلق جو مريح للعميل.
- **الاتصالات:** وتتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للعميل والدور الذي يجب أن يلعبه العميل، للحصول على الخدمة المطلوبة فيجب إعلام العميل بما يجب عليه القيام به وشرح الأضرار التي يمكن أن تلحقه إذا لم يلتزم. والمشاكل التي يمكن أن تحدث أثناء تقديم الخدمة وكيفية تجنبها لذلك فلا بد من أن تكون عملية الاتصال بالعميل واضحة بالاعتماد على طرق ملائمة، لذلك حسب مستوى وثقافة العميل والتأكد من وصول الرسالة بشكل مفهوم وواضح كأن يطلب من المريض إتباع مجموعة من الإجراءات والتعليمات قبل إجراء العملية الجراحية.

يرى الباحثون أن من خلال البحوث والدراسات التي أجريت في مجال الخدمات أن الاعتمادية (الثقة) تلعب الدور الأساسي والأول في الحكم على جودة الخدمة من قبل العملاء ثم تليها الجوانب الملموسة، ثم الاستجابة ويمكن توضيح هذه المؤشرات في الجدول التالي:

## جدول رقم (١) أبعاد جودة الخدمة

المؤشر	الشرح
١- الملموسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ظهور العنصر المادي : - حادثة وجاذبية مظهر المؤسسة</li> <li>- مظهر العاملين</li> <li>- تسهيلات مادية ..... الخ.</li> </ul>
٢- الاعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أداء صادق : - القدرة على الوفاء بالوعد من الأجل المحدد</li> <li>- معلومات دقيقة وصحيحة</li> <li>- مصداقية الأداء وإمكانية الاعتماد على مؤهلات وكفاءة ومعارف</li> </ul>
٣- الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• السرعة والمساعدة : - إعلام العملاء بأجال الوفاء بالخدمة</li> <li>- سرعة تنفيذ المعاملات</li> <li>- سرعة الرد على الشكاوي للعملاء</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ثقة العملاء : - ضمان الحصول على الخدمة حسب الموعد</li> <li>- انعدام الحظر والشك في تعاملات المؤسسة</li> <li>- أداء سليم من طرف الموظفين</li> <li>- ملائمة ساعات العمل مع التزاماته</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاهتمام بالعمل : - فهم ومعرفة حاجات العميل</li> <li>- الوعي بأهمية العميل</li> </ul>

المصدر : د. محمد عبد الفتاح الصيرفي - الإدارة الرائدة - ٢٠٠٣

وفي نفس السياق أشار lehtinen إلى ثلاثة مفاهيم وهي الجودة المادية (physical quality) والجودة التفاعلية وجودة المنظمة وقد قسم جودة الخدمة إلى نوعين أساسيين هما:

- جودة العالمية والتي يحكم عليها بواسطة العملاء أشياء تقديم الخدمة.
- جودة المخرجات (Output quality) يحكم عليها بواسطة العملاء بعد استخدام الخدمة

وقد قام العلماء والباحثين بمحاولة لتحديد اهم ابعاد جودة الخدمة وقد تم تحديدها فيما يلي :

- الملموسية tangible
- الاستجابة responsiveness
- الاعتمادية reliability
- الضمان assurance
- التعاطف empathy

وقد توصل Parasura Man أن بعد الاعتمادية يرتبط بنواتج الخدمة الاساسية (core service) بينما ترتبط أبعاد الملموسية والاستجابة والأمان والتعاطف بعملية الخدمة ذاتها.

## ٤. قياس جودة الخدمة

يعتبر موضوع قياس جودة الخدمات من الموضوعات التي اهتم بها الباحثين كثيرا لصعوبتها كونها غير مادية الا ان معظم الباحثين قد اتفقوا على مجموعة من المقاييس نذكر اهمها فيما يلي:

١. قياس جودة الخدمة من وجهة نظر العميل : و هذا النموذج يتضمن عدة مقاييس منها :
  - قياس عدد الشكاوى: المقدمة من العميل خلال فترة زمنية، وتوضح هذه الشكاوى عدم ملائمة الخدمة المقدمة مع المستوى الذي يتوقعه العميل.

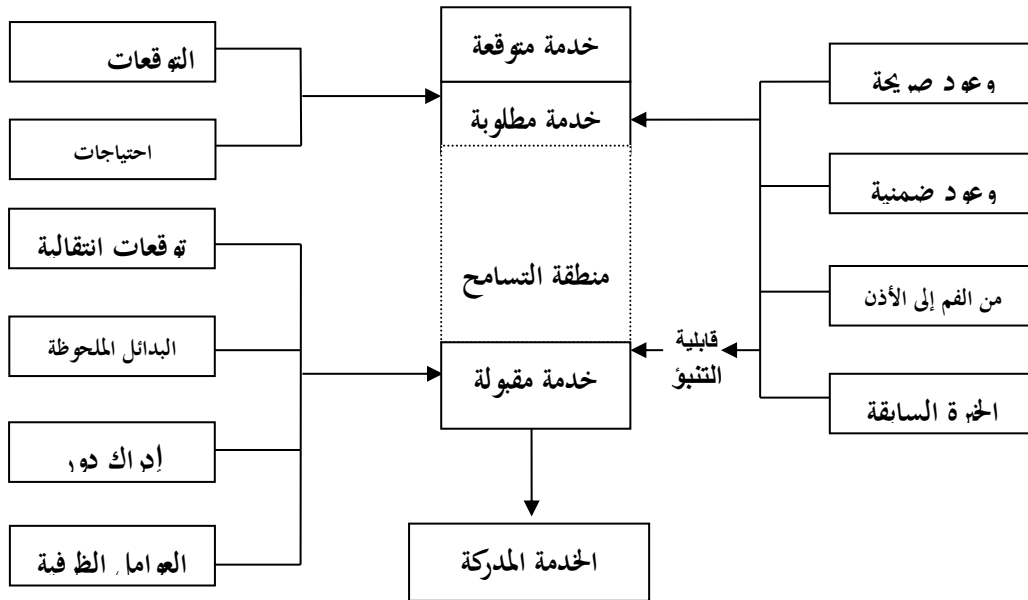


- قياس رضا العميل: هي إحدى الطرق المعقدة نسبياً في قياس جودة الخدمة، لأنها تتم من خلال حصر خصائص الخدمة في جدول و سؤال الزبائن عن ترتيب هذه الخصائص حسب أهميتها كما يدركها هؤلاء الزبائن.
  - مقياس الفجوة : و الذي يعتمد على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة و إدراكه لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، و من ثم تحديد ما بين التوقعات و الإدراكات باستخدام الفجوات.
- و عند التحدث عن هذا المقياس لابد من توضيح مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة و هما:

- توقعات الزبون : وهي تلك الاعتقادات التي تتكون لديه و يتمنى تحقيقها أو توفرها في الخدمة المقدمة له من طرف المؤسسة التي يتعامل معها.

و على ضوء العملية التي يقيم من خلالها الزبائن جودة الخدمة، قدما zeithanl , parasuraman et berry مفهوم منطقة التسامح التي تربط بين الخدمة المطلوبة و الخدمة المقبولة و هذا حسب الشكل التالي :

شكل رقم (٣) منطقة التسامح لتوقعات العملاء



Source: J. Landgrave – J. Levy – D. London, Mercator, Dunned, 2016 Paris

فالخدمة التي يتوقعها العميل هي الفجوة بين الخدمة التي يطلبها والخدمة التي يمكنه القبول بها ، وإذا كانت الخدمة التي حصل عليها اقل من مستوى الخدمة المتوقعة فسوف تسبب استياء للعميل .

- إدراكات الزبون : و هي المعايير التي يدرك بها الزبون الخدمة فعليا كما قدمت له، ومنه

ويمكن لنا تحديد جودة الخدمة بانها تساوى الفرق بين توقعات العملاء وإدراكهم للخدمة المطلوبة.

## ثانياً: الدراسة الميدانية

### ١. مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث عملاء في المكاتب الإدارية الخدمية التابعة لمحافظة السويس، بالإضافة إلى العاملين في هذه المكاتب الخدمية، حيث قامت الباحثة بتحديد عينة عشوائية بلغت ٣٨٤ مفردة مقسمة الى فئتين ١٥٠ مفردة للعاملين بالمكاتب و ٢٣٤ مفردة من عملاء هذه المكاتب الحكومية الخدمية

### ٢. أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة في جمع البيانات الأولية للدراسة الميدانية، حيث قامت الباحثة بتوزيع استبيانان

- **الاستبيان الأول:** استخدمت هذا الاستبيان لقياس نسبة استخدام الحاسب الألي، وتتكون من ثماني عبارات، وتم توزيعها على العاملين في المكاتب الإدارية الخدمية في محافظة السويس

- **الاستبيان الثاني:** استخدمت هذا الاستبيان لقياس درجة استجابة واعتمادية الخدمة التي يحصل عليها العميل، ويتكون هذا الاستبيان من عشر عبارات، تستخدم لقياس درجة استجابة واعتمادية الخدمة، وتم توزيع هذا الاستبيان على عملاء المكاتب الخدمية في محافظة السويس

قد تم الاعتماد على مقياس ليكرث الخماسي في كل من الاستبيانين وقد قسمت الباحثة الدراسة الميدانية إلى قسمين وهما- : تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات.

### ٣. ثبات اداة الدراسة:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات الأداة حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل من الاستبيان الموزع على العاملين لحساب المتغير المستقل (استخدام الحاسب الألي)،

والاستبيان الموزع على العملاء لحساب المتغير الوسيط والمتغير التابع (الاستجابة والاعتمادية – رضا العملاء).

جدول رقم (٢) معامل الفاكرونباخ لاستمارات الاستبيان

Cronbach's Alpha	N of Items
٠,٧٤٧	٨
٠,٧٦٠	١٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للاستبيان الخاص باستخدام الحاسب الآلي بلغ ٠,٧٤٧ وهي أكبر من ٠,٦ وهذا ما يدل على ثبات الاداة وصالحيتها للدارسة، وفيما يخص استمارة العملاء نجد أن معامل ألفا كرونباخ للمتغير الوسيط والتابع الذي تم حسابه عن طريق الاستبيان الذي تم توزيعه ٠,٧٦٠ وهي أكبر من ٠,٦ وهذا ما يدل على ان البيانات الواردة ثابتة وصالحة للدارسة.

#### ٤. اختبار الفروض:

- الفرض الاول:

يستخدم العاملين بالمكاتب الخدمية الحكومية الحاسب الآلي بما يحقق مستوى مرتفع من جودة الخدمة ورضا عملاء المكاتب الإدارية الخدمية بمحافظة السويس

تم قياس المتغير المستقل عن طريق الاستبيان الذي تم توزيعه على العاملين في المكاتب الحكومية الخدمية بمحافظة السويس حيث قامت الباحثة باحتساب متوسط إجابات أفراد العينة ، فكانت متوسط الاجابات ٣,٥٨

وللحكم على نتيجة الفرضية قامت الباحثة باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب، ومتوسط الحياد في مقياس ليكرت المستخدم وهو (٣) وذلك لتوضيح إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار T لعينة واحدة، و ظهرت النتائج حيث نجد أن قيمة احتمال الدالة (sig) = (٠,٠٠) وهي أصغر من مستوى الدالة  $\alpha = ٠,٥$  الأمر الذي يعني وجود فروق جوهريّة بين متوسط الإجابات ومتوسط الحياد، الأمر الذي يمكننا من اعتماد متوسط الحياد للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها.

## نتيجة اختبار الفرضية

بما أن قيمة المتوسط المحسوب هي (٣,٥٨) وهي أكبر من متوسط الحياد (٣) فإن أفراد العينة يميلون إلى رفض العبارات التي تظهر استخدامهم للحاسب الآلي بما يحقق مستوى مرتفع من جودة الخدمة ورضا العملاء ، فإن الفرضية الأولى مرفوضة، حيث أظهرت نتيجة الاختبار انخفاض مستوى استخدام أفراد العينة للحاسب الآلي في المكاتب الإدارية في أثناء عملهم اليومي.

الجدول رقم (٣) اختبار T لعينة واحدة الملخص الإحصائي Statistics Sample-One

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
auto	١٦١	٣,٥٨	٠,٦٩٨	٠,٠٥٥٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

الجدول رقم (٤) اختبار T لعينة واحدة ملخص الاختبار Test Sample-One

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Auto	7.534	160	٠٠٠	٠.41437	0.5230	٠.3058

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

### - الفرض الثاني:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الحاسب الآلي، وبين تحسين استجابة واعتمادية الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الخدمية بمحافظة السويس

تم قياس المتغير الوسيط (استجابة واعتمادية الخدمة) عن طريق الاستبيان الذي تم توزيعه على عملاء المكاتب الحكومية الخدمية بمحافظة السويس حيث قامت الباحثة باحتساب متوسط إجابات أفراد العينة ، فكانت متوسط الاجابات ( ٣,٤٨ )

وللحكم على نتيجة الفرضية قامت الباحثة باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب، ومتوسط الحياد في مقياس ليكرت المستخدم وهو (٣) وذلك لتوضيح إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار T لعينة واحدة، وظهرت النتائج حيث نجد أن قيمة احتمال الدالة (sig) = (٠,٠٠) وهي أصغر من مستوى الدالة  $\alpha = ٠,٥$  الأمر الذي يعني وجود

فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط الحياد، الأمر الذي يمكننا من اعتماد متوسط الحياد للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها.

### نتيجة اختبار الفرضية

بما أن قيمة المتوسط المحسوب هي (٣,٤٨) وهي أكبر من متوسط الحياد (٣) فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي تظهر عدم رضاهم عن استجابة واعتمادية الخدمة، لذا فإن الفرضية الثانية مقبولة، حيث أظهرت نتيجة الاختبار انخفاض مستوى استجابة واعتمادية الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الخدمية التابعة لمحافظة السويس.

الجدول رقم (٥) اختبار T لعينة واحدة الملخص الإحصائي Statistics Sample-One

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q1-5	247	٣,٤٨	٠.73672	0.4688

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

الجدول رقم (٦) اختبار T لعينة واحدة ملخص الاختبار Test Sample-One

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q1-5	10.925	246	٠٠٠	٠.51215	٠.6045	<b>0.4198</b>

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

### - الفرض الثالث:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الحاسب الآلي، وبين رضا العملاء عن الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الخدمية بمحافظة السويس

تم قياس المتغير التابع (رضا العملاء) عن طريق الاستبيان الذي تم توزيعه على عملاء المكاتب الحكومية الخدمية بمحافظة السويس حيث قامت الباحثة باحتساب متوسط إجابات أفراد العينة، فكانت متوسط الاجابات ( ٣,٧١ )

وللحكم على نتيجة الفرضية قامت الباحثة باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب، ومتوسط الحياد في مقياس ليكرت المستخدم وهو (٣) وذلك لتوضيح إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار T لعينة واحدة، وظهرت النتائج حيث نجد أن قيمة

احتمال الدالة (sig) = (0,00) وهي أصغر من مستوى الدالة  $\alpha = 0,05$  الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط الحياد، الأمر الذي يمكننا من اعتماد متوسط الحياد للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها.

### نتيجة اختبار الفرضية

بما أن قيمة المتوسط المحسوب هي (3,71) وهي أكبر من متوسط الحياد (3) فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي تظهر العلاقة بين متغيري الدراسة، لذا فإن الفرضية الثالثة مقبولة، حيث أظهرت نتيجة الاختبار انخفاض مستوى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الخدمية التابعة لمحافظة السويس.

الجدول رقم (7) اختبار T لعينة واحدة الملخص الإحصائي Statistics Sample-One

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q5-10	247	3,71	0.6677	0.4688

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

الجدول رقم (8) اختبار T لعينة واحدة ملخص الاختبار Test Sample-One

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q5-10	6.742	246	0.000	0.28644	.3701	0.2028

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

### 5. النتائج والتوصيات

#### • النتائج

من خلال الدراسة الميدانية والمعالجة الإحصائية توصلت الباحثة إلى الاستنتاجات التالية:

- يوجد انخفاض في معدل استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري في المكاتب الحكومية الخدمية بمحافظة السويس، بالرغم من توافر الحاسب الآلي في هذه المكاتب الإدارية كافة،

- إلا أن العاملين لا يستخدمون الحاسب الآلي بالطريقة الصحيحة التي تمكنهم من الاستفادة منه في تحسين الأداء ورفع الكفاءة والفاعلية.
- انخفاض مستوى جودة الخدمة الإدارية المقدمة في المكاتب الحكومية الخدمية بمحافظة السويس بسبب انخفاض استجابة الخدمة لمتطلبات العملاء وانخفاض اعتماديتها.
- يقوم الحاسب الآلي بدور مهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية من خلال رفع درجة استجابتها لمتطلبات العملاء ، وتحسين مستوى اعتماديتها.
- هناك ارتباط وثيق بين تطبيق الحاسب الآلي بالمكاتب الخدمية ورفع نسبة جودة الخدمات المقدمة من هذه المكاتب والتي تؤدي بدورها الى زيادة نسبة رضا العملاء

## ● التوصيات

- ضرورة العمل على ربط الحاسب الآلي بالخدمة الإدارية من خلال تفعيل التطبيقات الخدمية التي يمكن الاستفادة منها في تقديم وأداء الخدمة الاستشارية
- ضرورة اعادة النظر في الطريقة التي يستخدم فيها العاملين تطبيقات الحاسب الآلي وتدريبهم على الاستخدام الامثل لمثل هذه التطبيقات التي تعمل على زيادة كلا من جودة الخدمة ونسبة رضا العملاء
- العمل على دراسة وتحليل احتياجات العاملين فيما يخص الأجهزة الالكترونية بما يمكن من اداء الخدمة الإدارية بصورة أكثر فاعلية وتحقيق الاستفادة المثلى من هذه الأجهزة
- تفعيل برنامج شكاوى للعملاء حتى يشكل ركيزة أساسية في التغذية العكسية لتحقيق جودة أفضل في تقديم الخدمات وزيادة نسبة رضا العملاء

## قائمة المراجع

- آل قاسم، رؤى سعيد. (٢٠١٧) أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية - دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ٢٠١٧.
- حواس، مولود؛ حمودي، رابع. (٢٠١٨) أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك - دراسة حالة خدمات الهاتف النقال للوطنية للاتصالات الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، الجزائر العدد ٩، مايو ٢٠١٨
- الخالدي، صالح. (٢٠١٥) دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعليم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز- دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن،

- زعرب، فاطمة (٢٠١٨) **الاتمته ودورها في تحسين أداء إدارات شؤون الموظفين في الوزارات الحكومية بقطاع غزة**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة السالمية- غزة، فلسطين.
- عبد الرزاق، حواس. (٢٠١٦) **دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة العمومية دراسة حالة: الخدمات البنكية بينك الجزائر الخارجي** - وكالة الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير. جامعة محمد خضير-بسكرة: الجزائر،
- عطية، العربي. (٢٠١٧) **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية (دراسة ميدانية في جامعة ورقلة-الجزائر)**، مجلة الباحث. عدد ٩١
- قادة، يزيد. (٢٠١٩) **واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية-دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتصدير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بالقايد، الجزائر،
- كوتلر، فيليب; ارمسترونغ، جاري. (٢٠١٦) **أساسيات التسويق**. تعريب سرور علي إبراهيم سرور. السعودية: دار المريخ،
- Asgarian, Niloufar. (2014) **Bank service quality in private sector: Evidence from Iran**, Management Science Letters, P236
  - Aydin, Kenan; Yildirim, Seda.(2016) **The measurement of service quality with servequal for different domestic airline firms in Turkey**, Serbian Journal of Management,P 247
  - Azizzadeh, Fariba; Khalili, Karam;(2015). **Service Quality Measurement in the Public Sector**, International Journal of Economics, Finance and Management. PP 126 -135
  - Buttle, Francis.(2012) **SERVQUAL: review, critique, research agenda**, European Journal of Marketing,. P 311
  - Cardoso, Jorge (2016). **Office Automation Systems**. In **Webster, Encyclopedia of Medical Devices and Instrumentation** (2 ed.), New York: Wiley Publishers,PP 259-267
  - James, Osei; Emmanuel, Owusu; Robert, Aidoo (2012). **Assessing Farmers' Satisfaction of Agronomic Services Received in Ghana Using the SERVQUAL Model**, International Journal of Business and Social Science P162
  - kotler, philip; keller, kevin. (2012) **Marketing Management**. (14 ed). New Jersey: pearso,. P38



- Pena, Mileide M; Silva, Edenise M S; Tronchin, Daisy M R; Melleiro, (2015) Marta M. **The use of the quality model of Parasuraman**, Zeithaml and Berry in health services, P 347
- praeg, claus; spath, dieter (2011). Quality Management for IT Services: Perspectives on Business and Process Performance. New York: Business Science Reference. PP 187-2011
- Rakesh, R (2012). **Quality assessment of banking industry using the SERVQUAL**, Indian Streams Research Journal,
- SONG.W; ZHENG.B; ZHANG.L (2018) **Improve working efficiency by office automation system**. Elixir Leadership Management, P36
- Philip Kotler et Bernard Dubois (2014), **Marketing management**, 12<sup>e</sup> édition (Person Éducation, Paris) p475.