

Final Project 2

Code: PMG497

**Prepared BY: Dana Bandar Aqeel Al-
Shammari**

TO

Faculty of Management
Midocean University

تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة
العربية السعودية في مدينة الرياض

**The Impact of Obstacles on the Quality of
Management Services in Tourism Companies in
Riyadh, Saudi Arabia**

اسم الطالب: دانه بندر عقيل الشمري
الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٦٧٠

مشروع التخرج - ٢
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن
الفصل الدراسي الثالث - ٢٠٢٤م

قائمة المحتويات

٣	١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١	المقدمة:
٦	١,٢	مشكلة البحث:
٦	١,٢,١	الفجوات النظرية:
٦	١,٢,٢	الفجوات العملية:
٧	١,٣	أهمية البحث:
٧	١,٣,١	الأهمية النظرية:
٨	١,٣,٢	الأهمية العلمية:
٨	١,٤	أسئلة البحث:
٩	١,٥	أهداف البحث:
٩	١,٦	فرضيات البحث:
١٠	١,٧	منهجية البحث:
١١	١,٨	نطاق الدراسة:
١٢	١,٩	مخطط المشروع:
١٣	٢	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٤	٢,١	المقدمة:
١٥	2.2	المتغير الأول: المعوقات
١٥	٢,٢,١	التعريف:
١٥	٢,٢,٢	التطور:
١٥	٢,٢,٣	الابعاد:
١٦	٢,٢,٤	النظريات:
١٦	٢,٢,٥	رسم توضيحي:
١٧	2.3	المتغير الثاني: جودة إدارة الخدمات
١٧	٢,٣,١	التعريف:
١٧	٢,٣,٢	التطور:
١٧	٢,٣,٣	الابعاد:
١٨	٢,٣,٤	النظريات:
١٨	٢,٣,٥	رسم توضيحي:
١٩	2.4	العلاقة بين متغيرات البحث: تأثير المعوقات على جودة إدارة الخدمات
١٩	٢,٤,١	الأنماط:
١٩	٢,٤,٢	الصراعات:
٢٠	٢,٤,٣	الفجوات:
٢٠	٢,٤,٤	رسم توضيحي:
٢١	2.5	الخلاصة:
٢١	٢,٥,١	ملخص نتائج الإطار النظري:
٢١	٢,٥,٢	اثار البحث المستقبلية:
٢١	٢,٥,٣	المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:
٢٣	3	المراجع
٢٥	٤	الملاحق
٢٥	٤,١	الاستبيان:

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

يشهد قطاع السياحة في المملكة العربية السعودية، ومدينة الرياض على وجه الخصوص، نموًا متسارعًا في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تسعى إلى تنويع مصادر الدخل وتطوير قطاع السياحة بشكل مستدام، ولتحقيق هذا الهدف، تُعدُّ جودة إدارة خدمات الشركات السياحية من العوامل الحاسمة لجذب السياح وتحقيق رضاهم. إلا أن هذا القطاع الحيوي يواجه تحديات وعوائق مُختلفة قد تُؤثِّر سلبيًا على جودة الخدمات المُقدمة. (زرقي، ٢٠١٨)

كما وتعد الشركات السياحية من الركائز الأساسية في تعزيز الاقتصاد الوطني وتطوير قطاع السياحة الذي يمثل أحد أهم مصادر الدخل القومي في العديد من البلدان. تقوم هذه الشركات بدور حيوي في تقديم خدمات متنوعة تشمل تنظيم الرحلات، وتوفير الإقامة، وتقديم جولات سياحية تثقيفية وترفيهية، مما يسهم في جذب السياح من مختلف أنحاء العالم. تعتمد الشركات السياحية على استراتيجيات تسويقية مبتكرة وشبكات تعاون مع مختلف الجهات المعنية بالسياحة لتقديم تجربة شاملة ومتكاملة تلبي احتياجات وتوقعات السياح، يواجه هذا القطاع تحديات متعددة، منها التنافس الشديد، والتغيرات المستمرة في تفضيلات السياح، والضغوط الاقتصادية والسياسية، بالإضافة إلى التأثيرات البيئية والاجتماعية ومع ذلك، فإن الشركات السياحية التي تتمتع بقدرة على التكيف والابتكار تستطيع تحويل هذه التحديات إلى فرص للنمو والتطور، من خلال تقديم خدمات عالية الجودة والاهتمام بالتفاصيل، تسهم الشركات السياحية في تعزيز رضا العملاء وبناء سمعة قوية في السوق. بالإضافة إلى ذلك، تلعب هذه الشركات دورًا مهمًا في تعزيز التفاهم الثقافي بين الشعوب من خلال تنظيم برامج سياحية تثري تجربة الزوار وتعرفهم على ثقافات وعادات جديدة، تعتبر الشركات السياحية عاملاً محوريًا في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز مكانة الوجهات السياحية على الصعيدين المحلي والدولي. (زير، ٢٠١٨)

كما تعد جودة إدارة خدمات الشركات السياحية من العوامل الأساسية التي تحدد مدى نجاح هذه الشركات وقدرتها على المنافسة في سوق السياحة العالمي. تعتمد جودة الإدارة على مجموعة من الممارسات والإجراءات التي تهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتلبية توقعاتهم من خلال تقديم خدمات متميزة وفعالة. تشمل هذه الخدمات تنظيم الرحلات السياحية، وتوفير الإقامة المريحة، وتقديم الجولات الثقافية والترفيهية التي تترك انطباعًا إيجابيًا لدى السياح (علي، ٢٠١٨)، يتطلب تحقيق جودة عالية في إدارة الخدمات السياحية تبني استراتيجيات متطورة في التخطيط والتنظيم، وتوظيف كوادر مؤهلة ومدربة على أعلى المستويات، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الكفاءة والاتصال مع العملاء. كما تلعب الابتكارات في

تصميم البرامج السياحية وتقديم الخدمات الشخصية دورًا كبيرًا في تعزيز رضا العملاء وبناء سمعة قوية للشركة، تواجه الشركات السياحية تحديات متعددة في سعيها لتحقيق الجودة، بما في ذلك التغيرات في توقعات السياح، والمنافسة الشديدة، والتقلبات الاقتصادية والسياسية ومع ذلك، فإن التركيز على الجودة في الإدارة يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين أداء الشركة وزيادة حصتها في السوق في النهاية، تعتبر جودة إدارة خدمات الشركات السياحية مفتاحًا لتحقيق النجاح المستدام وتعزيز مكانة الوجهات السياحية على الصعيدين المحلي والدولي. (زرقي، ٢٠١٨)

وتؤكد الدراسات على أهمية جودة إدارة الخدمات السياحية في تحقيق العديد من الفوائد، منها أنها تحسين تجربة السائح تساهم جودة الخدمات في توفير تجربة سياحية ممتعة ومُرضية للزائرين، مما يُعزز من فرص عودتهم مرة أخرى وتوصيتهم بالوجهة السياحية للآخرين (محمد، ٢٠١٧)، كما يرى البعض في أنها تساهم الخدمات السياحية ذات الجودة العالية في بناء سمعة إيجابية للوجهة السياحية، مما يساهم في جذب المزيد من السياح والاستثمارات (عبد الرحمن، ٢٠١٦)، ويرى آخرون أنها تساهم في زيادة الإيرادات والأرباح حيث تؤدي جودة الخدمات إلى زيادة رضا السياح وانفاقهم، مما ينعكس إيجابًا على إيرادات الشركات السياحية والاقتصاد المحلي. (العقيلي، ٢٠٢٠)

وعليه تُجمع الدراسات على أهمية جودة إدارة الخدمات السياحية في تحقيق التنافسية والنمو المستدام لقطاع السياحة (ملاح، ٢٠٢٢)، ولكن قد تختلف بعض الدراسات حول أهمية بعض المعوقات مقارنةً بغيرها، حيث تعتمد أهمية كل عائق على طبيعة الخدمات السياحية المقدمة وخصائص السوق المحلي، كما يتطلب الارتفاع بجودة إدارة خدمات الشركات السياحية في مدينة الرياض التغلب على المعوقات المختلفة التي تواجه القطاع من خلال إيجاد حلول فعالة تساهم في تطوير البنية التحتية السياحية، وتحفيز الاستثمار في القطاع، وتأهيل الكوادر البشرية، وتعزيز التسويق السياحي للمدينة. (حسن، ٢٠١٥)

تواجه الشركات السياحية في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، مجموعة من المعوقات التي تؤثر بشكل كبير على جودة إدارة خدماتها حيث تعتبر صناعة السياحة من القطاعات الحيوية التي تساهم في تعزيز الاقتصاد الوطني وتوفير فرص عمل متنوعة، إلا أن التحديات التي تواجهها هذه الشركات قد تعيق تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقليل قدرتها على تقديم خدمات عالية الجودة، حيث تتنوع هذه المعوقات بين التحديات التنظيمية والإدارية، ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة، والقيود المالية، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الخارجية مثل التغيرات الاقتصادية والسياسية وتؤدي هذه المعوقات إلى زيادة الضغط على إدارات الشركات السياحية، مما يتطلب منهم تطوير استراتيجيات فعالة للتغلب على الصعوبات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء،

من خلال دراسة تأثير هذه المعوقات، يمكن تحديد الفجوات والفرص المتاحة لتحسين الأداء الإداري وتعزيز تنافسية الشركات السياحية في السوق المحلي والدولي، ويعتبر العمل على معالجة تلك التحديات يعزز من قدرة الشركات على تقديم تجربة سياحية متميزة تلبي توقعات الزوار وتساهم في تعزيز سمعة المملكة كوجهة سياحية رائدة. (حامد، ٢٠١٥)

١,٢ مشكلة البحث:

على الرغم من الجهود المبذولة لتعزيز قطاع السياحة في المملكة العربية السعودية، ومدينة الرياض على وجه الخصوص، إلا أن جودة إدارة الخدمات في الشركات السياحية لا تزال تواجه تحديات كبيرة تُعيق نمو القطاع وتحقيق أهدافه الاقتصادية والتنموية، وتتمثل مشكلة البحث في الكشف عن طبيعة وتأثير المعوقات المختلفة التي تؤثر سلبًا على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في مدينة الرياض، وذلك بهدف فهم كيفية التصدي لها بشكل فعال لتحسين جودة الخدمات السياحية وتعزيز تنافسية القطاع.

١,٢,١ الفجوات النظرية:

قصور في تحليل الخصوصية السياحية حيث تُغفل بعض الدراسات تحليل الخصوصية السياحية لمدينة الرياض (كوجهة سياحية تُركز على السياحة الدينية والتاريخية والتراثية) وتأثير هذه الخصوصية على طبيعة المعوقات المؤثرة على جودة الخدمات السياحية.

النقص في الدراسات المُتخصصة حيث على الرغم من وجود دراسات حول جودة الخدمات السياحية بشكل عام، إلا أن هناك نقصًا في الدراسات التي تركز بشكل خاص على مدينة الرياض، وتُحلل بالتفصيل طبيعة المعوقات المُحددة التي تُواجه الشركات السياحية في هذه المدينة.

عدم تكامل النماذج التفسيرية حيث تُعاني العديد من الدراسات من عدم تكامل النماذج التفسيرية التي تُبين العلاقة المُعقدة بين المعوقات المُختلفة (التشريعية، الاقتصادية، الثقافية، والتكنولوجية) وتأثيرها المُتكامل على جودة إدارة الخدمات السياحية.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

يُلاحظ في بعض الأحيان ضعف التنسيق بين الجهات الحكومية والخاصة المعنية بتطوير قطاع السياحة في مدينة الرياض، مما يُؤثر سلبًا على جهود التصدي للمعوقات وتحسين جودة الخدمات السياحية.

على الرغم من إدراك الجهات المعنية لوجود معوقات تُؤثر على جودة الخدمات السياحية، إلا أن هناك نقصاً في المبادرات والتطبيقات العملية التي تستهدف التصدي لهذه المعوقات بشكل فعال.

تُعاني بعض الجهات من قصور في نظم تقييم أداء الشركات السياحية ومتابعة مدى التزامها بتقديم خدمات ذات جودة عالية، مما يقلل من فعالية جهود تحسين جودة الخدمات السياحية.

سؤال البحث الرئيسي:

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض؟

١,٣ أهمية البحث:

تُعَدُّ دراسة تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في مدينة الرياض ذات أهمية بالغة، نظرًا للدور المحوري الذي يلعبه قطاع السياحة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمملكة العربية السعودية بشكل عام، ومدينة الرياض بشكل خاص، وتكمن أهمية هذه الدراسة في قدرتها على توفير فهم أعمق لتحديات القطاع السياحي في مدينة الرياض، وإيجاد حلول عملية قابلة للتطبيق لتعزيز تنافسيته ومساهمته في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

تُساعد نتائج هذه الدراسة على تطوير النماذج التفسيرية التي تُبين العلاقة بين المعوقات المُختلفة وتأثيرها المُتكامل على جودة إدارة الخدمات السياحية، مما يُساهم في فهم أعمق لهذه العلاقة المُعقدة.

تُشكّل هذه الدراسة خطوة هامة نحو بناء نظرية سياحية محلية تُراعي الخصوصية السياحية لمدينة الرياض وتُساهم في تطوير حلول عملية مُناسبة للتحديات التي يُواجهها القطاع السياحي في هذه المدينة.

تُساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات السياحية من خلال توفير معرفة مُتخصصة حول طبيعة المعوقات المُؤثرة على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في مدينة الرياض، وذلك في ظل قلة الدراسات التي تُركز على هذه المدينة بشكل خاص.

١,٣,٢ الأهمية العلمية:

تُساهم هذه الدراسة بشكل غير مباشر في تحسين تجربة السائح من خلال المُساهمة في توفير خدمات سياحية ذات جودة عالية تُلبّي احتياجات السياح وتتجاوز توقعاتهم.

تُساهم نتائج هذه الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في قطاع السياحة بمدينة الرياض، مما يُساعد على وضع استراتيجيات فعّالة لتعزيز تنافسية القطاع وجذب المزيد من السياح والاستثمارات.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات العملية القائمة على النتائج التي ستتوصل إليها، وذلك بهدف مساعدة الجهات المعنية على التصدي للمعوقات وتحسين جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في مدينة الرياض.

تُوفّر هذه الدراسة معلومات وحقائق مُهمّة للجهات المعنية بصنع القرار في قطاع السياحة، مما يُساعد على اتخاذ قرارات أكثر فاعلية تُساهم في تطوير القطاع وتحقيق أهدافه.

١,٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية؟

أسئلة البحث الفرعية:

ما تأثير معوقات البنية التحتية على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض؟

ما تأثير المعوقات الفنية على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض؟

ما تأثير المعوقات الأمنية على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

التعرف على تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية.

اهداف البحث الفرعية:

تحديد تأثير معوقات البنية التحتية على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض.

تحديد تأثير المعوقات الفنية على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض.

تحديد تأثير المعوقات الأمنية على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض.

١,٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للمعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية.

الفرضية الفرعية الاولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لمعوقات البنية التحتية على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للمعوقات الفنية على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للمعوقات الأمنية على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض.

١,٧ منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

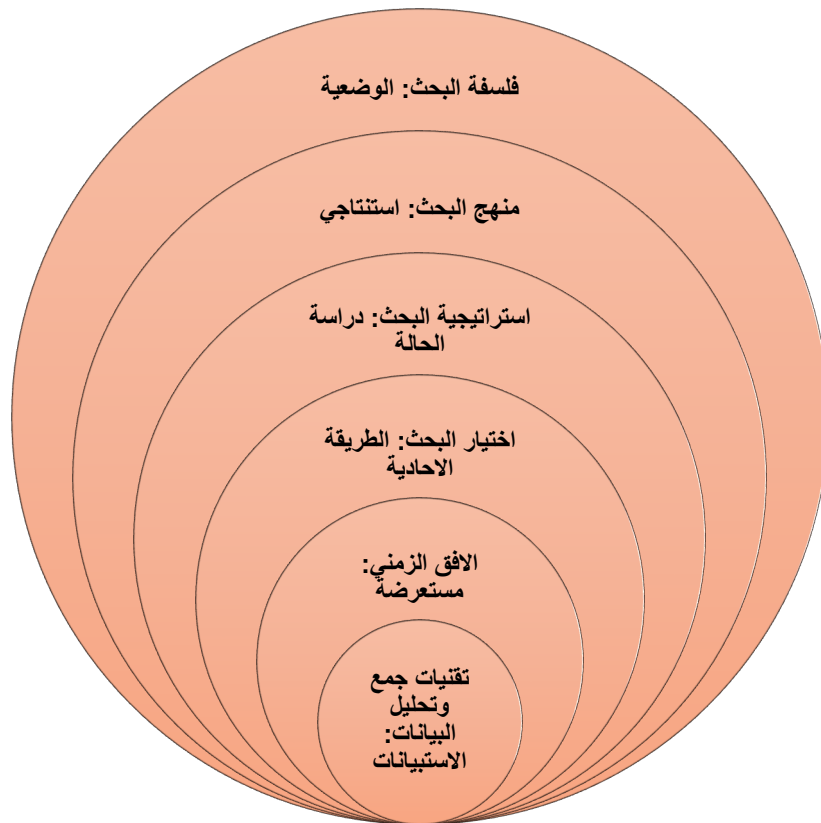
استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الاحادية

الافق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

شكل ١: تصميم البحث



تم التصميم بواسطة: الباحثة (٢٠٢٤)

١,٨ نطاق الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض

الحدود الزمانية: تمت الدراسة في الفصل الدراسي الثالث للعام الجامعي ٢٠٢٤م – ١٤٤٦هـ

الحدود البشرية: تمت الدراسة على عينة من الموظفين والاداريين في شركات السياحة في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض

الحدود المكانية: شركات السياحة في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض

يشهد قطاع السياحة في المملكة العربية السعودية نموًا متسارعًا في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠، التي تستهدف تنويع مصادر الدخل الوطني وتقليل الاعتماد على النفط. وتُعد مدينة الرياض، العاصمة النابضة بالحياة، مركزًا رئيسيًا لهذا النمو، حيث تجذب الزوار من رجال الأعمال والسياح على حد سواء.

كما تتمتع مدينة الرياض بمقومات سياحية متنوعة، من معالم تاريخية وأثرية، مثل قصر المصمك، ومتحف المملكة العربية السعودية، إلى مراكز التسوق الحديثة والمتطورة، ومراكز الترفيه العائلية. وتشهد المدينة تنظيم العديد من الفعاليات والمهرجانات العالمية، التي تساهم في جذب أعداد كبيرة من الزوار.

ومن المعوقات التي تواجه جودة إدارة خدمات الشركات السياحية (معوقات البنية التحتية، والمعوقات الفنية، والمعوقات الأمنية).

حيث تُعد البنية التحتية القوية والمتطورة عنصرًا أساسيًا لنجاح قطاع السياحة. وتواجه مدينة الرياض بعض التحديات في هذا الجانب، والتي قد تؤثر سلبًا على جودة الخدمات السياحية المقدمة، كما تلعب التكنولوجيا دورًا هامًا في تطوير وتحسين الخدمات السياحية. وتواجه بعض الشركات السياحية في الرياض تحديات في مواكبة التطور التكنولوجي السريع، والمعوقات الأمنية حيث تُعد المملكة العربية السعودية من الدول التي تتمتع بمستوى أمني مرتفع، إلا أن هناك بعض المخاوف التي قد تؤثر على قطاع السياحة:

وأخيرًا تُعد المعوقات التي تواجه قطاع السياحة في مدينة الرياض قابلة للحل من خلال تضافر جهود الجهات الحكومية والقطاع الخاص. ويساهم التغلب على هذه المعوقات في الارتقاء بجودة الخدمات السياحية وجذب المزيد من الزوار إلى العاصمة الرياض.

٩, ١ مخطط المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

٢ الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ المقدمة

يعتبر الإطار النظري حجر الزاوية لأي بحث علمي، حيث يضع الأساس النظري لدراسة الظواهر وفهم العوامل المؤثرة عليها. يهدف هذا الفصل إلى تقديم استعراض شامل للأدبيات والأطر النظرية التي تدعم البحث الحالي، مع التركيز على تأثير المعوقات على جودة إدارة الخدمات. ستناقش في هذا الفصل المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيرات البحث، بالإضافة إلى توضيح العلاقات بين هذه المتغيرات وكيف يمكن أن تؤثر على نتائج الدراسة. من خلال هذا الإطار، يمكن للباحثين والمتخصصين فهم الأسس النظرية التي يقوم عليها التحليل، وبالتالي يمكنهم تقييم مدى مصداقية وأهمية النتائج التي سيتم التوصل إليها.

تُعد جودة إدارة الخدمات من العوامل الحاسمة في نجاح المنظمات، سواء كانت ربحية أو غير ربحية. ومع ذلك، تواجه هذه المنظمات العديد من المعوقات التي قد تؤثر بشكل سلبي على قدرتها في تقديم خدمات ذات جودة عالية. تشمل هذه المعوقات عوامل داخلية، مثل نقص الموارد البشرية أو التمويل، وعوامل خارجية، مثل التغيرات الاقتصادية أو التكنولوجية. يتناول هذا البحث تأثير هذه المعوقات بشكل مفصل، مع السعي لفهم كيفية تجاوزها أو التخفيف من آثارها على جودة الإدارة. من خلال ذلك، يسعى البحث إلى تقديم إسهام علمي يساهم في تحسين ممارسات إدارة الخدمات في مختلف القطاعات. (يوسف، ٢٠٢٣)

الإطار النظري ليس مجرد خلفية معرفية، بل هو الهيكل الذي يوجه البحث ويحدد نطاقه. يساعد الإطار النظري الباحث في تحديد المفاهيم الأساسية والعلاقات التي سيتم اختبارها خلال الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم الإطار النظري في توضيح الأسس التي سيعتمد عليها البحث في تفسير النتائج وتحليلها. في هذا السياق، فإن أهمية الإطار النظري تكمن في قدرته على ربط البحث الحالي بالدراسات السابقة، مما يساهم في تعزيز مصداقية البحث ويوفر فهماً أعمق للقضية المطروحة. كما أنه يساعد في تحديد الفجوات المعرفية التي يمكن أن يسعى البحث إلى سدها، مما يمهد الطريق لأبحاث مستقبلية في نفس المجال.

يتناول هذا البحث متغيرين رئيسيين: المعوقات وجودة إدارة الخدمات. المعوقات تشير إلى العوامل أو الظروف التي تعيق أو تحد من قدرة المنظمة على إدارة خدماتها بكفاءة. قد تكون هذه المعوقات مادية، مثل نقص التمويل أو الموارد، أو غير مادية، مثل البيروقراطية أو نقص الكفاءات. من ناحية أخرى، جودة إدارة الخدمات تعبر عن مدى فعالية وكفاءة الإدارة في تقديم الخدمات المطلوبة بالجودة المتوقعة. تتأثر جودة الإدارة بشكل كبير بالمعوقات التي تواجهها المنظمة؛ فكلما زادت المعوقات، كان من الصعب على الإدارة تقديم خدمات عالية الجودة. (ملاحي، ٢٠٢٢)

٢,٢ المتغير الاول: المعوقات

٢,٢,١ التعريف:

تُعرف المعوقات بأنها جميع العوامل الداخلية والخارجية التي تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة من نظام أو عملية ما. وفي سياق إدارة الخدمات، فإن المعوقات تمثل أي قصور أو تحديات تواجه المؤسسة في سعيها لتقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات العملاء وتتجاوز توقعاتهم. وتتنوع هذه المعوقات في طبيعتها وأسبابها وتأثيراتها، وقد تكون مادية أو معنوية، داخلية أو خارجية، مباشرة أو غير مباشرة. (محمود، ٢٠٢١)

٢,٢,٢ التطور:

شهد مفهوم المعوقات في إدارة الخدمات تطوراً ملحوظاً على مر الزمن، ففي البداية كان التركيز على المعوقات المادية والبشرية بشكل أساسي، مثل نقص الموارد المالية أو قلة الكفاءات البشرية. ومع تطور مفهوم الجودة وتزايد أهمية رضا العملاء، اتسع مفهوم المعوقات ليشمل جوانب أخرى مثل ضعف ثقافة الجودة، وقصور نظم المعلومات، وعدم وضوح الرؤية الاستراتيجية. ومع التطور التكنولوجي المتسارع، برزت تحديات جديدة تتعلق بالمعوقات التقنية والأمنية، مما يتطلب من المؤسسات مواكبة هذه التطورات وتطوير استراتيجيات فعالة للتغلب على هذه المعوقات. (محمد، ٢٠١٧)

٢,٢,٣ الابعاد:

يمكن تصنيف المعوقات التي تواجه جودة إدارة الخدمات إلى عدة أبعاد رئيسية، منها:

معوقات البنية التحتية: وتشمل هذه المعوقات جميع القصور في الجوانب المادية للمؤسسة، مثل:

نقص المعدات والأدوات الحديثة: مما يؤثر على كفاءة وسرعة تقديم الخدمات.

قصور في تصميم وتجهيز المرافق: مثل ضيق المساحات، وسوء التهوية، وعدم توفر وسائل الراحة.

ضعف البنية التحتية التكنولوجية: مثل ضعف شبكة الإنترنت، وقصور أنظمة الحاسوب.

المعوقات الفنية: وتشمل هذه المعوقات جميع القصور في الجوانب الفنية لإدارة الخدمات، مثل:

نقص الخبرة الفنية لدى الموظفين: مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

قصور في تصميم وتطوير الخدمات: مما يؤدي إلى عدم تلبيتها لاحتياجات العملاء.

ضعف نظم المعلومات الإدارية: مما يعيق من سرعة ودقة اتخاذ القرارات.

المعوقات الأمنية: وتشمل هذه المعوقات جميع التهديدات والمخاطر التي قد تؤثر على أمن وسلامة الخدمات المقدمة، مثل:

الهجمات الإلكترونية: مثل الفيروسات، وبرامج التجسس، واختراق قواعد البيانات.

الكوارث الطبيعية: مثل الزلازل، والفيضانات، والحرائق.

الأخطاء البشرية: مثل إفشاء المعلومات السرية، وسوء استخدام الصلاحيات. (قموح، ٢٠١٤)

٢,٢,٤ النظريات:

نظرية القيود (TOC): وترى هذه النظرية أن أي نظام يتكون من سلسلة من العمليات، وأن هناك دائماً عملية واحدة على الأقل تمثل "عنق الزجاجة" أو "القيود" التي تحد من أداء النظام بأكمله. وبالتالي، فإن التركيز على تحسين أداء هذه العملية سيؤدي إلى تحسين أداء النظام ككل.

نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM): وترى هذه النظرية أن الجودة مسؤولية الجميع في المؤسسة، وأن تحقيق الجودة يتطلب مشاركة جميع الإدارات والأفراد في عملية التحسين المستمر. وتؤكد هذه النظرية على أهمية قياس رضا العملاء، وتحليل أسباب العيوب، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة. (القريشي، ٢٠٢٠)

٢,٢,٥ رسم توضيحي:

شكل ٢: المعوقات



(عميش، ٢٠٢٠)

٢,٣ المتغير الثاني: جودة إدارة الخدمات

٢,٣,١ التعريف:

تشير جودة إدارة الخدمات إلى مدى قدرة المنظمة على تصميم وتنفيذ وتقديم خدمات تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء والمستفيدين. تعد جودة الإدارة مقياساً شاملاً يعكس فعالية الأنظمة والإجراءات التي تعتمد عليها المنظمة لضمان تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفعالية والاتساق. يتم تقييم جودة إدارة الخدمات عادة من خلال عدة معايير، مثل سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء، دقة المعلومات المقدمة، مستوى الاحترافية في التعامل مع العملاء، والقدرة على حل المشكلات بشكل فعال. في نهاية المطاف، تهدف جودة إدارة الخدمات إلى تحقيق الرضا الكامل للعملاء، مما يؤدي إلى تعزيز ولائهم وسمعة المنظمة. (علي، ٢٠١٨)

٢,٣,٢ التطور:

تطورت مفاهيم جودة إدارة الخدمات عبر الزمن، متأثرة بالتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية. في البداية، كانت الجودة تُقاس بشكل أساسي من خلال الامتثال للمعايير والإجراءات الداخلية، دون اعتبار كبير لتوقعات العملاء أو احتياجاتهم. ومع ذلك، ومع تزايد المنافسة وتغير توقعات العملاء، أصبحت الجودة ترتبط بشكل أكبر بتجربة العميل الشاملة. في العقود الأخيرة، أدى التطور التكنولوجي إلى تغييرات جذرية في كيفية تقديم الخدمات وإدارتها، مما سمح بمزيد من التخصيص والكفاءة. كما أسهمت العولمة في رفع مستوى التوقعات من حيث الجودة، حيث بات العملاء يقارنون الخدمات المقدمة على مستوى عالمي، وليس فقط على مستوى محلي. كل هذه التطورات دفعت المنظمات إلى تبني استراتيجيات أكثر تعقيداً وشمولية لضمان جودة إدارة خدماتها. (العقيلي، ٢٠٢٣)

٢,٣,٣ الابعاد:

الملاءمة (Reliability): تشير إلى قدرة المنظمة على تقديم الخدمة بشكل متسق ودون أخطاء.

الاستجابة (Responsiveness): تعبر عن سرعة المنظمة في الاستجابة لاحتياجات العملاء وحل مشكلاتهم.

الاحترافية (Assurance): تتعلق بمستوى المعرفة والمهارات التي يتمتع بها الموظفون، بالإضافة إلى قدرتهم على بناء الثقة مع العملاء. (عبدالرحمن، ٢٠١٦)

التعاطف (Empathy): يشير إلى قدرة المنظمة على فهم احتياجات العملاء وتقديم خدمات مخصصة تلبي تلك الاحتياجات بشكل دقيق.

الملموسية (Tangibles): تشمل العناصر المادية المرتبطة بالخدمة، مثل بيئة العمل والأدوات المستخدمة، والتي تعكس جودة الخدمة المقدمة.

كل بُعد من هذه الأبعاد يشكل جزءاً هاماً من التجربة الكلية التي يحظى بها العميل، وبالتالي يؤثر بشكل مباشر على تقييمه لجودة إدارة الخدمات. (يوسف، ٢٠٢٣)

٢,٣,٤ النظريات:

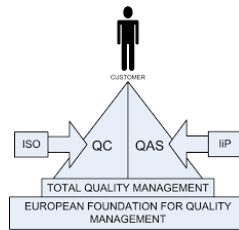
نظرية الفجوة (Gap Model): طُورت هذه النظرية لفهم الفجوات التي قد تنشأ بين توقعات العملاء والواقع الفعلي للخدمات المقدمة. تشير النظرية إلى وجود خمس فجوات محتملة يمكن أن تؤثر على جودة الخدمة، بدءاً من فهم توقعات العملاء وصولاً إلى تقديم الخدمة الفعلية.

نظرية القيمة المضافة (Value-Added Theory): تركز هذه النظرية على كيفية إضافة القيمة من خلال تحسين جودة الخدمة، حيث تعتبر أن الجودة ليست مجرد تلبية توقعات العملاء، بل تتجاوز ذلك إلى خلق تجربة مميزة تضيف قيمة مضافة للعملاء.

نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM): تُعتبر هذه النظرية من أهم النظريات التي تعتمد عليها المنظمات لتحسين جودة خدماتها. تدعو هذه النظرية إلى التحسين المستمر للجودة في جميع جوانب العمل، من خلال إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين وتبني ثقافة تركز على رضا العميل. (زرقي، ٢٠١٨)

٢,٣,٥ رسم توضيحي:

شكل ٣: جودة إدارة الخدمات



(حسن، ٢٠١٧)

٢,٤ العلاقة بين متغيرات البحث: تأثير المعوقات على جودة إدارة الخدمات

٢,٤,١ الأنماط:

تشير الأنماط في العلاقة بين المعوقات وجودة إدارة الخدمات إلى الطرق المختلفة التي تتفاعل بها هذه العوامل مع بعضها البعض. تعتمد هذه الأنماط على طبيعة المعوقات ومدى تأثيرها على العمليات الداخلية والخارجية في المنظمة. على سبيل المثال، قد تظهر بعض الأنماط حيث تؤدي المعوقات الخارجية مثل التغيرات التكنولوجية أو الاقتصادية إلى تعديل استراتيجيات إدارة الخدمات بشكل جذري، مما يؤثر على الجودة بشكل إيجابي أو سلبي بناءً على قدرة المنظمة على التكيف. في بعض الحالات، يمكن للمعوقات الداخلية، مثل نقص الموارد البشرية أو التمويل، أن تفرض قيوداً على قدرة المنظمة في الحفاظ على معايير عالية للجودة. يمكن أن تكون هذه الأنماط خطية، حيث يزداد تأثير المعوقات مع زيادة شدتها، أو قد تكون غير خطية، حيث تتحسن الجودة في بعض الحالات نتيجة لتحديات معينة تدفع المنظمة إلى إعادة هيكلة عملياتها بشكل أكثر كفاءة. فهم هذه الأنماط يساعد المنظمات في توقع تأثير المعوقات وإدارة مواردها بشكل استراتيجي للتقليل من التأثيرات السلبية على جودة الخدمات. (حامد، ٢٠١٥)

٢,٤,٢ الصراعات:

تنشأ الصراعات عندما تتعارض المعوقات مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة في تقديم خدمات ذات جودة عالية. يمكن أن تكون هذه الصراعات بين الأقسام المختلفة داخل المنظمة، حيث قد يواجه قسم العمليات صعوبة في تلبية معايير الجودة بسبب قيود مالية يفرضها قسم المالية. على سبيل المثال، قد يؤدي الضغط لخفض التكاليف إلى تقليص ميزانية التدريب، مما يؤثر على مهارات الموظفين وبالتالي على جودة الخدمة المقدمة. كما يمكن أن تنشأ صراعات بين المنظمة والعملاء إذا لم تتمكن المنظمة من تلبية توقعات العملاء بسبب المعوقات، مما يؤدي إلى تدهور في مستوى الرضا وزيادة في الشكاوى. هذه الصراعات قد تكون واضحة ومباشرة، أو خفية وتتطلب تحليلاً دقيقاً لفهم جذورها وتأثيرها على جودة الخدمات. إدارة هذه الصراعات بفعالية يتطلب من المنظمات تبني استراتيجيات تواصل فعالة وحلول وسطية توازن بين المعوقات والاحتياجات الأساسية للحفاظ على جودة الخدمات. (بوباح، ٢٠١١)

٢,٤,٣ الفجوات:

الفجوات في العلاقة بين المعوقات وجودة إدارة الخدمات تمثل المسافة بين التوقعات والواقع الفعلي الناتج عن تأثير هذه المعوقات. قد تظهر الفجوات عندما تتجاوز المعوقات قدرة المنظمة على التكيف أو الاستجابة، مما يؤدي إلى تدهور في جودة الخدمة. على سبيل المثال، قد تكون هناك فجوة بين جودة الخدمة المتوقعة من قبل العملاء والجودة الفعلية التي يمكن تقديمها إذا كانت المنظمة تواجه معوقات مثل نقص التكنولوجيا المتقدمة أو عدم كفاية التدريب للموظفين. يمكن أن تكون الفجوات أيضًا نتيجة لعدم القدرة على تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة بشكل كامل بسبب قيود معينة، مثل القيود الزمنية أو القانونية. تحليلات الفجوات تساعد في تحديد نقاط الضعف في إدارة الخدمات وتوفير رؤية أوضح للمجالات التي تحتاج إلى تحسين. يتطلب ردم هذه الفجوات من المنظمات تطبيق استراتيجيات مرنة وفعالة للتكيف مع المعوقات، مع التركيز على تحسين العمليات وتطوير الكفاءات الداخلية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء. (يوسف، ٢٠٢٣)

٢,٤,٤ رسم توضيحي:

شكل ٤: تأثير المعوقات على جودة إدارة الخدمات



(يوسف، ٢٠٢٣)

٢,٥ الخلاصة:

٢,٥,١ ملخص نتائج الإطار النظري:

من خلال استعراض الأدبيات والأطر النظرية في هذا البحث، تمكنا من فهم العلاقة المعقدة بين المعوقات وجودة إدارة الخدمات. تشير الدراسات السابقة إلى أن المعوقات، سواء كانت داخلية أو خارجية، تلعب دوراً حاسماً في تحديد مدى قدرة المنظمات على تقديم خدمات ذات جودة عالية. تم تحديد الأنماط المختلفة التي تؤثر فيها هذه المعوقات على جودة الخدمات، بالإضافة إلى الصراعات التي قد تنشأ نتيجة لهذه التحديات. كما تم تسليط الضوء على الفجوات المحتملة بين التوقعات والواقع التي قد تظهر نتيجة لتأثير هذه المعوقات، مما يوفر إطاراً شاملاً لتحليل كيفية تأثير هذه العوامل على جودة إدارة الخدمات. هذه النتائج تساهم في تقديم فهم أعمق للموضوع، مما يتيح للمنظمات تطوير استراتيجيات أفضل للتغلب على المعوقات وتحسين جودة خدماتها.

٢,٥,٢ اثار البحث المستقبلية:

يؤسس هذا البحث لعدة اتجاهات بحثية مستقبلية يمكن أن تساهم في تعميق فهمنا لتأثير المعوقات على جودة إدارة الخدمات. من أبرز هذه الاتجاهات هو الحاجة إلى دراسة كيفية تطور المعوقات مع التغيرات التكنولوجية والاقتصادية السريعة، وتأثير ذلك على إدارة الخدمات في القطاعات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تركز الأبحاث المستقبلية على تطوير نماذج تنبؤية لتحديد الفجوات المحتملة قبل حدوثها، مما يمكن المنظمات من اتخاذ إجراءات وقائية لتحسين جودة خدماتها. كما يمكن أن تستفيد الأبحاث المستقبلية من دراسة تأثير المعوقات الثقافية والاجتماعية على جودة إدارة الخدمات في بيئات دولية متعددة، مما يساهم في تطوير استراتيجيات متعددة الثقافات لتحسين الجودة.

٢,٥,٣ المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:

يساهم هذا البحث في إثراء الأدبيات الحالية من خلال تقديم تحليل شامل للعلاقة بين المعوقات وجودة إدارة الخدمات. يقدم الإطار النظري الذي تم تطويره في هذا البحث أساساً متيناً لفهم الأنماط والصراعات والفجوات التي تؤثر على جودة إدارة الخدمات. من خلال ذلك، يضيف هذا البحث قيمة علمية من خلال تحديد العوامل الرئيسية التي يجب على المنظمات التركيز عليها لتحسين جودة خدماتها، حتى في ظل وجود معوقات. بالإضافة إلى ذلك، يقدم هذا البحث إسهاماً عملياً من خلال تقديم توصيات يمكن أن تساعد المنظمات في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المعوقات وتحسين جودة خدماتها بشكل مستدام. بشكل عام، يمثل هذا البحث

خطوة مهمة نحو تطوير فهم أكثر شمولية للعوامل المؤثرة على جودة إدارة الخدمات، ويمهد الطريق لأبحاث مستقبلية يمكن أن تبني على هذه النتائج لتقديم حلول مبتكرة في هذا المجال.

٣ المراجع

١. ابوشام، أمل (٢٠١٦). نظم المعلومات الإدارية وأثرها علي تحقيق الجودة الشاملة. رسالة ماجستير. جامعة أم درمان الاسلامية
٢. بن بردي، حنان (٢٠١٨). دراسة تحليلية لواقع التسويق الالكتروني في قطاع الاتصالات بالجزائر. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة.
٣. بوباح، عالية (٢٠١١). دور الأنترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة منتوري. قسطنطين
٤. بوخرشوفة، عائشة (٢٠١٨). التسويق وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة أم البواقي.
٥. حامد، وفاء (٢٠١٥). التخطيط الاجتماعي لتحقيق جودة الحياة كمؤشر للاستدامة البيئية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، مج ١، ع ١.
٦. حسن، رافت (٢٠١٧). دور الادارة الاستراتيجية في رفع كفاءة أداء العاملين لتحقيق الجودة الشاملة. رسالة ماجستير. جامعة النيلين.
٧. الحوري، فالح (٢٠١١). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها في مستوى جودة الخدمات : دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة , مج ٣١, ع ١.
٨. الدبور، عمر (٢٠١٦). دور التنمية السياحية المستدامة في مواجهة البطالة. رسالة ماجستير. جامعة طنطا.
٩. زرقين، سورية (٢٠١٨). دور الاستثمار الأجنبي المباشر في النهوض بالقطاع السياحي في السياحة. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة محمد خيضر، بسكرة.
١٠. زير، ريان (٢٠١٨). مساهمة التسويق السياحي في تطوير السياحة في الوطن العربي دراسة مقارنة الجزائر تونس الامارات، رسالة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.
١١. عبدالرحمن، ريهام (٢٠١٦). أثر جودة أداء خدمة التوكيلات الملاحية في تحسين القدرة التنافسية. مجلة البحوث المالية والتجارية , ع ١.

١٢. العقيلي، علاء (٢٠٢٠). أثر العدالة التنظيمية على الجودة المدركة للخدمات البريدية بالقاهرة الكبرى. مجلة الدراسات والبحوث التجارية , س٤٠ , ع٣.
١٣. علي، اكرم (٢٠١٨). السياحة ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج ٢ ، ع١٣.
١٤. عميش، سميرة (٢٠٢٠). أثر التنمية السياحية المستدامة على مواجهة ظاهرة البطالة - دراسة حالة الجزائر. جامع الكتب الاسلامية. مج ١.
١٥. القرشي، انتصار (٢٠٢٠). معوقات ممارسة التسويق في البنوك العاملة بالمملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال العامة.
١٦. قموح، ناجية (٢٠١٤). قياس جودة أداء المكتبات الجامعية الجزائرية و مدى استجابتها لمعطيات العصر الرقمي. مجلة اعلم، ع١.
١٧. محمد، ممدوح (٢٠١٧). معوقات التطبيق الفني لوظيفة الجودة وأثرها على الجودة المدركة للخدمة المصرفية الإلكترونية. المجلة العربية للإدارة , مج٣٧ , ع١.
١٨. محمود، داليا (٢٠٢١). دور القطاع السياحي في مواجهة ظاهرة البطالة-دراسة حالة على محافظة الفيوم. المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة. مج ٥ ، العدد ٢.
١٩. ملاحي، رقية (٢٠٢٢). إدارة الموارد البشرية ودورها في تطبيق المعايير العالمية للتقييس في المؤسسات الفندقية في الجزائر. مجلة دفاتر بوادكس السياسة الصناعية وتنمية المبادلات الخارجية , مج١١ , ع٢.
٢٠. يوسف، ياسمينا (٢٠٢٣). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق التميز في الأداء الجامعي. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة , ع٢.

٤ الملاحق

٤,١ الاستبيان:

السيدات والسادة الكرام،

يسرنا أن نتشرف بدعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يُجرى في إطار بحث علمي هام بعنوان: "تأثير المعوقات على جودة إدارة خدمات الشركات السياحية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض".

المعوقات:

تتعلق المعوقات غالبًا بصعوبات تنفيذ المشروع، مثل نقص التمويل الكافي لشراء المعدات والتكنولوجيا المطلوبة، والتحديات في إدارة الجداول الزمنية والتوسع في المناطق المختلفة، وكذلك القوانين التنظيمية المتعلقة بتشغيل شاحنة متنقلة في الأماكن العامة.

جودة إدارة الخدمات:

جودة إدارة الخدمات تعتمد على توفير تجربة متكاملة للمستخدمين، مثل تنظيم الألعاب بشكل فعال، سرعة استجابة الفريق لطلبات العملاء، وضمان أمان الأطفال أثناء اللعب. تحسين مستوى الخدمة باستمرار يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وبناء سمعة قوية للمشروع.

نؤكد لكم أن مشاركتكم في هذا الاستبيان طوعية و سرية تمامًا، ولن يتم استخدام البيانات المقدمة من قبلكم إلا لأغراض البحث العلمي.

تستغرق الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان حوالي [١٠] دقيقة من وقتكم الثمين.

نشكركم جزيل الشكر على تعاونكم ومساهمتكم في إنجاح هذا البحث.

أولاً: البيانات الشخصية:

يرجى الإجابة عن الأسئلة التالية بوضع علامة (x) في المربع الذي يمثل إجابتك.

الجنس:	☐ ذكر	☐ أنثى
العمر:	☐ 30 سنة فأقل	☐ 31 - 40 سنة
	☐ 41 - 50 سنة	☐ 51 سنة أو أكثر
الخبرة:	☐ 5 سنوات فأقل	☐ 6 - 10 سنوات
	☐ 11 - 15 سنة	☐ 16 سنة فأكثر
المستوى التعليمي :	☐ كلية مجتمع فأقل	☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
المستوى الوظيفي:	☐ مدير	☐ نائب مدير
	☐ مدير دائرة الجودة	☐ موظف
	☐ رئيس قسم	☐ مدير دائرة تكنولوجيا أو نظم المعلومات

جدول ١: المتغير المستقل: المعوقات

المتغير	الابعاد	عدد العبارات	المرجع
المعوقات	معوقات البنية التحتية	٥ عبارات	الحوري، فالح (٢٠١١). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها في مستوى جودة الخدمات
	المعوقات الفنية	٥ عبارات	الحوري، فالح (٢٠١١). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها في مستوى جودة الخدمات
	المعوقات الأمنية	٥ عبارات	الحوري، فالح (٢٠١١). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها في مستوى جودة الخدمات

المصدر: الباحثة (٢٠٢٤)

جدول ٢: المتغير التابع: جودة إدارة الخدمات:

الابعاد	عدد العبارات	المرجع
جودة إدارة الخدمات:	١٠ عبارات	الحوري، فالح (٢٠١١). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها في مستوى جودة الخدمات

المصدر: الباحثة (٢٠٢٤)

ثانياً: أسئلة الأداة

1- فيما يلي مجموعة من الفقرات المتعلقة بمعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات، يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يمثل إجابتك:

العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
معوقات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات					
1- يوجد نقص في الموارد المتاحة لدى المصرف لحيازة تكنولوجيا المعلومات.					
2- انقطاع خطوط الاتصال بين الفرع والمركز.					
3- عدم تحديث البرمجيات المستخدمة في المصرف.					
4- عدم تحديث أو تطوير الأجهزة في المصرف.					
5- يتحمل المصرف تكاليف عالية في اقتناء تكنولوجيا المعلومات.					
معوقات فنية					
6- سوء اختيار الأجهزة المناسبة والحديثة بسبب توقف إنجاز الأعمال.					
7- عدم توافر الكادر الفني المدرب على التعامل مع الأعطال التي تحدث بشكل فجائي أثناء تقديم الخدمة.					
8- سوء اختيار البرمجيات المناسبة التي تفي باحتياجات العمل داخل المصرف.					
9- تركيز الكادر الفني للمؤهل في المراكز الرئيسة.					

العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق
10- نقص في برامج التدريب.					
معوقات أمنية					
11- سهولة اختراق الأنظمة الداخلية للمصرف من قبل جهات غير مخولة.					
12- صعوبة السيطرة على أمن وسرية المعلومات.					
13- صعوبة تبادل المعلومات عبر الإنترنت.					
14- صعوبة السيطرة على الفيروسات.					
ثالثاً: فيما يلي مجموعة من الفقرات المتعلقة بأبعاد الجودة، يرجى وضع إشارة (x) في المربع الذي يمثل إيجابتك:					
أبعاد الجودة					
15- يتوافر للزبائن فرصة الدخول أو الشبك مع المصرف بشكل مباشر من مكان تواجدهم عبر استخدام وسائل مختلفة (الهاتف بنوعيه، الإنترنت، ... إلخ).					
16- الحصول على المعلومات من قبل كودات المصرف بالوقت المناسب ودون أي تأخير يذكر.					
17- الدقة في تقديم الخدمة للزبون.					
18- السرعة في تقديم الخدمة للزبون.					
19- تقليل من الاستخدام الورقي أو اليدوي.					
20- المتابعة مع الزبون على مدار الساعة (On-line)					
21- الشعور بالثقة تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات.					
22- استمرار في تلقي الخدمة دون انقطاع.					
23- سهولة التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.					
24- تفاعل واستجابة أكبر للمستجدات واحتياجات الزبائن.					
25- السمعة التي اكتسبها المصرف، ويتناولها الزبائن.					