

جودة الخدمة وتأثيرها على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة

العربية السعودية

Quality of Service and Its Impact on Determining the Cost of Translation

Projects in Translation Companies in the Kingdom Of Saudi Arabia

مشروع التخرج للطالبة:

أمانى فهد موسى

٢٠٢٢٠٠٦١١٦

برنامج الماجستير – قسم إدارة المشاريع

كلية الإدارة – جامعة الجميع الذكية

إشراف الدكتور

وليد سليمان

العام الجامعي ٢٠٢٢

الحمد لله حبا

الحمد لله شكرا

الحمد لله يوما وشهرا وعمرا

أسأل المولى أن يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم

شكرا لـ

زوجي وأطفالي

أسرتي

كل من دعمني وساندني

شكرا لـ

د. وليد سليمان

د. فاطمة مصطفى

جامعة الجميع الذكية

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
١	الاستهلال
٢	شكروإهداء
٣	قائمة المحتويات
٥	قائمة الجداول والأشكال
٦	الملحق الأول
٦	أداة الدراسة البحثية: الاستبانة المطبقة
٧	المحور الأول: واقع أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة
٩	المحور الثاني: تقدير تكلفة مشروعات الترجمة
١٠	الفصل الأول
١٠	مقدمة ومشكلة الدراسة
١٢	أهمية الدراسة
١٢	الأهمية النظرية
١٢	الأهمية التطبيقية
١٣	أهداف الدراسة
١٣	تساؤلات الدراسة
١٣	فروض الدراسة
١٤	مصطلحات الدراسة
١٤	الدراسات السابقة والإطار النظري
٢٠	الفصل الثاني
٢٠	تكلفة مشروعات الترجمة
٢٠	إدارة المشروعات
٢١	مراحل إدارة مشروعات الترجمة
٢١	إدارة تكلفة المشروع
٢٣	الفصل الثالث
٢٣	أبعاد جودة الخدمة
٢٤	الاعتمادية
٢٤	المللموسية

٢٤	الاستجابة
٢٤	الضمان
٢٥	التقمص والاعتناق أو التعاطف
٢٦	الفصل الرابع
٢٦	إجراءات الدراسة
٢٦	أولاً: منهج الدراسة
٢٦	ثانياً: مجالات الدراسة
٢٦	ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة
٣٠	رابعاً: أداة الدراسة
٣٠	صدق أداة الدراسة
٣١	ثبات أداة الدراسة
٣١	خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة
٣٢	الفصل الخامس
٣٢	نتائج الدراسة ومناقشتها
٣٢	البعد الأول: الاعتمادية
٣٣	البعد الثاني: الملموسية
٣٤	البعد الثالث: الاستجابة
٣٥	البعد الرابع: التعاطف
٣٦	البعد الخامس: الضمان
٤٠	فروض الدراسة
٤٥	الفصل السادس
٤٥	مناقشة نتائج الدراسة
٤٦	ملخص نتائج الدراسة
٤٧	توصيات الدراسة
٤٨	ملخص الدراسة
٤٨	Abstract
٥٠	قائمة المراجع والمصادر

قائمة الجداول والأشكال

م	عنوان الجدول	الصفحة
١	جدول (١) العينة وفق حجم المكتب	٢٧
٢	شكل (١) رسم بياني للعينة وفق حجم المكتب	٢٧
٣	جدول (٢) العينة وفق سنوات خبرة المكتب	٢٨
٤	شكل (٢) رسم بياني للعينة وفق سنوات خبرة المكتب	٢٨
٥	جدول (٣) العينة وفق المنطقة	٢٩
٦	شكل (٣) رسم بياني للعينة وفق المنطقة	٢٩
٧	جدول (٤) صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة	٣٠
٨	جدول (٥) ثبات الاستبانة	٣١
٩	جدول (٦) متوسطات و انحرافات البعد الأول (الاعتمادية)	٣٢
١٠	جدول (٧) متوسطات و انحرافات البعد الثاني (الملموسية)	٣٣
١١	جدول (٨) متوسطات و انحرافات البعد الثالث (الاستجابة)	٣٤
١٢	جدول (٩) متوسطات و انحرافات البعد الرابع (التعاطف)	٣٥
١٣	جدول (١٠) متوسطات و انحرافات البعد الخامس (الضمان)	٣٦
١٤	جدول (١١) متوسطات و انحرافات أبعاد المحور الأول	٣٧
١٥	جدول (١٢) متوسطات و انحرافات المحور الثاني	٣٨
١٦	جدول (١٣) تأثير أبعاد جودة الخدمة على تكلفة مشروعات الترجمة	٣٩
١٧	جدول (١٤) تأثير الاعتمادية على تكلفة مشروعات الترجمة	٤٠
١٨	جدول (١٥) تأثير الملموسية على تكلفة مشروعات الترجمة	٤١
١٩	جدول (١٦) تأثير الاستجابة على تكلفة مشروعات الترجمة	٤٢
٢٠	جدول (١٧) تأثير التعاطف على تكلفة مشروعات الترجمة	٤٣
٢١	جدول (١٨) تأثير الضمان على تكلفة مشروعات الترجمة	٤٤

الملحق الأول

أداة الدراسة البحثية: الاستبانة المطبقة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،، وبعد

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان "جودة الخدمة وتأثيرها على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة في المملكة" وتسعى الدراسة إلى بحث أثر جودة خدمات الترجمة التي تقدمها مكاتب الترجمة على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة. وتم إعداد هذه الاستبانة التي بين يدي سعادتك لمسح آراءكم حول بعض جوانب الدراسة.

وتأمل الباحثة الحصول على مساعدتكم من خلال قراءة الاستبانة بعناية والإجابة بما ترونه مناسباً، علماً أن كافة البيانات الواردة في الاستبانة سرية ولن تستخدم سوى لأغراض البحث العلمي.

ولكم وافر الشكر

الباحثة

برجاء تعبئة البيانات التالية قبل الإجابة على الاستبانة

البيانات الأولية:

❖ حجم المكتب (بعدد المترجمين)

- أقل من ٥ مترجمين ()
- من ٥-١٠ مترجمين ()
- من ١١-٢٠ مترجم ()
- أكثر من ٢٠ مترجم ()

❖ سنوات خبرة المكتب

- أقل من ٥ سنوات ()
- من ٥-١٠ سنوات ()
- أكثر من ١٠ سنوات ()

❖ مكتب الترجمة معتمد

- نعم ()
- لا ()

❖ مقر مكتب الترجمة

- المنطقة الوسطى ()
- المنطقة الغربية ()
- المنطقة الشرقية ()
- المنطقة الجنوبية ()
- خدمات الترجمة أونلاين ()

المحور الأول: واقع أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة

م	العبارة	الاستجابة				
		بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جداً
البعد الأول: الاعتمادية						
١.	يهتم المكتب بتوفير أنواع مختلفة من الترجمات (التخصصات-اللغات).					
٢.	يحرص المكتب على تقديم ترجمة صحيحة من أول مرة.					
٣.	يحتفظ المكتب بمستندات العملاء مدة مناسبة بعد الترجمة.					
٤.	يحرص المكتب على الرد على كافة استفسارات العملاء.					
البعد الثاني: الملموسية						
٥.	توجد وسائل متنوعة أمام العملاء للاتصال بالمكتب.					
٦.	يوجد مقر مجهز يمكن للعملاء زيارته.					
٧.	يتمتع المكتب بوجود فروع له في عدة مناطق بالرياض.					
٨.	يوفر المكتب أماكن لاستقبال العملاء حال رغبتهم في زيارة المكتب.					
٩.	يتعامل الموظفون باحترافية كبيرة مع العملاء.					

البعد الثالث: الاستجابة					
					١٠. يهتم المكتب بتقليل الوقت اللازم لإنجاز الترجمة.
					١١. يلبي المكتب احتياجات العملاء غير التقليدية (مثل الترجمة من لغات غير مشهورة)
					١٢. يلتزم المكتب بمواعيد إنهاء مشروعات الترجمة وفق الاتفاق.
					١٣. يتلقى المكتب اقتراحات العملاء للتحسين والتطوير ويهتم بتنفيذها.
					١٤. يتواجد المكتب في تلقي طلبات العملاء على مدار الساعة.
البعد الرابع: التعاطف					
					١٥. يهتم المكتب باحتياجات كل عميل على حده.
					١٦. يولي المكتب عناية خاصة بالاحتياجات الدقيقة للعملاء.
					١٧. يهتم المكتب بالتغلب على المشكلات التي تواجه العملاء.
					١٨. يتابع المكتب مع العميل حتى الانتهاء من عمله تماماً.
البعد الخامس: الضمان					
					١٩. لدى المكتب سمعة جيدة في مجال الترجمة.
					٢٠. تثق الجهات الرسمية في جودة الترجمة الصادرة عن المكتب.
					٢١. يتمتع العاملون في المكتب بالخبرة اللازمة في مجال الترجمة.
					٢٢. يشعر العملاء بالاطمئنان عند طلب خدمات الترجمة.
					٢٣. يحافظ المكتب على بيانات وملفات العملاء.

المحور الثاني: تقدير تكلفة مشروعات الترجمة

م	العبارة	الاستجابة				
		درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	درجة ضعيفة جداً
١.	يتم تقييم أعمال الترجمة بموضوعية وعدالة.					
٢.	توجد معايير محددة لتقييم تكلفة مشروعات الترجمة.					
٣.	يضع المكتب مبررات توضيحية حال كانت التكلفة أعلى من المعدل الطبيعي.					
٤.	يلتزم المكتب بالأسعار الشائعة للترجمة في مدينة الرياض.					
٥.	يضع المكتب في الاعتبار عامل الوقت عند تقييم تكلفة الترجمة.					
٦.	يضع المكتب في الاعتبار عامل التخصص عند تقييم تكلفة الترجمة.					
٧.	يختلف تقييم مشروعات الترجمة باختلاف اللغة المستهدفة.					
٨.	تقييم الترجمة يتم في ضوء معايير الجودة المتوقع الالتزام بها.					
٩.	يأخذ المكتب رؤية العملاء عند تقييم مشروعات الترجمة.					

الفصل الأول

مقدمة ومشكلة الدراسة

استحوذت إدارة المشاريع في وقتنا الحالي على أهمية كبيرة نظرا للدور الذي تلعبه في تحديد وجهة المشروع، وضبط عملياته، والاستغلال الأمثل لموارده، وضمان استمراره ضمن حدود خططه المالية والزمنية، وتعدى مفهوم إدارة المشاريع الأعمال الإنشائية والصناعية والبرمجية إلى الأعمال الخدمية ومنها خدمات الترجمة. فأصبح مفهوم إدارة مشاريع الترجمة أكثر شيوعاً واستخداماً مقارنة بطرق تقديم خدمة الترجمة في بداياتها، وتتضمن مشاريع الترجمة كغيرها من المشاريع مراحل المشروع ذاتها من البدء إلى التخطيط والتنفيذ والمراقبة والمتابعة وأخيراً الإغلاق ورفع التقارير، وإن اختلفت التفاصيل قليلاً في كل مرحلة.

ويرتبط بمشروعات الترجمة العديد من العوامل التي يعتقد أن لها تأثير كبير على تحديد التكلفة ويعتقد أن من أبرز هذه العوامل جودة الخدمة المقدمة، وجودة الخدمة من المفاهيم التي ترتبط بشكل كبير بالعديد من الخدمات التي تقدم للعملاء، حيث تقارن بالجودة المادية المرتبطة بالمنتجات، فجودة الخدمة تستهدف مجموعة من الأبعاد التي تحسن تجربة العميل بداية من التفكير في الحصول على الخدمة ومروراً بالحصول على الخدمة وبعد الحصول على الخدمة.

وفي ظل تعدد المشاريع الخدمية وزيادة أحجامها فإن ذلك دفع إلى بذل المزيد من الجهود التي تهدف إلى تطوير التقنيات والنماذج اللازمة لتقدير تكلفة المشاريع بشكل دقيق، ويعتبر تقدير تكلفة المشاريع من الأنشطة التي لها أهمية كبيرة وفي نفس الوقت هي أنشطة معقدة تحتاج إلى كم كبير من المعلومات والمعرفة حول المدخلات والعناصر التي تؤثر على نتائج عملية التقدير، بالإضافة إلى الهيكل الخاص بهذه العملية وطريقة تنفيذها، وقد أدى هذا النشاط إلى ظهور العديد من التحديات بالنسبة للباحثين والعاملين في مجال تقدير تكلفة المشاريع وذلك بالرغم من أن هناك بحوث عديدة اقترحت نماذج مختلفة لتقدير التكلفة من أجل توجيه عملية تقدير التكلفة الخاصة بالترجمة، وما زال مجال تقدير التكلفة حتى الآن بحاجة إلى إجراء المزيد من الجهود وذلك للحصول على أفضل نتائج بأعلى دقة ممكنة، كما

يتطلب الأمر بذل المزيد من المحاولات للحد من مخاطر التنبؤات والتي تحتوي على تباين كبير مقارنة بالتكلفة الحقيقية للمشروع المراد تحديد تكلفته (Al-Qudah, 2016).

كما أن نطاق اللغات المطلوبة وطبيعة الترجمة المتخصصة غالبًا إلى جانب الدوافع التنظيمية تسهم في تحديد التكاليف، إلا أن التعقيد الذي تنطوي عليه الترجمة والمحافظة على الجودة يحتاج إلى تكلفة إضافية، كما أن زيادة مخاطر الجودة وانعدام أمن المعلومات قد تعني تكلفة إجمالية أعلى على المدى الطويل (Yahaya, 2008).

وبشكل عام يتوجه العملاء الذين يحتاجون إلى ترجمة إلى مكتب للحصول على عرض أسعار يساعدهم في حساب التكلفة ويبدأ كل مشروع ترجمة بطلب عرض أسعار وغالبًا ما يتم تقديم ملفات المصدر بهدف تقدير تكلفة المشروع وإعداد عرض أسعار للعميل. ومن الإجراءات الشائعة في كثير من مزودي خدمة الترجمة تحديد عدد الكلمات، حيث يمكن استخدام ذلك لحساب تكاليف الترجمة. وتختلف عروض الأسعار المقدمة من مزودي خدمة تقديم الخدمات في التفاصيل ولكنها تميل إلى أخذ عوامل مختلفة في الاعتبار. وقد يأخذ هذا في الاعتبار نوع وحجم المشروع الذي سيتم تنفيذه، بالإضافة إلى الخدمات التي يطلبها العملاء والمهام التي يتعين على المكتب القيام بها مثل الترجمة والمراجعة والتنسيق والإخراج، بالإضافة إلى النطاق الزمني المتوقع وأوقات التسليم، وأخيرًا الموارد اللازمة لإكمال المشروع. يمكن بعد ذلك استخدام هذه المعلومات لتقديم عرض أسعار (Foedisch, 2018).

والتسعير هو مرحلة أساسية في دورة حياة إدارة المشروع، حيث إن العملاء عادة ما يكونون حساسين للسعر وغالبًا ما يقارنون عروض الأسعار من مزودي خدمة مختلفين. لذلك يجب أن يذكر عرض الأسعار سعرًا مقبولًا للعميل حتى ينجح مزود الخدمة في عملية الحصول على مهمة تقديم الخدمة، ويتم عادةً تحميل العملاء المبلغ المتفق عليه عبر أمر شراء الخدمة وهذا يضع مديري المشاريع تحت ضغط لتنفيذ المشاريع ضمن هامش ربح ثابت (Foedisch, 2018).

وإذا كان هناك اهتمام واضح بدورة حياة المشروعات فإن مرحلة تقدير التكلفة أو عملية تقدير التكلفة لها تأثير كبير على المشروع، وعلى تقبل العميل لعملية التسعير، ومن المؤكد أن التكلفة ترتبط بالكثير من العوامل التي أبرزها أبعاد جودة الخدمة، وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تربط جودة الخدمة بالتكلفة في العديد من أنواع الخدمات إلا أن دراسة جودة الخدمة وتأثيرها على تكلفة مشروعات الترجمة لم تحظ بالاهتمام الكافي -بحسب علم الباحثة- حيث توجد ندرة واضحة في الدراسات العربية التي تناولت هذه النقطة البحثية.

وفي ضوء ما سبق تأتي الدراسة الحالية لفحص تأثير أبعاد جودة الخدمة على تكلفة مشروعات الترجمة بالمملكة العربية السعودية، وعلى ذلك تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيس التالي:

ما تأثير جودة الخدمة على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

تهتم الباحثة بالقيام بالدراسة للمساهمة في توضيح آليات وضوابط تقدير تكلفة الترجمة في المشاريع التي تقوم بها شركات الترجمة بالسعودية وما يرتبط بها من جودة الخدمة المقدمة، لما لذلك من أثر في نجاح خدمات الترجمة المقدمة وتعزيز نشاط الأعمال المبني على تقديم هذه الخدمة، كما لاحظت الباحثة ندرة الدراسات التي تتناول هذا الجانب، حيث تخضع الترجمة إلى الكثير من العوامل التي تؤثر على تحديد تكلفتها، وبحد علم الباحثة تعتبر هذه الدراسة الأولى على مستوى المملكة التي تتصدى لبحث تكلفة مشروعات الترجمة مع ربطها بجودة الخدمة. وبشكل عام تبرز أهمية الدراسة الحالية في جانبين هما:

• الأهمية النظرية

- ندرة البحوث والدراسات التي بحثت تقدير تكلفة مشروعات الترجمة والعوامل المرتبطة بها لا سيما جودة خدمة الترجمة مما يجعل الدراسة الحالية هامة في ملء فراغ بحثي.
- إثراء المكتبة العربية بدراسة حديثة في موضوع الدراسة قد تفتح المجال أمام الباحثين لدراساتها من جوانب أخرى بما يثري الأدب النظري في موضوع الدراسة.
- مساهمة الاهتمامات البحثية المتعلقة بإدارة المشروعات لا سيما تقدير تكلفة المشروعات الخدمية، حيث يتسم هذا الجانب باهتمام كبير من قبل الباحثين في إدارة المشروعات.

• الأهمية التطبيقية

- إفادة مكاتب الترجمة في الكشف عن العلاقة بين جودة الخدمة والقيمة أو التكلفة المستحقة لمشروعات الترجمة.

- إفادة عملاء مكاتب الترجمة بالمملكة العربية السعودية حول قيمة الترجمة في ضوء الجودة المتوقعة وفق أبعاد جودة خدمات الترجمة.

- الإفادة في الكشف عن العوامل التي ترتبط بخدمة الترجمة لا سيما علاقة أبعاد الجودة بالتكلفة، مما يسهم في تحسين إدارة مشروعات الترجمة.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى بحث تأثير جودة الخدمة على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- الكشف عن واقع أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.
- الكشف عن واقع تقدير تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.
- بحث تأثير أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الحالية الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما واقع أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية؟
- ما واقع تقدير تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية؟
- ما تأثير أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة

- يوجد تأثير إيجابي للاعتمادية على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد تأثير إيجابي للملموسية على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد تأثير إيجابي للاستجابة على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد تأثير إيجابي للتعاطف على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.

- يوجد تأثير إيجابي للضمان على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.

مصطلحات الدراسة

الخدمة: تعرف الخدمة بأنها "نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما ذات طبيعة غير ملموسة وعادية ولكن ليس ضروريا أن تنطوي على تفاعل بين العميل من جهة وبين بعض أو كل عناصر عملية تقديم الخدمة من أفراد وموارد مادية و سلع ونظم ويتم تقديمها وحل لبعض المشاكل التي يواجهها العميل" (نور الدين، ٢٠١١، ٢٩٠).

جودة الخدمة: تعرف بأنها "إدراك العميل لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته أو تجاوز تلك التوقعات" (بوزيان، ٢٠١٤، ٦٥). وتعرف الدراسة الحالية جودة خدمة الترجمة بأنها: تمتع أنشطة الترجمة التي تقدمها مكاتب الترجمة بالمملكة العربية السعودية بتلبية توقعات العميل من خلال تحقيق (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) بما يضمن رضا العميل عن تجربته مع مكتب الترجمة كاملة.

المشروع: عرف المعهد الأمريكي لإدارة المشاريع المشروع على أنه "سعي مؤقت لإيجاد منتج متفرد، وتعرف جمعية إدارة المشاريع البريطانية المشروع على أنه مجموعة من الأنشطة المترابطة غير الروتينية لها بدايات ونهايات زمنية محددة يتم تنفيذها من قبل شخص أو منظمة لتحقيق أداء وهدف محدد في إطار معايير الكلفة الزمن والجودة" (جبريل، ٢٠١٨، ٢٤).

وتعرف الدراسة الحالية تكلفة مشروعات الترجمة بأنها: تلك التكلفة التي يتحملها عميل مكتب الترجمة مقابل الحصول على ترجمة محتوى من لغة إلى أخرى وفق شروط محددة من حيث مدة التسليم، والإخراج وغيره من شروط. مع ضمان الالتزام بأبعاد جودة الخدمة.

الدراسات السابقة والإطار النظري

بحثت دراسة (Leung & Fan, 2002) بعنوان "تقدير تكلفة البرمجيات" أهمية تقدير التكلفة في المشاريع البرمجية وأهمية اختيار النموذج المناسب للمشروع حيث تشهد البرمجيات تطورا سريعا بحكم الحراك السريع في سوق الأعمال وزيادة المتنافسين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستعرضت بعضا من تلك النماذج وبعضا من ساليبها

وإيجابياتها. وتؤكد الدراسة على عدم وجود نموذج مثالي لاحتساب التكلفة حيث يخضع كل مشروع لظروف معينة بالإضافة إلى مشكلات في النماذج ذاتها.

دراسة (Niazi et. al., 2006) بعنوان "تقدير تكلفة المنتج: مراجعة لتصنيف الآليات والمنهجيات" حيث هدفت الدراسة إلى توضيح آليات ومنهجيات تقدير تكلفة المنتجات على اختلافها، كما هدفت إلى توضيح أهمية تقدير التكلفة في مراحل العمل الأولى وأن تكون دليلاً للممارسين في المجال. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. حيث استعرضت الأدبيات ذات الصلة بالتصنيع وتقدير تكلفة المنتج وقدمت مسحاً مفصلاً مع تقييم نقدي لبعض التقنيات التي تم تطويرها في المجال. وتم تصنيف التقنيات إلى مجموعتين رئيسيتين: نوعية وكمية. كما تم تقديم نماذج رياضية في بعض المناسبات لتوضيح تقنيات معينة. ثم تمت مناقشة أهمية تقدير التكلفة في المراحل الأولى من عملية التصميم والتطوير مع التركيز على التصنيف المقترح. كما تم تلخيص المزايا والقيود الرئيسية للتقنيات التي تمت مناقشتها في الدراسة. وأوصت الدراسة باستكمال العمل في مجال تقدير تكلفة المشروع للدور الذي تلعبه التكلفة في نجاح المشروع أو فشله.

وهدفت دراسة (الخلف وزويلف) ١٤٢٧ بعنوان "التسعير باستخدام منهج التكلفة المستهدفة - دراسة ميدانية في قطاع صناعة الأدوية البيطرية الأردني" إلى الارتقاء بأساليب التسعير من خلال مقترح لمنهج تسعير يقوم على الأسعار السائدة في السوق التنافسي كأساس لاتخاذ قرارات التسعير من خلال دراسة ميدانية على قطاع الأدوية البيطرية الأردني. وخلصت الدراسة بمنهجها التحليلي عبر دراسة تطبيقية إلى نتائج من أبرزها تأثير قرارات التسعير بعدة عوامل كالعملاء والمنافسين والتكاليف. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أنظمة احتساب التكاليف لما لها من أثر في القرارات المتخذة في تسعير الخدمات.

هدفت دراسة (Hosseini-Maasoum, S. M., & Ghazanfari, M. (2013) بعنوان "تحديد التكلفة في الترجمة" إلى تحديد إجراءات إدارة التكلفة المعيارية وتطبيق معرفة إدارة التكلفة على دراسات الترجمة. تستند الدراسة إلى معايير معهد إدارة المشاريع (PMI) التي تتكون من ٩ مجالات معرفة إدارية مختلفة مثل الوقت والتكلفة والمشتريات والجودة والموارد البشرية والتكامل والاتصال وإدارة المخاطر. وتوصلت الدراسة إلى أن آراء الأشخاص تختلف تجاه إدارة الترجمة، وأن إدارة التكلفة كأداة فرعية لصورة أكبر تسمى "إدارة مشروع الترجمة" يمكن أن تقدم إجراءً إدارياً منهجياً

وشاملاً يؤثر بالتأكيد على الطريقة التي يتعامل بها الجميع مع الترجمة. كما أن الترجمة يجب أن تؤخذ على محمل الجد كمهنة يتم فيها قياس الأسعار وتكاليف المشروع بناءً على معايير الترجمة المحددة مسبقاً، حيث تكون سياسة التكلفة واضحة للعميل وتساعد المترجمين على تجنب الترجمات الضعيفة أو أي إجراءات أخرى غير أخلاقية.

هدفت دراسة (Chigara et. al., 2013) بعنوان "تحليل استراتيجيات إدارة التكاليف في مشاريع البناء في زيمبابوي" إلى توضيح الدور الذي تلعبه العوامل المؤثرة في إدارة تكاليف مشاريع البناء في نجاح المشروع أو فشله، وأهمية إدارة التكاليف كأداة إدارية مهمة لاستمرار نجاح المشروع، والنظر في استراتيجيات إدارة التكلفة عن طريق تحليل الاستبيانات واستطلاعات الرأي التي تم جمعها. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى وجود تحديات في إدارة تكلفة المشاريع نتيجة لأخطاء في إسناد المهام واستغلال الموارد ومشكلات أخرى تنظيمية. وأوصت الدراسة بأن يولي مسؤولي التكلفة اهتماماً أكبر بالتحديات التي تقابلهم من خلال التدريب أو إشراك ذوي الخبرة أو الحصول على دورات تدريبية والأتمتة لأنظمة إدارة التكاليف.

هدفت دراسة بحبيح والخوالي (٢٠١٦) بعنوان "تطبيق إدارة الجودة الشاملة على قطاع الخدمات الصحية وتأثيره على درجة رضا العملاء بالتطبيق على منشآت الرعاية الصحية في اليمن" إلى الكشف عن إدارة الجودة الشاملة وتكاليف تقديم خدمة في منشآت الرعاية الصحية بالجمهورية اليمنية. وتكونت مجموعة البحث من عينة من المستشفيات الحكومية في الجمهورية اليمنية. وتمثلت أدوات البحث في استبيانات. وتوصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة طردية وقوية بين جودة الخدمات الصحية بالمنظمات محل البحث وتكاليف تقديم الخدمة. كما أشارت النتائج إلى أن ارتفاع مستوى تقديم الخدمة لا يعنى بالضرورة ارتفاع تكلفة تقديمها. وأوصى البحث بضرورة تعميم ثقافة الجودة الشاملة على مختلف المنشآت الصحية من قبل وزارة الصحة اليمنية. وضرورة توفير الدعم المادي والمعنوي للإدارات التي تقوم بتبني ثقافة الجودة الشاملة وتحقيق تقدماً في تطبيقها على أرض الواقع. كما أوصى البحث بضرورة إجراء دراسات مستقبلية لتوضيح الفرق بين العائد الذي ستجنيه المنشآت الصحية عند تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة وبين تكلفة هذا التطبيق على المدى القصير والبعيد.

هدفت دراسة (Lakdawala et. al., 2016) بعنوان "استعراض العوامل المؤثرة على تقدير التكلفة في مرحلة التخطيط" إلى معرفة العوامل المؤثرة على تكلفة المشاريع الإنشائية وأهميتها في ضبط التكلفة. وخلصت الدراسة إلى أن

قلة الكفاءات المهنية والمعرفية لمديري المشاريع تعد أهم العوامل التي تؤثر سلباً على تقدير التكلفة وهي السبب في تجاوز تكاليف المشاريع الإنشائية للقيمة المقدرة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأوصت الدراسة بأهمية إجراء بحوث أعمق في المجال وتدريب مقدري التكلفة في المشاريع.

هدفت دراسة عبد الباقي (٢٠١٧) بعنوان "دور نظام التكلفة على أساس النشاط في تسعير الخدمات (دراسة حالة الهيئة القومية للكهرباء)" إلى توضيح أهمية نظام احتساب التكلفة بناء على النشاط ومساهمته في تحسين جودة قرارات تسعير الخدمات. واستخدمت الدراسة منهجاً تاريخياً واستنباطياً واستقرائياً، وقد توصلت الدراسة إلى: أن الأنظمة التقليدية غير قادرة على توفير البيانات والمعلومات الصحيحة لاتخاذ قرارات تسعير أفضل، وأن نظام التكلفة على أساس النشاط نظاماً حديثاً لمعالجة قصور تلك الأنظمة وهي أحدث وأكبر الأنظمة فعالية في مثل تلك القرارات التي تقوم على التحديد الدقيق للتكاليف، وتوصي الدراسة بضرورة أن تراعي قرارات التسعير الكفاءة أنظمة المحاسبة البديلة وأن تقود الطرق المحاسبية البديلة لسياسات التسعير إلى نتائج أفضل.

هدفت دراسة جبريل (٢٠١٨) بعنوان "دور إدارة العقود في تنفيذ المشروع حسب الزمن والتكلفة والجودة المخططة: دراسة حالة المشروعات التي نفذتها شركة النحلة للتنمية والإسكان خلال الفترة ٢٠١٠ - ٢٠١٧م" بحث دور إدارة العقود في تنفيذ المشروع حسب الزمن والتكاليف والجودة المخططة، وتوضيح وتقييم أسباب فشل تسليم المشروعات في الزمن المحدد في العقد ومعرفة الأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى زيادة تكاليف المشروع ودور إدارة العقود في ذلك. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الحالة، وخلصت الدراسة إلى أن الإدارة الجيدة لتعاقدات المشروع تؤثر إيجاباً على نجاح المشروع وإدارة العقود تؤثر بدرجة عالية على مستوى الجودة المطلوبة من خلال المتطلبات المحددة بدقة ومتابعة وتقارير الاستشاريين كما أن الفشل في الإيفاء بمتطلبات جودة المشروع يؤدي بدوره إلى الفشل في الإيفاء بمتطلبات جودة المنتج أو الخدمة عند تشغيل المشروع. وتوصي الدراسة بوضع خطة إدارة المشروع بمشاركة جميع أطراف المشروع لضمان نجاح المشروع والاستعانة بمحكمين متخصصين في العقود ومراجعين قانونيين للتأكد من عدم وجود أي أخطاء أو بنود غير واضحة حتى لا يحدث أي اختلال أثناء سير العمل.

هدفت دراسة الحسيان (٢٠١٩) بعنوان "أثر جودة خدمات التعليم في الصورة الذهنية المدركة لدى الطلاب في الجامعات الحكومية الأردنية" إلى التعرف على أثر جودة خدمات التعليم في الصورة الذهنية المدركة لدى الطلاب في

الجامعات الحكومية الأردنية، وتكون مجتمع الدراسة من (٦) جامعات حكومية أردنية، تكونت عينة الدراسة من (٣٥٣) طالبا وطالبة من الطلبة الذين يتلقون التعليم في الجامعات المبحوثة، وأظهرت النتائج أن مستوى جودة خدمات التعليم في الجامعات المبحوثة قد جاءت بدرجة كلية متوسطة، وأن مستوى الصورة الذهنية لدى طلبة الجامعات الحكومية قد جاءت بدرجة كلية مرتفعة، وقد أظهرت النتائج وجود أثر لأبعاد جودة خدمات التعليم في الصورة الذهنية، وبعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات عدا متغير الجامعة والذي أظهر وجود فروق لصالح الجامعة الألمانية الأردنية، وأخيرا أوصت الدراسة بأن تحرص الجامعات الأردنية على تقديم خدماتها بصورة عصرية، وأن تقوم بتوفير وسائل تعليمية متطورة.

هدفت دراسة عوض وآخرون (٢٠٢٢) بعنوان "أبعاد جودة الخدمة وأثرها في سلوك الزبون الشرائي بالشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة (الفترة من ٢٠١٥ - ٢٠٢١ م)" لبيان أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيرا في السلوك الشرائي للزبائن، توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد إدارة المنظمة في قياس جودة ما تقدمه من خدمات وتحديد أهم الأبعاد التي يوليها الزبائن أهمية نسبية عالية خاصة عند تقييمهم لجودة تلك الخدمات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت على الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة البالغة (٧٧) فردا. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين تطبيق أبعاد جودة الخدمة والسلوك الزبون الشرائي، الاستجابة السريعة لطلبات وشكاوى الزبائن وتقديم خدمة آمنة يحفز السلوك الشرائي للزبون، وتطوير الخدمات وتقديمها بصورة مستمرة دون انقطاع يحقق رضا الزبون وبالتالي كثافة الاستهلاك، كما أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية بين التعرف على رغبات واحتياجات الزبائن ودفعهم نحو الشراء والاستخدام.

هدفت دراسة العزيمي وآخرون (٢٠٢٢) بعنوان " أثر التجارة الإلكترونية في جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية لعينة من مصارف محافظة ميسان " تبني أسلوب التكلفة على أساس النشاط الموجه بالوقت لقياس مدى الترشيح في تكلفة المشاريع لشركات المقاولات المصرية، وذلك من خلال تحديد الأنشطة التي تقوم بها شركات المقاولات وتصنيفها إلى أنشطة تضيف قيمة للنشاط وأخرى لا تضيف قيمة للنشاط أي يمكن استبعادها. وقد تمثلت الدراسة الميدانية في شركات المقاولات في مصر. وتتكون عينة الدراسة من العاملين في إحدى شركات المقاولات ممن يشغلون مناصب إدارية مختلفة، وقد تم تحديد عينة الدراسة من ٢٠٠ مفردة حيث بلغت القوائم التصحيحية ١٦٦

بنسبة ٨٣%، وهي نسبة مرتفعة تعكس التمثيل الصادق للبيانات واختبارات التحليل الإحصائي. وخلصت نتائج البحث إلى أهمية أسلوب التكلفة على أساس النشاط الموجه بالوقت لقياس وترشيد التكاليف، ويؤدي تطبيق هذا الأسلوب إلى تقدير الطاقات غير المستغلة والتكاليف المرتبطة بها، كما يتمتع هذا الأسلوب بالمرونة

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أنها أولت أهمية كبيرة لاحتساب التكلفة في المشروع، والعوامل المؤثرة عليه، والنماذج المستخدمة في مشاريع الإنشاء والبرمجيات. ويعود السبب لارتباط مفهوم إدارة المشاريع في بدايته بهذا النوع من الأعمال. بينما ظهرت مؤخرا دراسات في مجال المشاريع الخدمية كالدراسة الأخيرة في تسعير خدمات الكهرباء والخدمات المصرفية، وخدمات التعليم، والترجمة، وعلى الرغم من ذلك لم تحظ مشاريع الترجمة بالقدر الكافي من الدراسات في موضوع تقدير التكلفة والتسعير وربطها بأبعاد جودة الخدمة رغم حاجة الموضوع للدراسة. فالعوامل المؤثرة على تقدير تكلفة المشروع الترجمي عديدة ومتداخلة ويمكن الاستفادة من الدراسات السابقة في وضع أساس يمكن الاستدلال به لتقدير تكاليف مشاريع الترجمة مع الأخذ بالاعتبار أبعاد جودة الخدمة.

وبشكل عام تختلف الدراسة الحالية عن كافة الدراسات السابقة في تناول تأثير أبعاد جودة الخدمة على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة، وتتفق مع بعض الدراسات في بعض الجوانب مثل استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة. وتستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة، وكذلك مناقشة وتفسير النتائج التي تصل لها الدراسة.

الفصل الثاني

تكلفة مشروعات الترجمة

المشروع هو مسعى مؤقت يتم القيام به لإنشاء منتج أو خدمة أو نتيجة فريدة" وفي هذه الحالة لا يعني المؤقت بالضرورة أن المشروع قصير. إنه يعني ببساطة أن المشروع له بداية ونهاية محددتان. وبالتالي، فإن المشروع له نطاق وموارد محددة. وهنا يتم التأكيد على الطابع الفريد لعملية المشروع، مما يعني أن مشروعاً معيناً له نتيجة معينة. يمكن أن تظهر النتيجة في شكل منتج أو خدمة، ولكن في أي حال، يجب أن تكون النتيجة فريدة ومتأصلة في المشروع، وهذه النتيجة الفريدة، التي تسمى أيضاً التسليم أو الإخراج، هي المنتج أو الخدمة التي يجب تسليمها إلى العميل (Sere, 2015)

إدارة المشروعات

إدارة المشروع تعني تطبيق المعرفة والمهارات والأدوات والتقنيات على أنشطة المشروع لتلبية متطلبات المشروع، ويتم تحديد أهداف المشروع من حيث النطاق والجدول الزمني والتكلفة. وعادة ما يشار إلى هذه العوامل الثلاثة المهمة بالقيود الثلاثي، وغالباً ما يتم تمثيلها على أنها مثلث الجودة، وبالتالي لكي يكون المشروع ناجحاً، يجب تسليمه في الوقت المحدد، وفي حدود التكلفة المناسبة والمتفق عليها، مع تلبية النطاق المتفق عليه ومتطلبات الجودة لإرضاء العميل. ويعتبر المشروع فاشلاً إذا لم يتم الوصول إلى أحد هذه الأهداف لذلك، من أجل تحقيق هذه الأهداف بشكل فعال، من الضروري تنفيذ تقنيات إدارة المشروع (Sere, 2015).

وهناك عدد من الأسباب تبرر التركيز على إدارة المشروع على الترجمة ومن أهم هذه العوامل حقيقة أن أعمال الترجمة تتم عادة في شكل مشاريع. فالمشروع يعرف بأنه "مسعى مؤقت يتم إجراؤه لإنشاء منتج أو خدمة أو نتيجة فريدة" وهو "سلسلة من الأنشطة الفريدة والمعقدة والمتصلة التي لها هدف أو غرض واحد يجب إكماله في تاريخ محدد وفي حدود الميزانية ووفقاً للمواصفات" والخصائص الأساسية للمشاريع هي المؤقت والتفرد ومقدار العمل المطلوب والجودة، والوقت والموارد وكذلك المخاطر (التهديدات والفرص) كلها تنطبق على الترجمة فبالنظر إلى أن الترجمة المهنية

هي مشروع تحركه هذه العوامل فمن الضروري أن يتم دراسة تأثير بيئة المشروع على الترجمة، وكذلك المتغيرات والعوامل التشغيلية في تقاطع الترجمة وإدارة المشاريع، من أجل تحسين أداء الترجمة (Dunne & Dunne, 2011).

مراحل إدارة مشروعات الترجمة

هناك خمس مراحل يتكون منها مشروع الترجمة تشبه مراحل الإنتاج وهذه العمليات تظهر في أي مشروع، حيث يبدأ كل مشروع جديد بطلب والذي يتضمن إعداد عرض أسعار وتسجيل المشروع في قاعدة البيانات، وتتضمن المرحلة الثانية، العمولة أو التكلفة حيث يتم اختيار مترجم وتزويده بأمر الشراء، والمرحلة التالية هي ترجمة النص حيث يقوم المترجم خلالها بإعداد الترجمة، وتتبع هذه المرحلة مرحلة التصحيح والتي يمكن خلالها تحرير النص الهدف أو تصحيحه أو ضبطه وتسليمه في النهاية إلى العميل (Foedisch, 2018).

وعلى الرغم من تركيز ضمان الجودة على الإجراءات، لا يمكن إنكار أن جودة المنتج الناتج تحدد نجاح مشروع الترجمة. فهناك نهج جديد نسبياً في كل من النماذج الأكاديمية والمهنية وهو فكرة الجودة كمفهوم علائقي. فبدلاً من افتراض معيار ترجمة عالمي تم اقتراح تقديم مستويات جودة تتوافق مع الغرض المقصود من منتج الترجمة، يحدد هذا النهج الوظيفي للترجمة علاقة معينة بين النص المصدر والنص الهدف، فالترجمات يجب أن تكون "جيدة بما فيه الكفاية" للغرض المقصود منها (Foedisch, 2018).

إدارة تكلفة المشروع

إن إدارة تكلفة المشروع تشتمل على العمليات المتضمنة في التقدير وتخطيط التكلفة ووضع الموازنة اللازمة لها وإدارتها وتمويلها وضبطها، وذلك لكي يتم استكمال المشروع وفقاً لحدود الميزانية المحددة له والمعتمدة من قبل المؤسسة، وتتكون من مجموعة من العمليات التي تتمثل فيما يلي (Al-Qudah, 2016):

- تحديد الخطة التي يتم من خلالها إدارة التكاليف، حيث يتم تحديد الإجراءات والسياسات والوثائق التي سيتم استخدامها في إجراء تخطيط التكاليف الخاصة بالمشروع وإدارتها ومراقبتها وإنفاقها وميزانياتها الأساسية، وكذلك توفير التوجيه والإرشاد فيما يتعلق بطريقة إدارة التكاليف الخاصة بالمشروع في جميع المراحل.

- تقدير التكاليف حيث يتم إجراء تقدير لها من خلال وضع تقدير تقريبي للموارد اللازمة سواء الموارد المالية أو أي موارد أخرى وذلك لإكمال جميع الأنشطة الخاصة بالمشروع والميزانية الأساسية التي تحدد مقدار التكاليف اللازمة لإنجاز العمل في المشروع.
- تحديد الموازنة وهي عبارة عن عملية حسابية تتضمن حساب إجمالي التكاليف التقديرية الخاصة بالأنشطة الفردية، وكذلك حزم العمل حتى يتم إنشاء مرجع معتمد للتكاليف الخاصة بالمشروع والميزانية الأساسية لها، كما تحدد الخط المرجعي للتكلفة والذي من خلاله يمكن متابعة الأداء الخاص بالمشروع والتحكم فيه.
- التكاليف وهي عبارة عن عملية مراقبة لحالة المشروع وذلك لتحديد التكاليف الخاصة به وإدارة أي تغيرات تطرأ على الميزانية الأساسية، والخطط المرجعية للتكلفة، وتوفر الميزانية إمكانية التعرف على نقاط الانحراف عن الخطة لاتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية وتقليل المخاطر.

الفصل الثالث

أبعاد جودة الخدمة

إن مفهوم جودة الخدمة هو أحد المفاهيم النسبية التي يوجد صعوبة في وضع مفهوم دقيق لها وقياسها بدقة على اعتبار أنه أحد أشكال الاتجاهات، وبناء عليه فهو يخضع للتقدير والحكم الشخصي للعميل، وتشير العديد من الأدبيات المتعلقة بالتسويق وبشكل خاص جودة الخدمات إلى أن هناك اختلاف بين الباحثين حول طبيعة جودة الخدمة وما إذا كانت الجودة مفهوم موضوعي يتعلق بالخصائص العامة للخدمة بغض النظر عن طريقة إدراكها من قبل العميل، أي أنها عبارة عن مفهوم شخصي يتم تحديده من قبل العميل وتلبية هذه الخدمة لاحتياجاته ورغباته (الشريف، ٢٠١٥).

وتعتبر جودة الخدمة ذات أهمية كبيرة وذلك لتصميم وتسويق الخدمات، حيث تعد ضرورة بالنسبة لمقدمي الخدمات والمستفيدين منها، كما أن التوجهات المعاصرة تركز على الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية حيث تعتبر من أهم الوسائل التي تحقق الميزة التنافسية، وكذلك أنها الشريان الحيوي بالنسبة للبنك وذلك من خلال ارتباط الجودة بالربائين وتحقيق الربحية العالية، وبالتالي زيادة قدرة البنك على الاستمرار والنمو والبقاء، ولا يمكن تحقيق الميزة التنافسية في تقديم الخدمات المتعددة ولكن في ارتفاع معدل جودة هذه الخدمات (نايلي، ٢٠١٥).

إن أبعاد الجودة هي معايير يتم استخدامها في الحكم على مدى جودة الخدمة أو المنتج المقدم، وقد صنف (David Garvin, 1984) الأبعاد المتعلقة بجودة المنتج إلى ٨ أبعاد متمثلة في السمات والأداء، والتطابق والاعتمادية والمقدرة والاستمرارية و الجودة المدركة والجمالية، ولكن تحديد أبعاد جودة الخدمات يعتبر أكثر صعوبة بالمقارنة مع المنتجات المادية، وبالرغم من أن الخدمات والمنتجات قد تتشابه في العديد من السمات ولكن تتميز الخدمات بأبعاد وسمات خاصة بالجودة وتكون أكثر تنوعاً بالمقارنة مع المنتج، ويرجع ذلك إلى طبيعة وخصائص الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى العمل على الوفاء بجميع متطلبات العميل، والتي تتغير وتتجدد بشكل مستمر، وقد قدم كلا من (Parasuraman,

(Zeithaml, Berry, 1985) أبعاد خاصة بجودة الخدمة، وتتمثل في الاستجابة والكفاءة والاعتمادية والوصول للخدمة، والاتصال والمصدقية، والأمان وفهم الأعمال والملموسية (حموي واسماعيل، ٢٠١١).

وفي الواقع يوجد تباين كبير في تحديد أبعاد جودة الخدمة ويمكن تحديد الأبعاد المتفق عليها في الأدبيات فيما يلي:

١. الاعتمادية: وتعني القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل دقيق وموثوق، وقيام المؤسسة أو المنظمة بتقديم الخدمات للعملاء بصورة سليمة ومن أول مرة وخلال الوقت المحدد وبنفس درجة المستوى الذي وعدت به المؤسسة العملاء (الموسى، ٢٠١٢).

٢. الملموسية: وتعني إظهار التسهيلات المادية ومظهر الأفراد والمعدات ووسائل الاتصال وغيرها، وبعبارة أخرى إنشاء الانطباعات الأولية، فالخدمة قد تتصف بعدم الملموسية ولكنها تحقق غاياتها وبالتالي تحتاج إلى مجموعة من المظاهر المادية بالإضافة إلى الاهتمام بهيكل المنظمة والمكاتب الخاصة بالاستعلامات وغرف الانتظار من حيث الأثاث الموجود فيها والتسهيلات المتوفرة والنشرات التعريفية والتوعية، ووجود عدد من الخطوط الهاتفية ووسائل الاتصال السريعة (أبو طبيخ، ٢٠١٥).

٣. الاستجابة: وتعني وجود إرادة ورغبة في تقديم المساعدة للعملاء أو الزبائن وتزويدهم بالخدمة فوراً، ويركز هذا البعد على اللطف والمجاملة والصبر في التعامل مع طلبات الزبون من حيث الشكاوى والأسئلة وحل المشاكل التي يواجهها، وتحقيق الموازنة بين الاستجابة والأحداث التي ترافقها لخلق حالة من التكيف، ولابد من الإشارة إلى أن هناك تشابه كبير بين سلوك المستخدم في خدمة المواجهة الحاسمة بعد الاستجابة لجودة الخدمة، وكذلك فإن الاستجابة للزبون تكون على قدر طول الوقت الذي ينتظره لتلقي الدعم والمساعدة كالاهتمام بالمشاكل التي يواجهها، وإجابة الأسئلة الخاصة به والمرونة في التعامل معه والقدرة على تقديم الخدمة بما يلي الاحتياجات الخاصة به، وكل ذلك لتحقيق التفوق ببعد الاستجابة وبالتالي لابد على المؤسسة أن تكون واثقة من طريقة المعالجة في تسليم الخدمة ومعالجة الطلبات بدء من نقطة رؤية الزبون أكثر من التركيز على نقطة رؤية المؤسسة نفسها (الصفوة والحلفي، ٢٠١٧).

٤. الضمان: ويشير إلى مدى قدرة الموظف في المؤسسة أو المنظمة على كسب ثقة وولاء الزبائن وذلك من خلال اتباع الطرق اللائقة في التعامل، فإذا كانت الطريقة الخاصة به جيدة فإن ذلك يساهم في توفير فرصة كبيرة لعودة

الزبون مرة أخرى والتعاون في إنجاز المزيد من الأعمال التجارية مع المؤسسة، مما يعكس مدى قدرة العاملين على بث الأمان والثقة في نفوس الزبائن، وضمان ولائهم عند التعامل (أبو طبيخ، ٢٠١٥).

٥. **التقمص والاعتناق أو التعاطف:** ويعني قدرة مقدم الخدمة على الالتزام بالأخلاق والسلوكيات الحميدة والأدب في التعامل مع العملاء، وأن يتسم بالتعامل بطريقة ودية، ويشير هذا المعيار إلى المودة والاحترام بين الشخص القائم على تقديم الخدمة للزبون، وتتجسد في المصارف بمدى قدرة الموظف على التفاعل وخلق علاقات الشراكة الاستراتيجية الفعالة مع الزبائن وتوفير الخدمات اللازمة لهم وفقا لاحتياجاتهم وتوقعاتهم (الصفوة والحلفي، ٢٠١٧).

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

وفق طبيعة الدراسة الحالية والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لوصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليلها كما هي في الواقع ثم تفسيرها ومناقشتها.

ثانياً: مجالات الدراسة

تحدد مجالات الدراسة الحالية في الجوانب التالية:

المجال الموضوعي: اقتصرت الدراسة الحالية على بحث أبعاد جودة الخدمة وتأثيرها على تقدير تكلفة مشروعات الترجمة.

المجال البشري: اقتصرت الدراسة الحالية على عينة من العاملين بمكاتب الترجمة بالمملكة العربية السعودية..

المجال المكاني: اقتصرت الدراسة الحالية على عينة من مكاتب الترجمة بالمملكة العربية السعودية.

المجال الزمني: طبقت الدراسة الحالية في العام الدراسي ١٤٤٣-١٤٤٤هـ.

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة الحالي في كافة مكاتب الترجمة بالمملكة العربية السعودية. والبالغ عددهم (١٠٢) مكتباً، ونظراً

لصغر حجم مجتمع الدراسة سيتم تطبيق طريقة الحصر الشامل لكافة مكاتب الترجمة من خلال مراسلتها جميعاً

لتطبيق الاستبانة على كل المكاتب، وقد استجاب من مكاتب الترجمة (٤٤) مكتباً.

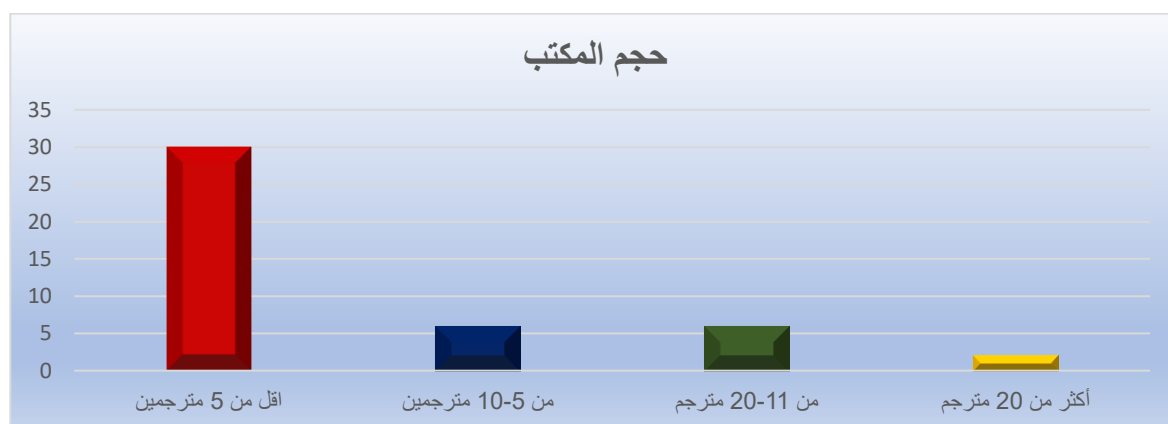
ويمكن وصف عينة الدراسة كما يلي:

- وفق متغير حجم المكتب: جاءت العينة وفق حجم المكتب كما بالجدول التالي:

جدول (١) العينة وفق حجم المكتب

حجم المكتب	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٥ مترجمين	٣٠	٦٨,٢٪
من ٥-١٠ مترجمين	٦	١٣,٦٪
من ١١-٢٠ مترجم	٦	١٣,٦٪
أكثر من ٢٠ مترجم	٢	٤,٥٪
الإجمالي	٤٤	١٠٠,٠٪

من الجدول السابق يتضح أن نسبة (٦٨,٢٪) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة يعمل بها أقل من ٥ مترجمين ونسبة (١٣,٦٪) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة يعمل بها من ٥ إلى ١٠ مترجمين وأيضا (١٣,٦٪) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة يعمل بها من ١١ إلى ٢٠ مترجم ونسبة (٤,٥٪) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة يعمل بها أكثر من ٢٠ مترجم، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



شكل (١) رسم بياني للعينة وفق حجم المكتب

- وفق متغير سنوات خبرة المكتب: جاءت العينة وفق سنوات خبرة المكتب كما بالجدول التالي:

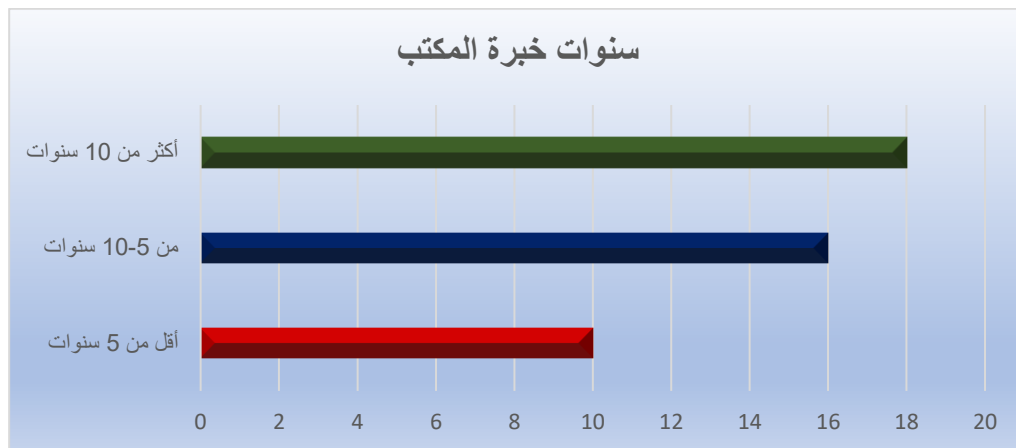
جدول (٢) العينة وفق سنوات خبرة المكتب

سنوات خبرة المكتب	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٥ سنوات	١٠	٪٢٢,٧
من ٥-١٠ سنوات	١٦	٪٣٦,٤
أكثر من ١٠ سنوات	١٨	٪٤٠,٩
الإجمالي	٤٤	٪١٠٠,٠

من الجدول السابق يتضح أن نسبة (٪٤٠,٩) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة خبرتهم أكثر من ١٠ سنوات ونسبة

(٪٣٦,٤) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة خبرتهم من ٥ إلى ١٠ سنوات ونسبة (٪٢٢,٧) من مكاتب الترجمة عينة

الدراسة خبرتهم أقل من ٥ سنوات، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



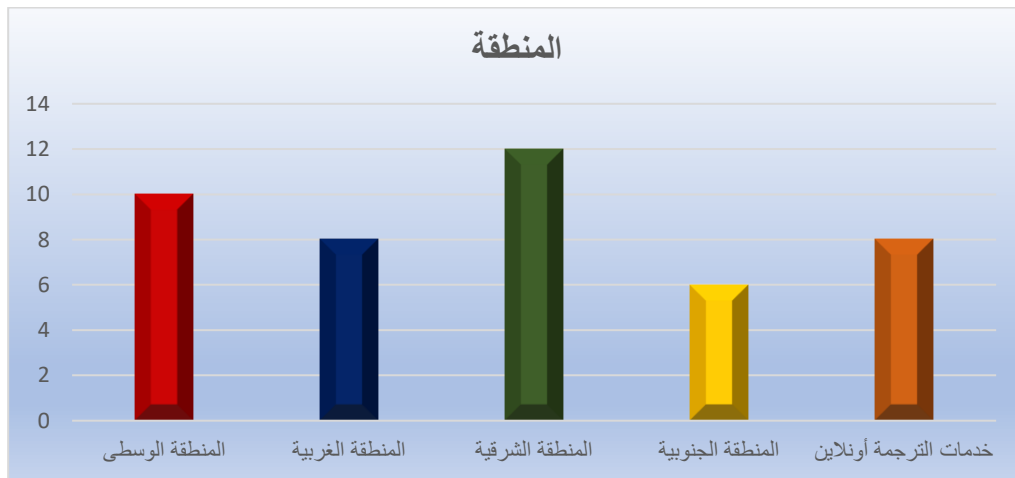
شكل (٢) رسم بياني للعينة وفق سنوات خبرة المكتب

وفق متغير المنطقة: جاءت العينة وفق المنطقة كما بالجدول التالي:

جدول (٣) العينة وفق المنطقة

المنطقة	العدد	النسبة المئوية
المنطقة الوسطى	١٠	٪٢٢,٧
المنطقة الغربية	٨	٪١٨,٨
المنطقة الشرقية	١٢	٪٢٧,٢
المنطقة الجنوبية	٦	٪١٣,٦
خدمات الترجمة أونلاين	٨	٪١٨,٨
الإجمالي	٤٤	٪١٠٠,٠

من الجدول السابق يتضح أن نسبة (٪٢٧,٢) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب بالمنطقة الشرقية ونسبة (٪٢٢,٧) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب بالمنطقة الوسطى و(٪١٨,٨) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب بالمنطقة الغربية وأيضاً نسبة (٪١٨,٨) من مكاتب الترجمة عينة الدراسة مكاتب لخدمات الترجمة أونلاين ونسبة (٪١٣,٦) من مكاتب الترجمة عينة مكاتب بالمنطقة الجنوبية. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



(٣) رسم بياني للعينة وفق المنطقة

رابعاً: أداة الدراسة

استخدمت الدراسة الحالية الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وقد جاءت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة

من جزأين:

- الأول: البيانات الأولية.
- الثاني: محاور وفقرات الاستبانة حيث تضمن الاستبانة (٣٢) فقرة موزعة على محورين.

صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال ما يلي:

- **صدق المحكمين:** تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين لإبداء آراءهم وملاحظاتهم حول عبارات الاستبانة ومحاورها، وقد تم صياغة الاستبانة في صورتها النهائية وفق ما قدمه المحكمون من ملاحظات.
- **صدق الاتساق الداخلي:** تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة وقد جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (٤) صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	.646**	٩	.716**	١٧	.519**	٢٥	.743**
٢	.681**	١٠	.811**	١٨	.653**	٢٦	.690**
٣	.746**	١١	.678**	١٩	.580**	٢٧	.734*
٤	.797**	١٢	.588**	٢٠	.790**	٢٨	.658**
٥	.518*	١٣	.498**	٢١	.726**	٢٩	.878**
٦	.740**	١٤	.722**	٢٢	.627**	٣٠	.516**
٧	.670**	١٥	.716**	٢٣	.739**	٣١	.746**

٨	.702**	١٦	.628**	٢٤	.484**		
---	--------	----	--------	----	--------	--	--

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط جاءت كلها دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الفا كرونباخ، وقد جاءت نتائج الثبات كما يلي:

جدول (٥) ثبات الاستبانة

المحور	عدد العبارات	الثبات
الأول	٢٣	.٩٥٤
الثاني	٩	.٩٠٥
الإجمالي	٣٢	.٩٦٥

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات قد جاءت كلها مرتفعة مما يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تتوصل لها الدراسة.

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- معامل الفا كرونباخ.
- معامل ارتباط بيرسون.
- المتوسط والانحراف المعياري.
- تحليل الانحدار المتعدد

الفصل الخامس

نتائج الدراسة ومناقشتها

نتائج الإجابة على السؤال الأول: ينص السؤال الأول على "ما واقع أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة بشركات

الترجمة بالمملكة العربية السعودية؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، وترتيب العبارات وفق

المتوسط وجاءت النتائج كما يلي:

البعد الأول: الاعتمادية

جاءت نتائج البعد الأول كما بالجدول التالي:

جدول (٦) متوسطات وانحرافات البعد الأول (الاعتمادية)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	يهتم المكتب بتوفير أنواع مختلفة من الترجمات (التخصصات-اللغات).	٤,٣٦	٠,٩٩	كبيرة جدا	٣
٢	يحرص المكتب على تقديم ترجمة صحيحة من أول مرة.	٤,٥٥	٠,٩٥	كبيرة جدا	١
٣	يحتفظ المكتب بمستندات العملاء مدة مناسبة بعد الترجمة.	٤,٣٦	١,١٢	كبيرة جدا	٣
٤	يحرص المكتب على الرد على كافة استفسارات العملاء.	٤,٥٠	١,٠٠	كبيرة جدا	٢
الإجمالي		٤,٤٤	١,٠١	كبيرة جدا	

من الجدول السابق يمكن أن نستخلص أن واقع تطبيق الاعتمادية بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة جدا فقد جاء المتوسط العام لفقرات بعد الاعتمادية (٤,٤٤) والانحراف المعياري (١,٠١) والاتجاه العام للفقرات (كبيرة جدا) وهذا يدل على تطبيق الاعتمادية بدرجة مرتفعة جدا بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية فقد جاءت الإجابات لجميع الفقرات بدرجات موافقة (كبيرة جدا) وجاء في الترتيب الأول (يحرص المكتب على تقديم ترجمة صحيحة من أول مرة). وذلك بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٥) يليها (يحرص المكتب على الرد على كافة استفسارات العملاء). بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٠)

البعد الثاني: الملموسية

جاءت نتائج البعد الثاني كما بالجدول التالي:

جدول (٧) متوسطات وانحرافات البعد الثاني (الملموسية)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	توجد وسائل متنوعة أمام العملاء للاتصال بالمكتب.	٤,٥٩	٠,٨٩	كبيرة جدا	٢
٢	يوجد مقر مجهز يمكن للعملاء زيارته.	٤,٤٦	١,١٣	كبيرة جدا	٣
٣	يتمتع المكتب بوجود فروع له في عدة مناطق في المملكة.	٢,١٨	١,٥٧	ضعيفة	٥
٤	يوفر المكتب أماكن لاستقبال العملاء حال رغبتهم في زيارة المكتب.	٣,٨٢	١,٧٢	كبيرة	٤
٥	يتعامل الموظفون باحترافية كبيرة مع العملاء.	٤,٦٨	٠,٩٣	كبيرة جدا	١
الإجمالي		٣,٩٥	١,٢٥	كبيرة	

من الجدول السابق يمكن أن نستخلص أن واقع تطبيق الملموسية بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة فقد جاء المتوسط العام لفقرات بعد الملموسية (٣,٩٥) والانحراف المعياري

(١,٢٥) والاتجاه العام للفقرات (كبيرة) وهذا يدل على تطبيق الملموسية بدرجة مرتفعة بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية فقد جاءت الإجابات لجميع الفقرات بدرجات موافقة بين (كبيرة جدا وكبيرة وضعيفة) وجاء في الترتيب الأول (يتعامل الموظفون باحترافية كبيرة مع العملاء). وذلك بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٨) يليها (توجد وسائل متنوعة أمام العملاء للاتصال بالمكتب). بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٠)

البعد الثالث: الاستجابة

جاءت نتائج البعد الثالث كما بالجدول التالي:

جدول (٨) متوسطات وانحرافات البعد الثالث (الاستجابة)

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	يهتم المكتب بتقليل الوقت اللازم لإنجاز الترجمة.	٤,٣٢	١,١٩	كبيرة جدا	٢
٢	يلبي المكتب احتياجات العملاء غير التقليدية (مثل الترجمة من لغات غير مشهورة)	٣,٨٢	١,٥١	كبيرة	٤
٣	يلتزم المكتب بمواعيد إنهاء مشروعات الترجمة وفق الاتفاق.	٤,٦٤	٠,٩٤	كبيرة جدا	١
٤	يتلقى المكتب اقتراحات العملاء للتحسين والتطوير ويهتم بتنفيذها.	٣,٨٦	١,٢٧	كبيرة	٣
٥	يتواجد المكتب في تلقي طلبات العملاء على مدار الساعة.	٤,٣٢	١,٠٧	كبيرة جدا	٢
الإجمالي		٤,١٩	١,١٩	كبيرة	

من الجدول السابق يمكن أن نستخلص أن واقع تطبيق الاستجابة بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة فقد جاء المتوسط العام لفقرات بعد الاستجابة (٤,١٩) والانحراف المعياري

(١,١٩) والاتجاه العام للفقرات (كبيرة) وهذا يدل على تطبيق الاستجابة بدرجة مرتفعة بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية فقد جاءت الإجابات لجميع الفقرات بدرجات موافقة بين (كبيرة جدا وكبيرة) وجاء في الترتيب الأول (يلتزم المكتب بمواعيد إنهاء مشروعات الترجمة وفق الاتفاق). وذلك بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٤) يليها (يتواجد المكتب في تلقي طلبات العملاء على مدار الساعة..) و (يهتم المكتب بتقليل الوقت اللازم لإنجاز الترجمة). بمتوسط حسابي قدره (٤,٣٢)

البعد الرابع: التعاطف

جاءت نتائج البعد الرابع كما بالجدول التالي:

جدول (٩) متوسطات وانحرافات البعد الرابع (التعاطف)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	يهتم المكتب باحتياجات كل عميل على حده.	٤,٤١	١,٠٩	كبيرة جدا	٤
٢	يولي المكتب عناية خاصة بالاحتياجات الدقيقة للعملاء.	٤,٤٦	١,٠٩	كبيرة جدا	٣
٣	يهتم المكتب بالتغلب على المشكلات التي تواجه العملاء.	٤,٥٩	٠,٨٩	كبيرة جدا	٢
٤	يتابع المكتب مع العميل حتى الانتهاء من عمله تماماً.	٤,٦٤	٠,٨٩	كبيرة جدا	١
الإجمالي		٤,٥٢	٠,٩٩	كبيرة جدا	

من الجدول السابق يمكن أن نستخلص أن واقع تطبيق التعاطف بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة جدا فقد جاء المتوسط العام لفقرات بعد التعاطف (٤,٥٢) والانحراف المعياري (٠,٩٩) والاتجاه العام للفقرات (كبيرة جداً) وهذا يدل على تطبيق التعاطف بدرجة مرتفعة جدا بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية فقد جاءت الإجابات لجميع الفقرات بدرجات موافقة (كبيرة جدا) وجاء في الترتيب الأول (يتابع المكتب مع العميل حتى الانتهاء من عمله تماماً). وذلك بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٤) يليها (يهتم المكتب بالتغلب على المشكلات التي تواجه العملاء). بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٩)

البعد الخامس: الضمان

جاءت نتائج البعد الخامس كما بالجدول التالي:

جدول (١٠) متوسطات وانحرافات البعد الخامس (الضمان)

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	لدى المكتب سمعة جيدة في مجال الترجمة.	٤,٤٦	٠,٩٥	كبيرة جدا	٢
٢	تثق الجهات الرسمية في جودة الترجمة الصادرة عن المكتب.	٤,٦٤	٠,٨٩٢	كبيرة جدا	١
٣	يتمتع العاملون في المكتب بالخبرة اللازمة في مجال الترجمة.	٤,٣٢	١,٢٧	كبيرة جدا	٣
٤	يشعر العملاء بالاطمئنان عند طلب خدمات الترجمة.	٤,٤٦	٠,٩٩	كبيرة جدا	٢
٥	يحافظ المكتب على بيانات وملفات العملاء.	٤,٢٣	١,٢٣	كبيرة جدا	٤
الإجمالي		٤,٤٢	١,٠٧	كبيرة جدا	

من الجدول السابق يمكن أن نستخلص أن واقع تطبيق الضمان بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة جدا فقد جاء المتوسط العام لفقرات بعد الضمان (٤,٤٢) والانحراف المعياري (١,٠٧) والاتجاه العام للفقرات (كبيرة جدا) وهذا يدل على تطبيق الضمان بدرجة مرتفعة جدا بمشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية فقد جاءت الإجابات لجميع الفقرات بدرجات موافقة (كبيرة جدا) وجاء في الترتيب الأول (تثق الجهات الرسمية في جودة الترجمة الصادرة عن المكتب) وذلك بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٤) يليها (لدى المكتب سمعة جيدة في مجال الترجمة.) و (يشعر العملاء بالاطمئنان عند طلب خدمات الترجمة.) بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٦)

ومما سبق يمكن أن نستخلص أن واقع أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاء كما يلي:

جدول (١١) متوسطات وانحرافات أبعاد المحور الأول

م	البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	الاعتمادية	٤,٤٤	١,٠١	٢
٢	الملموسية	٣,٩٥	١,٢٥	٥
٣	الاستجابة	٤,١٩	١,١٩	٤
٤	التعاطف	٤,٥٢	٠,٩٩	١
٥	الضمان	٤,٤٢	١,٠٧	٣
الإجمالي		٤,٣٠	١,١٠	

من الجدول السابق يمكن أن نستخلص أن واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة جدا فقد جاء المتوسط العام للمحور الأول (٤,٣٠) والانحراف المعياري (١,١٠) والاتجاه العام (كبيرة جدا) وجاء في الترتيب الأول (بعد التعاطف) وذلك بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٢) يليها (بعد الاعتمادية) بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٤)

نتائج الإجابة على السؤال الثاني: ينص السؤال الثاني على ما واقع تقدير تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، وترتيب العبارات وفق المتوسط وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٢) متوسطات وانحرافات المحور الثاني

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	يتم تقييم أعمال الترجمة بموضوعية وعدالة.	٤,٦٤	٠,٨٩	كبيرة جدا	٢
٢	توجد معايير محددة لتقييم تكلفة مشروعات الترجمة.	٤,٠٠	١,٢٩	كبيرة	٧
٣	يضع المكتب مبررات توضيحية حال كانت التكلفة أعلى من المعدل الطبيعي.	٤,٦٨	٠,٨٨	كبيرة جدا	١
٤	يلتزم المكتب بالأسعار الشائعة للترجمة في مدينة الرياض.	٣,٨٢	١,١٣	كبيرة	٨
٥	يضع المكتب في الاعتبار عامل الوقت عند تقييم تكلفة الترجمة.	٤,٥٩	٠,٨٩	كبيرة جدا	٣
٦	يضع المكتب في الاعتبار عامل التخصص عند تقييم تكلفة الترجمة.	٤,٣٦	١,١٦	كبيرة جدا	٤
٧	يختلف تقييم مشروعات الترجمة باختلاف اللغة المستهدفة.	٤,٥٩	٠,٩٥	كبيرة جدا	٣
٨	تقييم الترجمة يتم في ضوء معايير الجودة المتوقع الالتزام بها.	٤,٢٧	١,٢٣	كبيرة جدا	٥
٩	يأخذ المكتب رؤية العملاء عند تقييم مشروعات الترجمة.	٤,٠٦	١,٠٨	كبيرة	٦
الإجمالي		٤,٣٣	١,٠٦	كبيرة	

من الجدول السابق يمكن أن نستخلص أن واقع تقدير تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة فقد جاء المتوسط العام لفقرات المحور (٤,٣٣) والانحراف المعياري (١,٠٦) والاتجاه العام للفقرات (كبيرة) وهذا يدل على أن واقع تقدير تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة فقد جاءت الإجابات لجميع الفقرات بدرجات موافقة بين (كبيرة جدا وكبيرة) وجاء في الترتيب الأول (يضع المكتب مبررات توضيحية حال كانت التكلفة أعلى من المعدل الطبيعي). وذلك بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٨) يلها (يتم تقييم أعمال الترجمة بموضوعية وعدالة). بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٤)

نتائج الإجابة على السؤال الثالث: ينص السؤال الثاني على "ما تأثير أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية؟"

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٣) تأثير أبعاد جودة الخدمة على تكلفة مشروعات الترجمة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	8.533	2.249	.030
الاعتمادية	.169	.440	.663
الملموسية	-.078	-.365	.717
الاستجابة	.133	.492	.626
التعاطف	1.875	2.451	.019
الضمان	-.348	-.638	.527
معامل الارتباط = .849	معامل التحديد = .685		
قيمة الاختبار F = 19.695	القيمة الاحتمالية = 0.00		

من الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٨٤٩) مما يدل على أنه بزيادة ممارسة أبعاد جودة الخدمة تزداد تكلفة مشروعات الترجمة وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٦٨٥) ومنها نستنتج أن أبعاد جودة الخدمة تفسر ما يقارب من (٦٨,٥ %) من التباين في تكلفة مشروعات الترجمة وجاءت قيمة F مساوية (١٩,٦٩٥) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية وصلاحيه النموذج للتنبؤ بالمتغير (تكلفة مشروعات الترجمة) ويمكن ذلك من خلال المعادلة

$$\text{تكلفة مشروعات الترجمة} = 8.533 + (.169) \text{ الاعتمادية} + (-.078) \text{ الملموسية} + (.133) \text{ الاستجابة} + (1.875) \text{ التعاطف} + (-.348) \text{ الضمان}$$

فروض الدراسة

- يوجد تأثير إيجابي للاعتمادية على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٤) تأثير الاعتمادية على تكلفة مشروعات الترجمة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	11.496	3.186	.003
الاعتمادية	1.548	7.773	.000
معامل الارتباط = .768	معامل التحديد = .580		
قيمة الاختبار F = 60.420	القيمة الاحتمالية = 0.00		

من الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٧٦٨) مما يدل على أنه بزيادة الاعتمادية تزداد تكلفة مشروعات الترجمة وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٥٨٠) ومنها نستنتج أن الاعتمادية تفسر ما يقارب من (٥٨)

(%) من التباين في تكلفة مشروعات الترجمة وجاءت قيمة F مساوية (60.420) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية للاعتمادية على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية وصلاحيه النموذج للتنبؤ بالمتغير (تكلفة مشروعات الترجمة) ويمكن ذلك من خلال المعادلة

$$\text{تكلفة مشروعات الترجمة} = 11.496 + (1.548) \text{ الاعتمادية}$$

يوجد تأثير إيجابي للملموسية على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٥) تأثير الملموسية على تكلفة مشروعات الترجمة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	20.107	3.788	.000
الملموسية	.958	3.619	.001
معامل الارتباط = .488	معامل التحديد = .220		
قيمة الاختبار F = 13.099	القيمة الاحتمالية = .001		

من الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٤٨٨) وهي قيمة منخفضة مما يدل على وجود علاقة ضعيفة بين الملموسية و تكلفة مشروعات الترجمة وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٢٢٠) ومنها نستنتج أن الملموسية تفسر ما يقارب من (٢٢ %) من التباين في تكلفة مشروعات الترجمة وجاءت قيمة F مساوية (١٣,٠٩٩) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠١) أقل من (٠,٠٥) ولكنها قيمة منخفضة مما يدل على وجود تأثير إيجابي منخفض ذات دلالة إحصائية للملموسية على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات

الترجمة بالمملكة العربية السعودية وصلاحيية النموذج للتنبؤ بالمتغير (تكلفة مشروعات الترجمة) ويمكن ذلك من

خلال المعادلة

$$\text{تكلفة مشروعات الترجمة} = 20.107 + (0.958) \text{ الملموسية}$$

يوجد تأثير إيجابي للاستجابة على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٦) تأثير الاستجابة على تكلفة مشروعات الترجمة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	15.334	4.617	.000
الاستجابة	1.129	7.307	.000
معامل الارتباط = .748	معامل التحديد = .549		
قيمة الاختبار F = 53.388	القيمة الاحتمالية = 0.00		

من الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٧٤٨) مما يدل على أنه بزيادة الاستجابة تزداد تكلفة مشروعات الترجمة وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٥٤٩) ومنها نستنتج أن الاستجابة تفسر ما يقارب من (٥٤,٩%) من التباين في تكلفة مشروعات الترجمة وجاءت قيمة F مساوية (٥٣,٣٨٨) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية للاستجابة على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية وصلاحيية النموذج للتنبؤ بالمتغير (تكلفة مشروعات الترجمة) ويمكن ذلك من خلال المعادلة

$$\text{تكلفة مشروعات الترجمة} = 15.334 + (1.129) \text{ الاستجابة}$$

يوجد تأثير إيجابي للتعاطف على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٧) تأثير التعاطف على تكلفة مشروعات الترجمة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	8.618	2.853	.007
التعاطف	1.679	10.256	.000
معامل الارتباط = .845	معامل التحديد = .708		
قيمة الاختبار F = 105.179	القيمة الاحتمالية = 0.00		

من الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٨٤٥) مما يدل على أنه بزيادة التعاطف تزداد تكلفة مشروعات الترجمة وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٧٠٨) ومنها نستنتج أن التعاطف يفسر ما يقارب من (٧٠,٨) % من التباين في تكلفة مشروعات الترجمة وجاءت قيمة F مساوية (105.179) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية للتعاطف على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية وصلاحيته النموذج للتنبؤ بالمتغير (تكلفة مشروعات الترجمة) ويمكن ذلك من خلال المعادلة

$$\text{تكلفة مشروعات الترجمة} = 8.618 + (1.679) \text{ التعاطف}$$

يوجد تأثير إيجابي للضمان على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية. للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٨) تأثير الضمان على تكلفة مشروعات الترجمة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	12.000	3.894	.000
الضمان	1.222	8.962	.000
معامل الارتباط=0.810	معامل التحديد = 0.648		
قيمة الاختبار F=80.313	القيمة الاحتمالية = 0.00		

من الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٨١٠) مما يدل على أنه بزيادة الضمان تزداد تكلفة مشروعات الترجمة وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٦٤٨) ومنها نستنتج أن الضمان يفسر ما يقارب من (٦٤,٨%) من التباين في تكلفة مشروعات الترجمة وجاءت قيمة F مساوية (٨٠,٣١٣) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية للضمان على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية وصلاحيه النموذج للتنبؤ بالمتغير (تكلفة مشروعات الترجمة) ويمكن ذلك من خلال المعادلة

$$\text{تكلفة مشروعات الترجمة} = 12.000 + (1.222) \text{ الضمان}$$

الفصل السادس

مناقشة نتائج الدراسة

من خلال النتائج التي توصلت لها الدراسة يتضح أن واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة جدا حيث جاء في الترتيب الأول (بُعد التعاطف) يليه (بُعد الاعتمادية) وهذا يعني أن شركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية تسعى بدرجة عالية إلى تطبيق الجودة في خدماتها حيث يسعى المكتب إلى تقديم ترجمة صحيحة من أول مرة مع الالتزام بمواعيد إنهاء مشروعات الترجمة وفق الاتفاق مما يكسب ثقة العملاء حيث يتعامل الموظفون باحترافية كبيرة مع العملاء. وقد يرجع ذلك إلى التنافسية الكبيرة بين مكاتب الترجمة والرغبة في الحصول على أكبر قدر ممكن من العملاء. وقد اتفقت تلك النتائج مع دراسة بحبيح والخوالي (٢٠١٦). كما توصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة طردية وقوية بين جودة الخدمات الصحية بالمنظمات محل البحث وتكاليف تقديم الخدمة. كما أشارت النتائج إلى أن ارتفاع مستوى تقديم الخدمة لا يعني بالضرورة ارتفاع تكلفة تقديمها، وقد أشارت النتائج إلى أن واقع تقدير تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة وهذا يدل على سعي شركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية إلى تقدير التكلفة المناسبة لمشروعات الترجمة حيث يقوم المكتب بوضع معايير محددة لتقييم تكلفة مشروعات الترجمة فيختلف تقييم مشروعات الترجمة باختلاف اللغة المستهدفة ويقوم المكتب بوضع مبررات توضيحية حال كانت التكلفة أعلى من المعدل الطبيعي وقد اتفقت تلك النتائج مع دراسة (Leung & Fan, 2002) حيث تؤكد الدراسة على عدم وجود نموذج مثالي لاحتساب التكلفة حيث يخضع كل مشروع لظروف معينة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية وهذا يدل على أن جودة الخدمة المقدمة بشركات الترجمة تؤثر بشكل فعال على تكلفة مشروع الترجمة وقد اتفقت تلك النتائج مع دراسة الخلف وزويلف (١٤٢٧) وخلصت الدراسة إلى نتائج من أبرزها تأثير قرارات التسعير بعدة عوامل كالعملاء

والمنافسين والتكاليف. ودراسة (Lakdawala et. al., 2016) وخلصت الدراسة إلى أن قلة الكفاءات المهارية والمعرفية لمديري المشاريع تعد أهم العوامل التي تؤثر سلباً على تقدير التكلفة وهي السبب في تجاوز تكاليف المشاريع الإنشائية للقيمة المقدرة.

ملخص نتائج الدراسة

توصلت الدراسة لعدة نتائج لعل من أهمها ما يلي:

- واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة جداً حيث جاء في الترتيب الأول (بعد التعاطف) يليه (بعد الاعتمادية).
- واقع تقدير تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.
- وجود تأثير إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية للاعتمادية على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.
- وجود تأثير إيجابي منخفض ذو دلالة إحصائية للملموسية على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.
- وجود تأثير إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية للاستجابة على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.
- وجود تأثير إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية للتعاطف على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.
- وجود تأثير إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية للضمان على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية.

توصيات الدراسة

في ضوء ما توصلت إليه الدّراسة الحاليّة من نتائج، يمكن للباحث وضع التوصيات على النحو الآتي:

- يجب أن يضمن القائمين على مكاتب الترجمة جودة وصحة الترجمة المقدمة للعميل من أول مرة.
- ضرورة التعامل مع العملاء باحترافية فيما يتعلق بتحديد تكلفة المشروعات مع الحفاظ على مستوى مرتفع من جودة الخدمات المقدمة.
- ضرورة الالتزام بمواعيد إنهاء مشروعات الترجمة وفق الاتفاق.
- اهتمام المكتب بتقليل الوقت اللازم لإنجاز الترجمة.
- متابعة المكتب مع العميل حتى الانتهاء من عمله تماماً.
- ضرورة تبني مكاتب الترجمة معايير واضحة لتقدير تكلفة مشروعات الترجمة وفق العوامل التي تؤثر على تكلفة الترجمة.
- ضرورة وضع المكتب مبررات توضيحية حال كانت التكلفة أعلى من المعدل الطبيعي.
- ضرورة تقييم أعمال الترجمة بموضوعية وعدالة.
- ضرورة وضع المكتب في الاعتبار عامل الوقت والجودة عند تقييم تكلفة الترجمة.

ملخص الدراسة

هدف البحث الحالي إلى التعرف على جودة الخدمة وتأثيرها على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة لطبيعة الدراسة وأهدافها، وتم اختيار عينة البحث بطريقة الحصر الشامل لكافة مكاتب الترجمة من خلال مراسلتها جميعا لتطبيق الاستبانة على كل المكاتب، وقد استجاب من مكاتب الترجمة (٤٤) مكتباً، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة؛ لمناسبتها لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج لعل من أهمها أن واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة مرتفعة جداً حيث جاء في الترتيب الأول (بعد التعاطف) يليه (بعد الاعتمادية) وقد جاء واقع تقدير تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية جاء بدرجة مرتفعة ومن نتائج الدراسة تبين وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) على تحديد تكلفة مشروعات الترجمة بشركات الترجمة بالمملكة العربية السعودية. وقد أوصت الدراسة بضرورة ضمان القائمين على مكاتب الترجمة جودة وصحة الترجمة المقدمة للعميل من أول مرة والتعامل مع العملاء باحترافية والالتزام بمواعيد إنهاء مشروعات الترجمة وفق الاتفاق واهتمام المكتب بتقليل الوقت اللازم لإنجاز الترجمة ومتابعة المكتب مع العميل حتى الانتهاء من عمله تماماً وضرورة وضع المكتب مبررات توضيحية حال كانت التكلفة أعلى من المعدل الطبيعي وضرورة تقييم أعمال الترجمة بموضوعية وعدالة

الكلمات المفتاحية: تكلفة الترجمة-مكاتب الترجمة-جودة الخدمة-إدارة المشروعات

Abstract:

The current research aimed to identify the quality of service and its impact on determining the cost of translation projects in translation companies in the Kingdom of Saudi Arabia. The researcher used the analytical descriptive approach due to its suitability to the nature and objectives of the study, and the research sample was selected by a comprehensive enumeration of all translation offices through correspondence with all of them to apply the questionnaire to all offices, and (44) translation offices

responded, The researcher built and developed the questionnaire as a tool for collecting study data. For its suitability to achieve the objectives of the study, and to answer its questions. The study has reached several results, perhaps the most important of which is that the reality of applying the dimensions of service quality of translation projects in translation companies in the Kingdom of Saudi Arabia came in a very high degree, as it came in the first place (after sympathy) followed by (after reliability). The reality of estimating the cost of translation projects in translation companies in the Kingdom came The results of the study show that there is a statistically significant effect of the service quality dimensions (reliability, tangibility, responsiveness, empathy, assurance) on determining the cost of translation projects in translation companies in the Kingdom of Saudi Arabia. The study recommended the need for those in charge of translation offices to ensure the quality and validity of the translation provided to the client from the first time, to deal with clients professionally, to adhere to the deadlines for completing translation projects according to the agreement, and the office's interest in reducing the time required to complete the translation, and the office's follow-up with the client until the completion of its work completely, and the need to put The office has justifications in case the cost is higher than the normal rate and the need to evaluate the translation work objectively and fairly

Key Words: Translation cost - translation offices - quality of service - project management

قائمة المراجع والمصادر

المراجع العربية:

- أبو طيخ، ليث شاكر محسن. (٢٠١٥). أثر أبعاد جودة الخدمة في رضا الزبون: دراسة تطبيقية في مصرف بابل الأهلى في محافظة النجف. *المجلة العربية للدراسات الإدارية والاقتصادية*، ع(٦)، ١٠٥ - ١٣٢.
- بحيخ، ريم محمد قاسم، و الخولي، سيد محمود السيد إسماعيل. (٢٠١٦). تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي قطاع الخدمات الصحية وتأثيره على درجة رضا العملاء بالتطبيق على منشآت الرعاية الصحية في اليمن. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، ع(٤)، ٣٤٣ - ٣٦٩.
- بوزيان، حسان. (٢٠١٤). أثر جودة الخدمة على رضا الزبون: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة. *مجلة رؤى اقتصادية*، ع(٦)، ٦٣ - ٧٥.
- جبريل، عثمان مزمل البخيت. (٢٠١٨). دور إدارة العقود في تنفيذ المشروع حسب الزمن والتكلفة والجودة المخططة: دراسة حالة المشروعات التي نفذتها شركة النحلة للتنمية والأسكان خلال الفترة ٢٠١٠ - ٢٠١٧ م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- الحسبان، علا محمد عوده. (٢٠١٩). أثر جودة خدمات التعليم في الصورة الذهنية المدركة لدى الطلاب في الجامعات الحكومية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت
- حموي، فواز، و اسماعيل، محمد. (٢٠١١). قياس جودة الخدمة في القطاع المصرفي السوري: دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف الخاصة والعامة. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية*، ٣٣(٦)، ١٠٥ - ١٢٤.
- الشريف، أحمد سعد سعيد. (٢٠١٥). أثر جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء: دراسة حالة شركة ليببانا للهاتف المحمول. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، ٦ (ملحق)، ٢٨٩ - ٣٠٦.
- الصفو، رياض ضياء عزيز، و الحلفي، محمد أحمد وهم. (٢٠١٧). أثر التجارة الإلكترونية في جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية لعينة من مصارف محافظة ميسان. *مجلة ميسان للدراسات الأكاديمية*، ١٦(٣١)، ٣٢٧ - ٣٤٩.

عبد الباقي، ذكريات إسماعيل. (2017). دور نظام التكلفة على أساس النشاط في تسعير الخدمات (دراسة حالة الهيئة القومية للكهرباء)، (رسالة دكتوراه غير منشورة) جامعة شندي.

العيزي، أحمد هشام أحمد، حماد، طارق عبدالعال، و البسطويسي، مروة أحمد عبدالرحمن. (٢٠٢٢). التكلفة علي أساس النشاط الموجه بالوقت "TDABC" كأسلوب مستحدث لترشيد التكاليف: دراسة ميدانية علي شركات المقاولات المصرية. /المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ١٣(١)، ١ - ٢٩.

عوض، هيثم طلعت عيسى، عبدالقادر، التجاني الطاهر، و حمد النيل، الحارث عبدالمنعم أحمد. (٢٠٢٢). أبعاد جودة الخدمة وأثرها في سلوك الزبون الشرائي بالشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة (الفترة من ٢٠١٥ - ٢٠٢١ م). مجلة الفلزم العلمية، ع(١٦)، ٧٣ - ٩٦.

نايلي، إلهام. (٢٠١٥). جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة البنوك التجارية بولاية قسنطينة. مجلة رؤى اقتصادية، ع(٨)، ١٣٥ - ١٦٠.

الخلف، نضال محمد رضا محسن، و زويلف، إنعام محسن حسن. (٢٠٠٧). التسعير باستخدام منهج التكلفة المستهدفة: دراسة ميدانية في قطاع صناعة الأدوية البيطرية الأردني. مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الإقتصاد والإدارة، ٢١(١)، ١٥٩ - ٢٠٠.

نور الدين، نجوى محمد احمد. (٢٠١١). اثر ضغوط العمل على جودة الخدمة: دراسة ميدانية على مصلحة الضرائب المصرية - المبيعات. /المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع(٤)، ٣٨٠ - ٤٢٢.

المراجع الإنجليزية:

Al-Qudah, S. A. A. (2016). *Cost Estimation Framework for Software Projects* (unpublished Master Thesis), University of Jordan.

Chigara, B., Moyo, T., & Mudzengerere, F. H. (2013). An analysis of cost management strategies employed by building contractors on projects in Zimbabwe. *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology*, 4(2), 1-13.

- Dunne, K. J., & Dunne, E. S. (Eds.). (2011). *Translation and localization project management: the art of the possible*. John Benjamins Publishing.
- Foedisch, M. (2018). *Managing Translation Projects: Practices and quality in production networks*. The University of Manchester (United Kingdom).
- Hosseini-Maasoum, S. M., & Ghazanfari, M. (2013). Cost Management in Translation. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(1), 161-161.
- Lakdawala, M. S., Kashiyani, B. K., & Pathak, V. B. REVIEW OF COST INFLUENCING FACTOR IN ESTIMATING AT PLANNING STAGE.
- Leung, H., & Fan, Z. (2002). Software cost estimation. In *Handbook of Software Engineering and Knowledge Engineering: Volume II: Emerging Technologies* (pp. 307-324).
- Niazi, A., Dai, J. S., Balabani, S., & Seneviratne, L. (2006). Product cost estimation: Technique classification and methodology review, *Journal of Manufacturing Science and Engineering*, 128, 563-575.
- Sere, K. (2015). *Risk Management in Translation Projects: Study and Survey Results* (Doctoral dissertation, Master thesis, Haute École de Bruxelles).
- Yahaya, F. (2008). Managing complex translation projects through virtual spaces: a case study. In *Proceedings of Translating and the Computer 30*.