

عنوان البحث

تحسين جودة الخدمات الفنية للعملاء ودورها في رفع كفاءة التشغيل ورضا العملاء

إعداد الطالب/سامي حمدان العمري

إشراف/

د.القيصل عبد الحميد

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

تُعد الخدمات الفنية المقدمة للعملاء من أهم العناصر التي تؤثر على جودة الأداء التشغيلي في المؤسسات، خاصة في القطاعات التي تعتمد على الأنظمة التقنية والصيانة والدعم الفني بشكل أساسي. ففعالية الخدمة الفنية وسرعة الاستجابة لها دور كبير في تقليل الأعطال وتحسين تجربة العميل وضمان استمرارية العمليات دون توقف. ومع تزايد المنافسة وارتفاع مستوى توقعات العملاء، أصبحت الحاجة إلى تطوير الخدمات الفنية وتحليل آليات العمل الحالية ضرورة ملحة لضمان تحقيق رضا العملاء وتعزيز الأداء المؤسسي. وتسعى هذه الدراسة إلى فهم واقع الخدمات الفنية المقدمة للعملاء، وتحديد التحديات التي تواجهها، ووضع حلول قابلة للتطبيق لتحسين مستوى الخدمة الفنية

مشكلة الدراسة:

على الرغم من أهمية الخدمات الفنية، إلا أن العديد من المؤسسات تواجه مشكلات متكررة منها:

- تأخر الاستجابة لطلبات العملاء الفنية
- ضعف التواصل بين العملاء والفرق الفنية.
- عدم وجود نظام واضح لإدارة الطلبات ومتابعتها.
- تفاوت مستوى جودة الخدمة بين الفنيين.
- نقص البيانات التي تساعد في قياس الأداء الفني.

وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في:
"تحليل جودة الخدمات الفنية المقدمة للعملاء وتحديد أهم العوامل المؤثرة في تطويرها بما يساهم في رفع رضا العملاء وكفاءة الأداء الفني"

أهمية الدراسة:

تُوضح أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

1. تحسين جودة الخدمات الفنية بناءً على تحليل واقعي وموثق.
 2. رفع مستوى رضا العملاء من خلال تطوير آليات العمل وخفض وقت الاستجابة.
 3. تعزيز كفاءة الفرق الفنية عبر تحديد نقاط الضعف والفرص المتاحة للتحسين.
 4. دعم اتخاذ القرار الإداري من خلال بيانات واضحة وتحليل منطقي.
- خفض التكاليف الناتجة عن الأعطال المتكررة نتيجة تحسين الأداء الفني

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1. تقييم الوضع الحالي للخدمات الفنية المقدمة للعملاء.
 2. تحديد أبرز التحديات والمشاكل التي تواجه الفرق الفنية.
 3. قياس مستوى رضا العملاء عن جودة الخدمات الفنية.
 4. دراسة العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة وسرعة الاستجابة.
- تقديم مقترحات عملية لتحسين جودة الخدمة الفنية

تساؤلات الدراسة

المتغير المستقل:

- جودة الخدمات الفنية (وقت الاستجابة – دقة العمل – احترافية التواصل – نظام المتابعة).

المتغير التابع:

- رضا العملاء.
- كفاءة التشغيل الفني.

المتغيرات الوسيطة:

- خبرة الموظفين.
- حجم العمل وعدد البلاغات.
- توفر الأدوات والتقنيات.

فروض الدراسة:

يمكن استخدام إحدى الفروض التالية لدعم الجانب العلمي للدراسة:

الفرض الأول:

هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة الفنية ورضا العملاء.

الفرض الثاني:

تحسين جودة التواصل بين القسم الفني والعملاء يؤدي إلى ارتفاع رضا العملاء.

الفرض الثالث:

تطبيق نظام إلكتروني لإدارة الطلبات الفنية يساهم في تقليل وقت المعالجة وزيادة كفاءة الأداء الفني.

الفرض الرابع:

تزداد جودة الخدمات الفنية بزيادة خبرة العاملين الفنيين وتوافر الأدوات المناسبة.

يمكنك اختيار الفروض التي تناسبك، أو استخدام جميع الفروض ضمن الدراسة

الدراسات السابقة:

سيتم استخدام الأدوات التالية لجمع البيانات المتعلقة بجودة الخدمات الفنية ورضا العملاء:

1. الاستبيان (Questionnaire)

2. المقابلات شبه المنظمة (Semi-Structured Interviews)

3. تحليل السجلات الفنية (Technical Logs Analysis)

4. الملاحظة المباشرة (Direct Observation)

المنطلقات النظرية للدراسة:

تقديم خلفية متكاملة حول الخدمات الفنية للعملاء، وتوضيح المفاهيم الأساسية والنماذج العلمية التي تركز عليها الدراسة. وتقوم هذه المنطلقات بدعم المشكلة البحثية وتفسير العلاقات بين المتغيرات.

1. مفهوم الخدمات الفنية (Technical Services)

2. مفهوم خدمة العملاء (Customer Service)

3. العلاقة بين الخدمات الفنية ورضا العملاء.

4. نماذج قياس جودة الخدمة

أ- نموذج SERVQUAL.

ب- نموذج جودة الأداء الفني.

5. أهمية كفاءة العاملين الفنيين

6. إدارة الطلبات الفنية (Work Order Management)

7. دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات الفنية

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الخطوات التالية:

أولاً: أدوات جمع البيانات

- استبيان رضا العملاء لقياس جودة الخدمة.
- مقابلات شخصية مع الفنيين لفهم التحديات.
- مراجعة السجلات الفنية (أوقات الاستجابة – عدد البلاغات – مستوى الإغلاق).

ثانياً: أساليب تحليل البيانات

- التحليل الإحصائي الوصفي (متوسطات – نسب – انحراف معياري).
- المقارنة بين الأداء الحالي والمعايير الفنية المتوقعة.

ثالثاً: مخرجات الدراسة المتوقعة

- توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين الخدمة الفنية.
- بناء إطار عمل لتطوير خدمة العملاء الفنية.

خطط تدريب أو تطوير للفرق الفنية

أدوات الدراسة :

سيتم استخدام الأدوات التالية لجمع البيانات المتعلقة بجودة الخدمات الفنية ورضا العملاء:

1. الاستبيان (Questionnaire)

أداة رئيسية لقياس آراء العملاء حول:

- سرعة الاستجابة الفنية.
- جودة الحلول المقدمة.
- احترافية الفنيين في التعامل.
- وضوح التواصل والمتابعة.
- رضا العملاء العام عن الخدمة الفنية.

أنواع الاستبيانات المستخدمة :

- استبيان رضا العملاء. (Customer Satisfaction Survey)
- استبيان تقييم الأداء الفني. (Technical Service Evaluation Questionnaire)

2. المقابلات شبه المنظمة (Semi-Structured Interviews)

تُجرى مع:

- موظفي الدعم الفني.
 - مشرفي الفرق الفنية.
 - بعض العملاء الرئيسيين.
- وتهدف إلى فهم التحديات التفصيلية داخل الخدمة الفنية.

3. تحليل السجلات الفنية (Technical Logs Analysis)

يشمل تحليل:

- وقت الاستجابة للطلبات.
- مدة إغلاق الحالات.
- عدد الأعطال المتكررة.
- مستوى جودة الحلول.

4. الملاحظة المباشرة (Direct Observation)

لمراقبة سير العمل الفني، مثل:

- إجراءات استقبال الطلب.
- خطوات الإصلاح.
- آليات المتابعة.

حدود الدراسة :

الحدود المكانية:

القسم الفني في الجهة محل الدراسة (يمكنك إضافة اسم الجهة).

الحدود الزمنية:

الفترة المقترحة لإجراء الدراسة: من شهر ____ إلى شهر ____.

الحدود البشرية:

• العملاء المستفيدون من الخدمات الفنية.

• موظفو القسم الفني.

مسؤولون الدعم الفني

المراجع:

1. الشريف، محمد. (2018). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الخدمات الفنية. جامعة الملك سعود، الرياض.
2. العتيبي، فهد. (2020). رضا العملاء وأثره على تحسين الأداء الفني في المؤسسات الخدمية. المجلة العربية للإدارة.