



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة

تحسين جودة الخدمات الفنية للعملاء ودورها في رفع كفاءة التشغيل ورضا العملاء -
بالتطبيق على منسوبي المصانع بالمنطقة الغربية

إعداد الطالب/ سامي حمدان العمري

الرقم الأكاديمي: ٢٥٢٠٠١٦٤٥

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥-٢٠٢٦

شكر وتقدير

اشكر الله عز وجل كل الشكر وأثني عليه ونحمده حمد الشاكرين ونصلي على سيد الخلق والأنام رسول الله الكريم وخاتم الأنبياء محمد صلوات ربي وسلامه عليه وعلى اله وصحبه ومن تبعهم إلى يوم الدين .

يتقدم الباحث بالشكر الجزيل للدكتور الفاضل الفيصل عبد الحميد والدكتور/ فايز جراد على سعه صدرهما وحسن متابعتهما وتعاونهما المنقطع النظير حيث قدما لي الكثير من التوجيهات ، وبذل الكثير من الجهد في مساعدتي على تخطي المصاعب لإتمام الدراسة .

كما أتقدم بشكر الجزيل لعائلتي وأصدقائي وزملائي الذين دعموني وشجعوني بكل الوسائل حتى تمكنت من إكمال هذه المرحلة بصفة عامة وهذه الدراسة بصفة خاصة.

الباحث

فهرس المحتويات:

المحتوى	رقم الصفحة
الشكر والتقدير	أ
جدول المحتويات	ب
فهرس الجداول	د
فهرس الأشكال	و
المستخلص	ز
الفصل الأول الاطار العام	١
مقدمة	٢
مشكلة الدراسة	٣
أهمية الدراسة	٤
التساؤلات	٤
أهداف الدراسة	٤
فرضيات الدراسة	٥
مصادر جمع المعلومات	٦
الفصل الثاني الدراسات السابقة	٨
التعقيب على الدراسات السابقة:	٢٢
الإطار النظري	٢٤
الخدمات التقنية	٢٤
أهمية إدارة الخدمات الفنية:	٢٥
فوائد الإدارة الفعالة للخدمات الفنية:	٢٦
مفهوم جودة الخدمة:	٢٧
أبعاد جودة الخدمة:	٢٩
مفهوم رضا العملاء:	٣٠
فجوة إدراك الإدارة لخصائص جودة الخدمة:	٣٢

٣٢	الكفاءة التشغيلية:
٣٣	أنواع الكفاءة
٣٤	الأبعاد الرئيسية للكفاءة التشغيلية:
٣٥	فوائد ومزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات:
٣٧	الفصل الثالث منهجية الدراسة
٣٨	الإطار المنهجي للدراسة
٣٩	منهجية الدراسة:
٣٩	مجتمع الدراسة:
٣٩	عينة الدراسة:
٣٩	أداة الدراسة:
٤١	صدق وثبات الأداة:
٤٢	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
٤٣	حدود الدراسة
٤٤	الفصل الرابع نتائج الدراسة الميدانية
٦٣	ملخص النتائج
٦٤	التوصيات:
٦٥	الخاتمة:
٦٦	المراجع
٦٧	المراجع العربية
٧٠	المراجع الأجنبية
٧٢	الملاحق
٧٣	الاستبانة
٧٧	الملخص باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول :

الجدول	رقم الصفحة
جدول ٣-١ مقياس ليكرت الخماسي لقياس الإتجاهات	٤٠
جدول ٣-٢ صدق الإتساق الداخلي بطريقة بيرسون للإرتباط حسب المحاور	٤١
جدول ٣-٥ معاملات الثبات للإستبانة بطريقة كرونباخ-ألفا	٤٢
جدول ٤-١. وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس	٤٥
جدول ٤-٢. وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر	٤٦
جدول ٤-٣. وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير طبيعة العمل	٤٦
جدول ٤-٤. وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	٤٧
جدول ٤-٥ مستوى جودة الخدمات الفنية بمصانع المنطقة الغربية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية.	٤٨
جدول ٤-٦ درجة كفاءة التشغيل بمصانع المنطقة الغربية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية.	٤٩
جدول ٤-٧ مستوى رضا العملاء بمصانع المنطقة الغربية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية.	٥١
جدول ٤-٨ مستوى التحسين المستمر بمصانع المنطقة الغربية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية.	٥٢
جدول ٤-٩. نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لدراسة أثر جودة الخدمات الفنية على الكفاءة التشغيلية	٥٣
جدول ٤-١٠. نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لدراسة أثر جودة الخدمات الفنية على رضا العملاء	٥٤
جدول رقم (٤-١١). نتائج إختبار كروسكال-واليس اللامعلمي لدراسة الفروق في متوسط استجابات أفراد العينة حول محاور أداة البحث تعزى لإختلاف المهنة.	٤٤
جدول ٤-١١. نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لدراسة أثر جودة الخدمات الفنية على التحسين المستمر	٥٥
جدول ٤-١٢. أثر المتغير الوسيط (التحسين المستمر) على المتغير التابع الأول (كفاءة	٥٦

	التشغيل) بوجود المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية) بطريقة الإنحدار الخطي المتعدد
٥٧	جدول ١٣-٤. أثر المتغير الوسيط (التحسين المستمر) على المتغير التابع الثاني (رضا العملاء) بوجود المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية) بطريقة الإنحدار الخطي المتعدد
٥٨	جدول ١٤-٤. نتائج إختبار (ت) للعينات المستقلة لدراسة الفروق في متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.
٥٩	جدول ١٥-٤. نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير العمر.
٦٠	جدول ١٦-٤. نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العمل.
٦١	جدول ١٧-٤. نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

فهرس الأشكال:

رقم الصفحة	الشكل
٢٩	الشكل (١-٢) جودة الخدمة
٤٥	رسم بياني ١-٤ . يوضح وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس
٤٦	رسم بياني ٢-٤ . يوضح وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر
٤٧	رسم بياني ٣-٤ . يوضح وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير طبيعة العمل
٤٨	رسم بياني ٤-٤ . يوضح وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

المستخلص : Abstract

تحسين جودة الخدمات الفنية للعملاء ودورها في رفع كفاءة التشغيل ورضا العملاء - بالتطبيق على منسوبي المصانع بالمنطقة الغربية

تهدف الدراسة إلى تقييم الوضع الحالي للخدمات الفنية المقدمة للعملاء وتحديد أهم التحديات والمشكلات التي تواجه الفرق الفنية.

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة وأهداف الدراسة، إذ يمكن هذا المنهج من وصف الظاهرة محل الدراسة بدقة وجمع المعلومات المرتبطة بها. وكذلك تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات واستخدم موقع Google Form لتسهيل عملية التوزيع وجمع الردود.

يتكون مجتمع الدراسة من منسوبي المصانع بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية. وتم إختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وتمت الإستجابة من عدد ٥٠ موظفاً وموظفة من منسوبي المصانع بالمنطقة الغربية، ليمثل هذا العدد العينة المستهدفة. تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (٢٦) لتحليل البيانات وإختبار فرضيات الدراسة.

من أهم النتائج:

- توصلت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن التحسين المستمر بمصانع المنطقة الغربية بمستوى عالي.
- توصلت النتائج إلى التحقق من صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية على الكفاءة التشغيلية في المصانع بالمنطقة الغربية.

من اهم التوصيات:

- ضرورة العمل على التحسين المستمر فيما يختص بجودة الخدمات الفنية في المنطقة الغربية بمدينة جدة
- العمل على زيادة الكفاءة التشغيلية وذلك من خلال استجلاب الكفاءات العلمية والعلمية التي تساعد المؤسسات والمصانع في تقديم خدمات تلبي رغبات وتوقعات العملاء.

الكلمات المفتاحية : الخدمات الفنية - كفاءة التشغيل - رضا العملاء

الفصل الأول

الإطار العام

المقدمة:

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

تتميز بيئة الشركات الحديثة بالعولمة السريعة، والابتكار التقني، وتغير تفضيلات المستهلكين، مما يجعل السعي لتحقيق نمو مستدام أكثر صعوبة من ذي قبل. وعلى الرغم من كل هذا التعقيد، يبقى شيء واحد ثابتاً: الدور المحوري الذي يلعبه رضا العملاء كركيزة أساسية لنجاح الشركات. وتُكثّف الشركات من جميع القطاعات جهودها لتحسين تجربة العملاء، إذ تُدرك أن المستهلكين الراضين ليسوا فقط أكثر احتمالية لتكرار عمليات الشراء، بل أيضاً ليصبحوا سفراء.

يُقدّم قسم الخدمات التقنية مجموعة واسعة من الخدمات التي تقدمها المصانع بالمنطقة الغربية بمدينة جدة. فهو يُوفّر فنيين وحرفيين ذوي كفاءة عالية، ومعدات متخصصة، وإدارة سير عمل عالية الجودة لدعم العاملين وأقسام الدعم في جميع المصانع وفروعها المتعددة. وتُراجع أنشطة الخدمات التقنية بشكل دوري، وتتطور الخدمات بناءً على الطلب وآراء العملاء. ويسعى قسم الخدمات التقنية إلى التركيز بشكل خاص على الأنشطة التي تُحقق وفورات الحجم، أو تُلبّي حاجة أو تُوفّر خدمة متخصصة غير متوفرة بسهولة في المجتمع المحلي.

تلعب إدارة الخدمات الفنية دوراً محورياً في ضمان التشغيل السلس وتقديم الخدمات الفنية. ويشمل مجموعة من الأنشطة، بما في ذلك تخطيط وتنظيم ومراقبة الموارد التقنية لتلبية احتياجات العملاء وأصحاب المصلحة. ومن خلال اعتماد ممارسات إدارية فعالة، يمكن للمؤسسات تحسين جودة الخدمة، وتحسين تخصيص الموارد، وتحسين رضا العملاء.

وتسعى هذه الدراسة إلى فهم واقع الخدمات الفنية المقدمة للعملاء، وتحديد التحديات التي تواجهها، ووضع حلول قابلة للتطبيق لتحسين مستوى الخدمة الفنية.

مشكلة الدراسة.

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

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

وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في:

“تحليل جودة الخدمات الفنية المقدمة للعملاء وتحديد أهم العوامل المؤثرة في تطويرها بما يسهم في

رفع رضا العملاء وكفاءة الأداء الفني

أهمية الدراسة.

توضح أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

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

أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة إلى:

١. تقييم الوضع الحالي للخدمات الفنية المقدمة للعملاء.
٢. تحديد أبرز التحديات والمشاكل التي تواجه الفرق الفنية.
٣. قياس مستوى رضا العملاء عن جودة الخدمات الفنية.
٤. دراسة العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة وسرعة الاستجابة.
٥. تقديم مقترحات عملية لتحسين جودة الخدمة الفنية.

تساؤلات الدراسة

ويمكن تحقيق الغرض من الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

١/ ما مستوى جودة الخدمات الفنية بمصانع المنطقة الغربية؟

٢/ ما درجة كفاءة التشغيل بمصانع المنطقة الغربية؟

٣/ ما مستوى رضا العملاء بمصانع المنطقة الغربية؟

٤/ ما مستوى التحسين المستمر بمصانع المنطقة الغربية؟

المتغير المستقل:

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

المتغير التابع:

- رضا العملاء.

- كفاءة التشغيل الفني.

المتغيرات الوسيطة:

- خبرة الموظفين.

- حجم العمل وعدد البلاغات.

- توفر الأدوات والتقنيات.

فروض الدراسة

يمكن استخدام الفروض التالية لدعم الجانب العلمي للدراسة:

١/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية على الكفاءة التشغيلية في

المصانع بالمنطقة الغربية؟.

٢/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية في المصانع بالمنطقة

الغربية على رضا العملاء؟

٣/ يلعب التحسين المستمر دوراً وسيطاً في العلاقة بين جودة الخدمات وكفاءة التشغيل ورضا العملاء.

٤/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في رؤية المبحوثين حول محاور الدراسة

باختلاف متغيراتهم الوظيفية.

منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي بعد الاطلاع على العديد من الدراسات اللازمة، باعتباره سرد ومشاهدة الشيء وهو الطريقة والاسلوب الذي يسلكه الباحث في تقصيه للحقائق العلمية والذي يقوم على وصف الظواهر الطبيعية كما هي في الواقع.

وشملت الدراسة بجمع بيانات أولية وبيانات ثانوية تمثلت البيانات الثانوية موضوعات تم جمعها من المصادر المكتبية ومن مراجع ادبيات الدراسة السابقة ومصادر أولية بيانات قام الباحث بجمعها من مصادر لها الاساسية وهي بيانات واقعية وأنية تعبر عن مشكلة الدراسة (المزجاجي، ٢٠١٣).

مصادر البيانات وأداة جمعها :

البيانات المباشرة :

اتجهت الباحث على العمل لمراجعة الاطار النظري للبحث والمصادر الثانوية التي تشمل الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بالبحث، والدوريات والمقالات والتقارير ، والرسائل العلمية التي تناولت موضوع الدراسة، حيث أراد الباحث من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال الدراسة.

البيانات غير المباشرة :

يتم تجميع البيانات الأولية الخاصة بموضوع الدراسة من خلال تصميم استبيان قام الباحث بإعداده لأغراض الدراسة ، من عينة الدراسة وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة ومن ثم الوصول إلى النتائج والتوصيات عن طريقة الدراسة الميدانية باستخدام النسبة والتكرار.

محددات البحث :research limitations:

أبرز محددات البحث (Limitations) والفرق بينها وبين الحدود (Delimitations):

- المحددات (Limitations) - عوامل خارجة عن السيطرة:
- محددات منهجية: عيوب في التصميم، أو صغر حجم العينة، أو أدوات قياس غير دقيقة.

- محددات الوصول للبيانات: صعوبة الوصول للمشاركين أو نقص المصادر.
- محددات الوقت والتمويل: ضيق الوقت المتاح للدراسة أو نقص الميزانية.

أسباب اختيار الدراسة:

- معرفة مدى أثر تحسين الخدمات الفنية على رضا العملاء للمصانع بالمنطقة الغربية جدة
- الرغبة في دراسة الموضوع بشكل عميق.
- قلة الدراسات في هذا الجانب.
- التأكد على ان تحسين جودة الخدمات الفنية أصبح ضرورة لا بد منها.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

مقدمة

تُمثِّل الدراسات السابقة ركناً أساسياً في البحث العلمي، إذ تُوفِّر خلفية شاملة حول الموضوع قيد الدراسة، وتُساعد في تحديد الثغرات البحثية التي تتطلب مزيداً من البحث. تُمكن مراجعة الأدبيات السابقة الباحثين من البناء على المعرفة الراسخة، وتجنُّب التكرار، وتطوير إطار نظري ومنهجي واضح.

في مجال جودة الخدمة والكفاءة التشغيلية، اعتمدت العديد من الدراسات على نماذج راسخة، مثل نموذج SERVQUAL الذي طوَّره باراسورامان، وزيثامل، وبيري. وقد استُخدم هذا النموذج على نطاق واسع لتقييم جودة الخدمة في مختلف القطاعات، بالتركيز على أبعاد رئيسية مثل الموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والجوانب الملموسة. استخدم العديد من الباحثين هذا النموذج لتقييم أداء الخدمات الفنية وتأثيرها على رضا العملاء وكفاءة المؤسسة.

علاوة على ذلك، تناولت دراسات تجريبية عديدة العلاقة بين تحسين جودة الخدمات الفنية وتعزيز الأداء التشغيلي. وتشير هذه الدراسات عمومًا إلى وجود ارتباط إيجابي بين جودة الخدمات الفنية العالية، وتقليل وقت التوقف التشغيلي، وزيادة الإنتاجية، وتحسين رضا العملاء. ركزت أبحاث أخرى على عوامل تنظيمية داخلية، مثل تدريب الموظفين، وأنظمة الصيانة، وتحسين العمليات، باعتبارها محركات أساسية لجودة الخدمة.

بالرغم من وفرة الدراسات المنشورة، لا تزال هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات المتخصصة، لا سيما في القطاعات الصناعية كصناعة الأغذية. فقد ركزت العديد من الدراسات السابقة على قطاعات الخدمات العامة، مما أدى إلى فجوة في فهم كيفية تأثير جودة الخدمات الفنية بشكل مباشر على الكفاءة التشغيلية في بيئات التصنيع.

وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى البناء على الأبحاث السابقة من خلال معالجة هذه الفجوات، وتقديم تحليل أكثر تركيزاً ضمن سياق تنظيمي وجغرافي محدد، والمساهمة في كل من التطوير النظري والتطبيق العملي.

الدراسات السابقة

دراسة آمال، بن آخون، (٢٠٢٥) بعنوان: قياس جودة المنتج ودورها في رضا العميل (دراسة تطبيقية على شركات الأطعمة الغذائية بمدينة جدة)،

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير جودة المنتج على مستوى رضا عملاء شركات الأطعمة الغذائية في مدينة جدة، حيث تم إجراء الدراسة خلال العام الأكاديمي (٢٠٢٤ / ٢٠٢٥ م).

- اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.
- صممت الاستبانة كأداة أولية لجمع البيانات.
- يتكون مجتمع الدراسة من عملاء خمس شركات تعمل جميعها بمجال الأطعمة الغذائية في مدينة جدة. بلغت عدد الاستبانات الموزعة (١٤٧) استبانة، حيث تم استرداد (١٤١) استبانة منها، وبعد فحص الاستبانات تم استبعاد (٢٩) استبانة منها لعدم صلاحيتها للتحليل وبهذا يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (١١٢) استبانة، وهو ما يمثل (٧٩.٤٣ %) من إجمالي عدد الاستبانات المستردة .
- تم تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS .

من أهم النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المنتج (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) على رضا العميل داخل مجموعة شركات الأطعمة الغذائية بمدينة جدة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ووجود فروقات ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول جودة منتجات الأطعمة الغذائية المقدمة لهم تعزى لمتغير (النوع، العمر، المؤهل الدراسي، الدخل المادي) داخل مجموعة شركات الأطعمة الغذائية بمدينة جدة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

من اهم التوصيات:

أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: الحفاظ على جودة المنتج لتلبية حاجات ورغبات العملاء بشكل مستمر، وضرورة تركيز الشركات على أبعاد الجودة والتي لها تأثير كبير على رضا العملاء من خلال عمليات التحسين المستمر والتي تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات العملاء. وكذلك الاهتمام بالتغيرات الحاصلة ورغبات وتوقعات العملاء بهدف المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد. تأسيس إدارة للجودة داخل الشركة تختص بالتنسيق بين أقسامها في مجال التدريب والتثقيف اللازم لتحقيق الجودة المناسبة.

دراسة زاهد، ٢٠٢٥: بعنوان: دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات.

- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
- تم استخدام قائمة استقصاء لجمع المعلومات والبيانات من افراد عينة الدراسة المكونة من الموظفين العاملين بالشركة، وبلغت العينة المختارة (٦٠) موظف وموظفة.

اهم النتائج:

ومن اهم النتائج ان استراتيجيات التحول الرقمي من خلال عناصر تخفيض الوقت وخفض الروتين وموافقة الإدارة والنظام المرن لها دور في رفع الكفاءة التشغيلية لخدمات الاتصالات بالشركة كبير جدا.

من أهم التوصيات:

وأوصت الدراسة بالمحافظة على ما وصلت عليه الشركة من مراحل متقدمة فيما يخص التحول الرقمي في خدماتها والعمل على التحسين المستمر في ذات المجال، وضرورة قيام إدارة الشركة بجعل التدريب على التحول الرقمي من الأولويات التي يجب أن تركز عليه الإدارة العليا أو التي تستخدمها

كأداة فعالة لإعداد الكفاءات اللازمة لأداء العمل الإلكتروني وذلك بإتاحة الفرصة أكثر على استخدام التكنولوجيا في التحول الرقمي.

دراسة : (Banhammer Rahma, Eriau samara, 2025): بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح الدور المحوري والتأثير الكبير الذي تُمارسه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوظائف الإدارية، مع التركيز بشكل خاص على تقديم خدمات العملاء. وينبع الدافع وراء هذا البحث من التطورات الهائلة في تقنيات البرمجة، إلى جانب التحول الاقتصادي العالمي من الاعتماد التقليدي على اقتناء السلع المادية إلى التركيز على آليات تقديم الخدمات المباشرة. وتجسد هذه الآليات نموذجًا اقتصاديًا حديثًا يُعلي من شأن تطبيق المعرفة البشرية ضمن الأطر التكنولوجية.

في ضوء هذه التطورات التكنولوجية، تبنت مجموعة واسعة من المؤسسات في مختلف القطاعات هذه التقنيات لتبسيط عمليات تقديم الخدمات ورفع مستوى جودتها وفعاليتها. ويأتي ذلك استجابةً للحاجة الملحة لتلبية الاحتياجات والتوقعات اليومية للمواطنين بأكثر الطرق فعالية. ويتطلب الدور المحوري للخدمات في الحياة اليومية أن لا تقتصر مؤسسات الخدمات الاقتصادية على تقديم خدمات متميزة فحسب، بل أن تستخدم أيضًا وسائل الإعلام والاتصالات الشاملة لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة. لذا، من الضروري التعمق في هذه المسألة ودراستها بدقة وتحليل تفاصيلها لفهم أهمية تكنولوجيا المعلومات في قطاع الخدمات وتأثيرها الإيجابي على نتائج الخدمات.

دراسة:(Ankush Dewangan, V. Sudhakar Rao, 2024) : بعنوان: تعزيز رضا العملاء من خلال إدارة العمليات الفعالة.

أي شركة تسعى للنجاح لا بد لها من إدارة عمليات فعّالة، تشمل تخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات التي تحوّل المواد الخام إلى سلع وخدمات تامة الصنع. يجب على المؤسسات العمل ليس فقط لتلبية توقعات العملاء، بل وتجاوزها في بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار اليوم، وذلك للحفاظ على قدرتها التنافسية. تستكشف هذه المقالة العلاقة المعقدة بين رضا العملاء وإدارة العمليات، انطلاقًا من إدراك أن المستهلكين الراضين أكثر ميلًا للولاء للشركة، وتكرار عمليات الشراء، والترويج لها. تسعى هذه الدراسة إلى تقديم فهم شامل لكيفية تأثير استراتيجيات وممارسات التشغيل المختلفة على مستويات رضا العملاء

في قطاعات متعددة، وذلك باستخدام منهجية مختلطة. يمكن قياس الارتباطات والاتجاهات من خلال التحليل الكمي لبيانات الاستبيان، مما يوفر دعمًا إحصائيًا لاستنتاجات البحث.

في الوقت نفسه، يمكن اكتساب فهم أعمق لكيفية تطبيق مبادئ إدارة العمليات في الواقع العملي، وكيف تؤثر على رضا العملاء، من خلال التحليل النوعي لدراسات الحالة. وفقًا لنتائج الدراسة، تشهد الشركات التي تُعطي الأولوية بنجاح لتقنيات إدارة العمليات وتُطبقها بما يتناسب مع متطلبات سوقها وعملائها زيادةً في رضا العملاء. ومن بين المزايا التي تترتب على ذلك: زيادة ولاء العملاء، والتوصيات الإيجابية، وفي نهاية المطاف تحسين أداء الأعمال وقدرتها التنافسية في السوق. في الختام، تؤكد هذه الدراسة على أهمية إدارة العمليات في تحديد رضا العملاء، وضرورة مواءمة الإجراءات التشغيلية مع الأهداف التي تركز على احتياجاتهم. يُمكن للمؤسسات تحسين عملياتها ليس فقط لتلبية توقعات المستهلكين، بل وتجاوزها، من خلال فهم واستخدام الرؤى المُستقاة من هذه الدراسة.

دراسة : مراد ، ويوسف، (٢٠٢٤)، بعنوان: أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات بالبنك تكون نموذج الدراسة من خمسة ابعاد الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان والثقة والتعاطف) تم استخدام الأساليب الإحصائية SPSS.

من اهم التوصيات

- توفر وسائل الدفع الإلكترونية ببنك التنمية المحلية بالبويرة.
 - تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالجودة العالية.
- دراسة الجزولي ، ابتهاج، (٢٠٢٣): بعنوان: أثر جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك (تم تطبيق الدراسة على منسوبي فنادق مدينة الباحة)**

هدفت هذه الدراسة في التعرف على أثر جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك (بالتطبيق على الفنادق في مدينة الباحة) إذ عملت الدراسة من خلال الدراسات الادبية تعريف المفاهيم المختلفة المتعلقة بجودة الخدمات كونها منهج إداري حديث. ركزنا بشكل أساسي على جودة الخدمة ومعناها وتعريفها، بالإضافة إلى تناول الإطار النظري لتعريف سلوك المستهلك وتحقيق رضاه.

- تم استخدام المنهج الوصفي.

- تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة ووزع الاستبيان على عينة قوامها (١٨٠) مبحوث وبعد جمع البيانات وتحليلها، spss. التحليل الوصفي ومعالجة البيانات ببرنامج أظهرت النتائج إلى أن جودة الخدمة بأبعادها المختلفة تؤثر تأثيراً قوياً في تحقيق رضا المستهلك حيث كانت الفقرات التي تحتل المراتب الأولى من حيث قوة التأثير مقارنة مع الفقرات الأخرى.

من اهم النتائج

- موافقة للأهداف المرسومة لأن ذلك يساعد على تطور حركة الفنادق بشكل أفضل ويتلاءم مع واقع حركة السوق المستهدفة والتغيرات المستمرة في أذواق وميول المستهلكين وحاجتهم لخدمات متعددة ذات ميزة وخصائص .
- تشجع إدارة الفنادق بالباحة العاملين مادياً ومعنوياً حيث يعتبر ذلك بمثابة تحفيز ويساعد على العمل المطلوب وبالتالي يعزز ولاء العميل.

من اهم التوصيات:

توصي الدراسة بضرورة تقديم خدمات تفوق توقع المستهلك وتقديم مكافأة معنوية عروض دائمة للمستهلك.

دراسة بن ساسي، بن حيلة، (٢٠٢٣): بعنوان: قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية "دراسة حالة عينة من البنوك التجارية الجزائرية".

تناولت هذه الدراسة قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية للفترة من ٢٠١٦ - ٢٠٢٠ ، والهدف من هذه الدراسة هو تحليل اثر محددات الكفاءة التشغيلية ، حاولنا من خلالها عرض مفهوم الكفاءة التشغيلية وأهميتها ومحدداتها ومؤشراتها وطرق قياسها عن طريق المؤشرات المالية.

من اهم النتائج:

توجد علاقة بين العائد على الحقوق الملكية والكفاءة ، ذات دلالة إحصائية من خلال نتائج تقدير النموذج العشوائي نلاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد على الحقوق الملكية (ROE) والكفاءة البنكية (OE) حيث نلاحظ أن معامل بلغ -٦.١١ عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١٩ أي أقل من ١.١٢ وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرض البديل أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد على الحقوق الملكية والكفاءة. ومنه نقبل الفرضية الأولى .

دراسة (Demokaan DEMIREL, 2023) بعنوان: أثر جودة الخدمة على رضا العملاء رضا العملاء في العصر الرقمي: دراسة رضا العملاء بناءً على تحليل أنظمة إدارة علاقات العملاء الرقمية.

تبحث هذه الدراسة في كيفية مساهمة أنظمة الإدارة المتمحورة حول العميل في إدارة علاقات العملاء من خلال استخدام الخدمات الرقمية. يقدم المقال أدلة تجريبية من استطلاع رأي عبر الإنترنت شمل ٤٠٥ أشخاص يستخدمون الخدمات الرقمية من سكان محافظة كوجالي في تركيا، بالإضافة إلى نمذجة نظام من المعادلات الهيكلية باستخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية. تم اختيار ٤٠٥ أشخاص عشوائيًا لضمان الموضوعية والحياد العلمي. من بين هؤلاء، أكمل ٣٥٠ شخصًا الاستبيان بالكامل. كما بحثت الدراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء. تؤكد النتائج أن معظم أبعاد جودة الخدمة الرقمية تسهم في تطوير قدرات رضا العملاء وأن العلاقة بين المتغيرات المستقلة وأبعاد الثقة والحماس والحساسية ورضا العملاء إيجابية. يمكن أن يؤدي ارتفاع رضا العملاء عن الخدمات الرقمية إلى أداء متميز للشركة؛ ومع ذلك، ينبغي على الشركات أيضًا اكتساب مصداقية لدى العملاء وتصميم منتجاتها وفقًا لتفضيلاتهم.

دراسة الحجران، (٢٠٢٢): بعنوان: مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مصانع الألبسة في الأردن.

هدفت الدراسة التعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة في مصانع الخاصة بالألبسة بدولة الاردن إذ جاءت هذه الدراسة لتبين امكانيات العاملين في مصانع الألبسة وقدرتهم على تطبيق إدارة الجودة ومدى ضعف الإدارة الإدارية للمصانع في إدارة الجودة.

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لبيان اهمية تطبيق مبدا إدارة الجودة الشاملة في مصانع وتحسين الخدمة بها.

من اهم النتائج:

وتوصلت الدراسة إلى مجموع من النتائج والتوصيات ان غالبية العظمي للمصنعين، في حقل الإنتاج اهتمامهم بجودة التغليف وجود السلع بعد تغليفها.

من أهم التوصيات

واوصت الدراسة بأن على مؤسسات تصنيع منتجات الألبسة الاردنية تتطور بشكل ملحوظ وتراعي قواعد الجودة ، وذلك من خلال ممارساتها الإدارية خلال مراحل التصنيع.

دراسة (Imam Wibowo,2022) : بعنوان: الإدارة التشغيلية الموجهة نحو العملاء: تحسين تجربة المستهلك من خلال كفاءة الخدمة.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق الإدارة التشغيلية الموجهة نحو العملاء على تحسين تجربة المستهلك من خلال كفاءة الخدمة. وبالتركيز على الكفاءة التشغيلية في مجال الخدمات، سيقم هذا البحث كيف يمكن لاستراتيجيات الإدارة التشغيلية التي تركز على احتياجات العملاء وتوقعاتهم أن تحسن جودة الخدمة وتزيد من رضا المستهلك. تم اعتماد المنهج النوعي مع أساليب وصفية. تُظهر نتائج البحث أن تطبيق الإدارة التشغيلية الموجهة نحو العملاء (MOP) من خلال التركيز على الفهم العميق لاحتياجات العملاء، والاستجابة لتعليقاتهم، وتطبيق التكنولوجيا لتحسين الكفاءة التشغيلية، كان له أثر إيجابي. من خلال إشراك الموظفين في ثقافة الابتكار وتطبيق حلول تستجيب لاحتياجات العملاء المتغيرة، تستطيع المؤسسات خلق تجارب أفضل للمستهلك. يساعد استخدام التكنولوجيا، مثل أنظمة إدارة المخزون وتحليل بيانات العملاء، في تسريع الاستجابة للعملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية. بشكل عام، يُحقق هذا النهج فوائد كبيرة في زيادة رضا العملاء، وتحسين العمليات التشغيلية، ووضع المؤسسة في موقع تنافسي في سوق ديناميكي.

دراسة عبدالله وامال، (٢٠٢٢) بعنوان: فعالية الجودة الفنية والوظيفية للخدمة في تعزيز ولاء الزبائن، دراسة ميدانية للمؤسسة الخدمائية اتصالات الجزائر - وكالة غليزان.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمة (الجودة الفنية ، الجودة الوظيفية) على ولاء زبائن اتصالات الجزائر (وكالة غليزان)، ولتحقيق الغرض من هذه الدراسة ومعالجة إشكالياتها المطروحة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بأداة الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة حول عينة الدراسة واتجاهاتها حول جودة الخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر ، وقد تم توزيع ١١٠ استبيان على زبائن اتصالات الجزائر ليتم استرجاع ٩٨ استبيان قابل لشروط التحليل الإحصائي، وبعد عملية معالجة بيانات الاستبيانات المسترجعة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS-19 واختبار فرضيات الدراسة لخصت نتائج هذه الدراسة إلى وجود أثر متباين لجودة الخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر على ولاء الزبائن، مع وجود تأثير قوي للجودة الوظيفية على ولاء الزبائن مقارنة بالجودة الفنية للخدمات التي تقدمها المؤسسة.

دراسة العوضي، العوضي منصور، حامد، محمد، (٢٠٢٢): بعنوان: تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء - دراسة ميدانية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسباب الرئيسية والصعوبات التي تؤدي إلى عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل شركة اورانج مصر ومساعدة الإدارة في شركة أورانج مصر على الاستفادة من هذه الدراسة حتى تصل إلى تحقيق التحسين المطلوب على مستوى كافة الأنشطة داخل الشركة وتحسين خدماتها مما يزيد من رضا العملاء عن خدماتها ويحسن من وضعها السوقي، وتحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة لعملاء شركة أورانج مصر.

دراسة (Inyo Nanyama Doreen,2019): بعنوان: جودة الخدمة والأداء التشغيلي لمنظمي الرحلات السياحية في كينيا.

تستكشف هذه الورقة البحثية الأهمية النسبية لمكونات جودة الخدمة وكيفية تأثيرها على الأداء التشغيلي للشركات في قطاع السياحة. استُقيت البيانات التجريبية لهذه الدراسة من ٨٦ مديرًا لعمليات الخدمة في مؤسسات سياحية في كينيا. استُخدمت عدة تقنيات تحليلية لتقييم العلاقات بين المتغيرات قيد الدراسة، وشملت هذه التقنيات المتوسطات والانحرافات المعيارية والارتباطات. تشير نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقات جوهرية بين المتغيرات المدروسة. وتُظهر النتائج ضرورة تحسين كل من الجودة الفنية والجودة الوظيفية، مع إيلاء أولوية قصوى للجودة الوظيفية. كما أن صورة الشركة تدرج ضمن المجالات التي تتطلب مزيدًا من التحسين. علاوة على ذلك، تُحلل هذه الدراسة آراء الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم وانتماءاتها فيما يتعلق بجودة الخدمة. وتُبين النتائج أنه على الرغم من أن الشركات متناهية الصغر والصغيرة التي تُدار بشكل مستقل تُولي عمومًا مستوى مماثلًا من الأهمية لمكونات جودة الخدمة مثل الشركات المتوسطة الحجم التابعة لمؤسسات دولية، إلا أن هذه الشركات لا تزال غير قادرة على تحقيق أداء تشغيلي عالٍ.

دراسة أنيسة الدويك (٢٠١٨)

هدفت الدراسة إلى معرفة قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وتطويرها.

- تم اعتماد المنهج الوصفي التحليل.
- صممت الباحثة استبيان صمم على نموذج (Seroquel)، وطبق على (٢١٩)، مستفيد من خدمة المصاعد تم اختيارها بطريقة طبقية عشوائية حسب شركات المصاعد.

من اهم النتائج:

١. أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية تراوحت ما بين (٤.٦٢ - ٥.٠٩) فيما بلغ المتوسط الكلي (٤.٨٠) أي بدرجة متوسطة كما جاء بعد الملموسة، وبعد الثقة، وبعد الاستجابة وبعد التعاطف بدرجة متوسطة بينما جاء بعد التأكيد بدرجة مرتفعة.
٢. هناك علاقة ايجابية قوية بين جودة الخدمة المقدمة من الشركة ومدى رضى الزبائن عن شركة المصاعد والخدمات المقدمة من قبلها. ومن أجل تطوير الخدمات المقدمة من الشركة للحصول على أعلى درجة من رضا الزبائن.

من اهم التوصيات:

١. توصى الباحثة بدعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
٢. كما توصي الباحثة إلى عمل اتصالات وزيارات ميدانية دورية للمستخدمين واستماع آرائهم ومقترحاتهم التي تساهم في تحسين جودة الخدمات، وأن يتم تحديث فريق عمل يستطيعون تقديم الخدمات في جميع الأوقات، إذ أنهم يقدمون الخدمات في اوقات الدوام الرسمي فقط.

٣. العمل على تحديث المصاعد التي تم تركيبها قديما وخصوصا أن هذه المصاعد تتمتع بالجود العالية في الأداء، لذا نجد ان هناك بعض المشكلات التي تستطيع شركات المصاعد حلها بشكل جذري.

٤. على الشركات أن تقوم بزيادة اعداد المهندسين وخصوصا أن الضغط في العمل لدى المهندسون في شركات المصاعد لن تمكنهم من تقديم الخدمة بالسرعة المطلوبة.

٥. يجب أن تعمل شركات المصاعد على الاهتمام ببعد الملموسية والتعاطف وتطويرها وأن هذين البعدين حصلا على أقل درجة في مجالات الخدمة المقدمة.

٦. يجب على الشركات الاستفادة من مخرجات نموذج الجوة لقياس جودة الخدمة بما يؤدي إلى تحسين أداء كافة أبعاد جودة الخدمة.

دراسة الشريف (٢٠١٥): بعنوان: أثر جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء (دراسة حالة شركة ليببانا للهاتف المحمول).

يهدف البحث إلى التحقق من تأثيرات جودة الخدمة (بدلالة البعدين جودة العمليات والجودة الفنية على رضا عملاء شرك ليببانا للهاتف المحمول في مدينة بنغازي، تم اعتماد الاستبيان لتجميع البيانات من عينة قوامها (٤٢٠) مفردة من عملاء الشركة محل البحث والمسترجع من هذه البيانات والصالحة للتحليل (٣٨٩)، بمعدل (٩٣%) من جملة العملاء المستهدفين، وتم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي spss.18، من اجل تحليل البيانات واختبار صحة فرضية البحث.

توصل البحث لاهم النتائج وجود تأثير إيجابي معنوي لجودة الخدمة المدركة وفق لبعد الجودة الفنية فحسب بل على رضا عملاء الشركة محل البحث، وتم اقتراح بعض التوصيات من أهمها:

ضرورة ايجاد الحلول الفورية اللازمة لمعالجة تدني مستوى أداء الشبكة الهاتفية لشركة ليببانا للهاتف المحمول.

(Martin Anane Felix Oppong Asamoah, 2015) بعنوان: رضا العملاء ومواقفهم تجاه خدمات البنوك الإلكترونية في غانا: دراسة حالة لبنوك مختارة في مدينة كوماسي

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة رضا العملاء ومواقفهم تجاه خدمات المصرفية الإلكترونية في بعض البنوك دراسة بمدينة كوماسي في غانا. تم استخدام تصميم بحث وصفي، وُجمعت البيانات باستخدام طريقة العينة الملائمة. شمل الاستطلاع ٢٠٠ عميل مصرفي من خلال استبيان منظم. أظهرت النتائج أن ١٨٩ مستجيباً (٩٤.٥%) يستخدمون المصرفية الإلكترونية بانتظام لإجراء المعاملات. وأشارت الدراسة أيضاً إلى أن توقعات العملاء قبل استخدام المصرفية الإلكترونية قد تحققت إلى حد كبير، حيث وافق ١٥٢ مستجيباً (٧٦%) بشدة ووافق ٤٨ مستجيباً (٢٤%) على أن رسوم خدمات المصرفية الإلكترونية كانت معتدلة. وبالنسبة لتصورات الرسوم، أعرب ٨٢ مستجيباً (٤١%) عن عدم موافقتهم بشدة، و١٦ مستجيباً (٨%) عن عدم موافقتهم، بينما وافق ٨٠ مستجيباً (٤٠%) ووافق ٢٢ مستجيباً (١١%) بشدة على أن الرسوم معتدلة. وبشكل عام، أبدى جميع المستجيبين رضاهم الكامل عن خدمات المصرفية الإلكترونية. وتلخص الدراسة إلى أن استخدام خدمات المصرفية الإلكترونية قد حسّن جودة الخدمات المصرفية وأدى إلى رضا العملاء في البنوك المختارة.

دراسة (Muhammad Saqib Khan, Irfanullah Khan, Farhatullah Khan, Naseem Bakht Yar, Ahmad Ali Khan, 2014) بعنوان: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء: دراسة حول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

يهدف هذا البحث إلى دراسة كيفية إدارة جودة الخدمة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتحسين رضا العملاء، وفحص مختلف أبعاد جودة الخدمة وربطها بتوقعاتهم. كما تم استعراض الأدبيات ذات الصلة بهذه الدراسة لإعداد قائمة مراجع للمؤلفين ذوي الصلة. واعتمدت منهجية البحث على إجراء مسح باستخدام استبيان مُهيكل. وتم إجراء بحث كمي باستخدام استبيان مُهيكل لفهم هذه المسألة بشكل أفضل. وُجمعت البيانات التجريبية من خلال استطلاع آراء الموظفين أو المختصين الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وتم عرض البيانات وتحليلها وفقاً للإطار المرجعي وباستخدام برنامج SPSS الإحصائي. واستُخدمت الإحصاءات الوصفية، والارتباط، والانحدار لأغراض التحليل. وأظهرت النتائج أن أبعاد جودة الخدمة المستخدمة في البحث تُمثل بشكل أفضل رضا العملاء عن استخدام الإنترنت.

دراسة: (Laurence Jaffe, 2014) بعنوان: تقييم رضا أعضاء هيئة التدريس والموظفين عن مكتب الدعم التقني في جامعة كبيرة في فلوريدا.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستويات رضا أعضاء هيئة التدريس والموظفين عن مكتب الدعم التقني في إحدى الجامعات الكبيرة بولاية فلوريدا. ركز البحث على تحديد ما إذا كانت هناك أي اختلافات في رضا العملاء بناءً على أربعة عوامل ديموغرافية: الجنس، والفرق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين، والمستوى التعليمي، والعمر. تم توزيع استبيان رضا العملاء، الذي تم إجراؤه بشكل مجهول، على عينة الدراسة، وشمل ٢٦ سؤالاً من نوع مقياس ليكرت، لقياس ١٦ بُعداً من أبعاد جودة الخدمة. تضمنت هذه الأبعاد ١٠ أبعاد من دراسة زيتامل وآخرون (١٩٩٠)، و ٥ أبعاد من دراسة بيسترفيلد وآخرون (١٩٩٥، ٢٠٠٣)، وبُعداً واحداً هو الرضا العام.

أظهرت النتائج وجود فرق ذي دلالة إحصائية في عاملين ديموغرافيين، هما الجنس والفرق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين. فيما يتعلق بالجنس، لم تكن هناك فروق في ١٤ من أصل ١٦ بُعداً تم فحصها. أما البُعدان اللذان أظهرتا فروقاً فهمهما فهما الجانب المادية وفهم العميل، حيث كان رضا العملاء لدى الذكور أقل من الإناث. وفيما يتعلق بالفرق بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين، لم تكن هناك فروق في جميع الأبعاد باستثناء بُعد اللباقة، حيث كان مستوى رضا العملاء لدى أعضاء هيئة التدريس أقل من الموظفين. فيما يتعلق بالمستوى التعليمي والعمر، لم تكن هناك اختلافات في أي من الأبعاد الستة عشر.

(Jaffe, 2014). هذه الرؤية تضع قاعدة لفهم كيف تتفاعل الأبعاد القياسية للجودة مع بيئة الدعم الفني ضمن مؤسسات تعليمية كبيرة، وتبرز قابلية تطبيق نموذج SERVQUAL كإطار تقييم قابل للمراجعة في قطاع الخدمات الفنية التقني.

تتناول الدراسة التي تركز على دور تكنولوجيا المعلومات في أداء العلاقات مع العملاء وجودة الخدمة ورضا العملاء ورضا موظفي المستخدمين، مساراً يربط بين اعتماد نظم إدارة علاقات العملاء والتقنيات المبيعات الآلية وجودة الخدمة. تشير إلى أن جودة الخدمة تعتبر عنصراً أساسياً في رفع رضا العملاء، لكنها قد تُظهر علاقة غير مؤكدة دائماً مع الرضا النهائي، وهو ما يُشير إلى ضرورة توسيع البحث لمعرفة الظروف التي تعزز هذا الرابط. كما تؤكد أن دور جودة الخدمة من الموظفين يُعد عاملاً مهماً في رفع رضا العملاء، مع ضرورة إجراء مزيد من الدراسات لفهم آليات التأثير بشكل أكثر وضوحاً. (Tan, 2019).

التعقيب على الدراسات السابقة:

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية بعدة أوجه اختلاف تجعلها تسهم بشكل فريد في مجال البحث الأكاديمي حول تحسين جودة الخدمات الفنية للعملاء ودورها في رفع كفاءة التشغيل ورضا العملاء. يمكن تلخيص هذه الأوجه كما يلي :

- التوقيت والسياق الزمني: الدراسة الحالية : تتناول تأثير تحسين جودة الخدمات الفنية للعملاء ودورها في رفع كفاءة التشغيل ورضا العملاء محددة تمتد إلى ٢٠٢٦ ، مما يعكس التطورات الحالية في استراتيجيات .
- تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة عبدالله وامل، (٢٠٢٢) بعنوان: فعالية الجودة الفنية والوظيفية للخدمة في تعزيز ولاء الزبائن، دراسة ميدانية للمؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر ، ودراسة بن أخون، أمل، (٢٠٢٥) ، من حيث استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، تأثير مباشر لجودة الخدمة الفنية على رضا العملاء ، ودعم العلاقة بين الجودة والرضا.
- تميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بتركيزها على التكامل بين جودة الخدمات الفنية وكفاءة التشغيل ورضا العملاء ضمن نموذج تحليلي شامل، مع تطبيقها في القطاع الصناعي، وتحديدًا في بيئة المصانع بالمنطقة الغربية. كما تعتمد على توظيف النماذج بما يتناسب مع طبيعة الخدمات الفنية، بالإضافة إلى تناولها للخدمات الفنية من منظور داخلي وخارجي. وتكتسب الدراسة أهميتها من تقديمها نتائج وتوصيات عملية قابلة للتطبيق تسهم في تحسين الأداء التشغيلي ورفع مستوى رضا العملاء في البيئة المحلية.

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بعدة جوانب علمية وتطبيقية، من أبرزها:

الجمع بين ثلاثة متغيرات رئيسية

حيث لا تقتصر على دراسة جودة الخدمات الفنية فقط، بل تربط بشكل متكامل بين:

- جودة الخدمات الفنية
 - كفاءة التشغيل
 - رضا العملاء
- مما يساهم في تقديم نموذج تحليلي أكثر شمولية مقارنة بالدراسات التي تناولت كل متغير بشكل منفصل.

التطبيق في بيئة المصانع (القطاع الصناعي)

تركز الدراسة على قطاع المصانع، وهو مجال أقل تناوُلًا في دراسات جودة الخدمة مقارنة بالقطاعات الخدمية، مما يمنحها قيمة تطبيقية عالية.

التركيز على الخدمات الفنية الداخلية والخارجية

تتناول الدراسة الخدمات الفنية المقدمة:

- داخليًا (للموظفين والإنتاج)
- وخارجيًا (للعلاء)

وهو بعد نادر في الدراسات السابقة التي غالبًا ما تركز على جانب واحد فقط.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

١. تحديد مشكلة الدراسة.
٢. وأسئلة الدراسة وأهميتها.
٣. واختيار المنهج العلمي الملائم.
٤. وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع.
٥. والاستفادة من كتابة الإطار النظري.
٦. والاستفادة من المراجع العلمية ..
٧. الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية.

الإطار النظري

الخدمات التقنية

تُعدّ الخدمات التقنية أساسية للدعم التشغيلي وتقديم الخدمات في المؤسسات. وهي تشمل وظائف وأنشطة وعمليات متخصصة تُسهم في دعم وتمكين تقديم الخدمات التشغيلية للعملاء الداخليين والخارجيين. في العديد من المؤسسات، تُستخدم مصطلحات الدعم التقني، ودعم تكنولوجيا المعلومات، والخدمات التقنية بشكل مترادف، إلا أن المفاهيم والنطاقات المقابلة لها تختلف، ولذا يُفضّل استخدام مصطلح الخدمات التقنية الأكثر عمومية. تبدأ الخدمات التقنية عادةً بتوفير وظائف مكتب المساعدة، والتي تشمل إدارة الحوادث وإدارة طلبات الخدمة. وبحسب البنية التحتية التقنية والنطاق التشغيلي للمؤسسة، قد تغطي الخدمات التقنية الإضافية مجموعة واسعة من المجالات، بما في ذلك الشبكات، وإدارة الأنظمة، وإدارة قواعد البيانات، وهندسة البرمجيات، وتطوير الحواسيب، وذكاء الأعمال، وإدارة أداء المؤسسة، وإدارة محتوى المؤسسة، وتكامل التطبيقات، وإدارة سير العمل، وهندسة المؤسسة. العديد من هذه المجالات أساسية، بينما تُعتبر مجالات أخرى ثانوية. غالبًا ما تتكامل الخدمات التقنية مع وظائف دعم أخرى، مثل الخدمات التجارية والمالية والسفر والموارد البشرية والمشتريات والخدمات اللوجستية، وتنتشر مراكز الخدمات المتعددة.

تُدرّك المؤسسات أهمية الخدمات التقنية وإمكانية تحسين أدائها من خلال أساليب إدارية مناسبة. تُعدّ الخدمات التقنية أساسية لتعظيم فوائد الأصول التقنية، ولتوفير إدارة فعّالة لتقديم الخدمات، ولإنشاء أنظمة فعّالة وقابلة للتطبيق تُشكّل ركيزة أساسية لأنشطة الأعمال والخدمات الأخرى. يُعدّ البحث الأكاديمي حول الخدمات التشغيلية في البيئات التنظيمية نادرًا، والبحث حول الخدمات التقنية نفسها أندر؛ لذا، ثمة حاجة ماسة لاستكشاف هذا الموضوع بشكل أعمق، سواءً في الممارسة العملية أو في البحث العلمي. لا يُمكن تطبيق النماذج النظرية الحالية لإدارة الخدمات بشكل مباشر، إما لأنها لا تشمل هذه الخدمات، أو لأنها لا تجمع بين الخصائص التقنية والجوانب الإدارية (Kelly, B., Closier, A., & Hiom, D., 2005).

مفهوم الخدمات:

في مؤسسات اليوم، يُستخدم مصطلح "الخدمات" أو "الخدمة" غالبًا للإشارة إلى نطاق واسع من العمليات، بما في ذلك العمليات ذات الطابع التقني. لذا، من المهم تحديد المعنى المقصود في السياق

التقني. تشمل الخدمات التقنية مزيجًا من مجالات الخدمة، والقدرات الأساسية، والخدمات المساعدة (Giesecke & L Walter, 1995). وفي سياق هذه المجالات والقدرات، يُحدد ما إذا كانت تعتمد على وظائف أخرى أم يمكنها العمل بشكل مستقل.

تستفيد المؤسسات من رأس المال المُستخدم في عملياتها. ويساهم جميع الموظفين في توليد الإيرادات. ولتمكين التشغيل الفعال والكفاء، يحتاج الموظفون إلى توفير مستمر للخدمات التقنية (M. Mortimore, 2019). تُساعد هذه الخدمات المؤسسات على الحفاظ على قدرتها التنافسية. وتؤدي الخدمات المُحددة جيدًا إلى زيادة الإنتاج والإدارة المثلى للموارد. وعلى المستوى الكلي، يُساعد توفير الخدمات على زيادة الكفاءة في جانب الإنتاج، ويمكن اعتباره نشاطًا داعمًا في سلسلة القيمة.

تتكون الخدمات الفنية من أنشطة - فئات عمل أو عمليات - تقدمها المؤسسات داخليًا لمستخدميها (عادةً موظفيها) وخارجيًا لعملائها (المستخدمين النهائيين). تمتلك جميع المؤسسات أصولًا، تُعرّف بأنها عناصر ذات قيمة اقتصادية أو موارد مملوكة للمؤسسة، ويتم توثيقها وتتبعها وإدارتها طوال دورة حياتها. تُمكن الإدارة السليمة لدورة حياة الأصول المؤسسات من اقتناء واستخدام والتخلص من العناصر والمواد الاستهلاكية والمعدات المعمرة بكفاءة وفعالية. وبالمثل، يشمل تخصيص الموارد طلبات الخدمات مثل الدعم المكتبي، ومساعدة الموظفين، وترتيب الاجتماعات، ومتطلبات المعدات، ومتطلبات الأثاث، وحجز المركبات. وعادةً ما تحدّ قيود الموارد من عدد طلبات الخدمة التي يمكن معالجتها في وقت واحد. ومع ذلك، حتى في ظل الموارد المحدودة، من الضروري تحديد أولويات الطلبات بفعالية.

أهمية إدارة الخدمات الفنية:

تلعب إدارة الخدمات الفنية دورًا محوريًا في ضمان التشغيل السلس وتقديم الخدمات الفنية. ويشمل مجموعة من الأنشطة، بما في ذلك تخطيط وتنظيم ومراقبة الموارد التقنية لتلبية احتياجات العملاء وأصحاب المصلحة. ومن خلال اعتماد ممارسات إدارية فعالة، يمكن للمؤسسات تحسين جودة الخدمة، وتحسين تخصيص الموارد، وتحسين رضا العملاء.

العناصر الأساسية لإدارة الخدمات الفنية:

- تصميم الخدمة: يتضمن ذلك تصميم الخدمات الفنية التي تتوافق مع متطلبات العملاء وأهداف العمل. ويشمل تحديد محافظ الخدمة، واتفاقيات مستوى الخدمة، وكتالوجات الخدمة. على سبيل

المثال، قد تقوم شركة برمجيات بتصميم خدمات فنية تلبي احتياجات شرائح محددة من العملاء، مثل عملاء المؤسسات أو المستخدمين الأفراد.

- انتقال الخدمة: تركز هذه المرحلة على الانتقال السلس للخدمات الفنية الجديدة أو المعدلة إلى البيئة التشغيلية. ويشمل أنشطة مثل الاختبار والتدريب وإدارة التغيير. على سبيل المثال، عندما تقدم شركة اتصالات بنية تحتية جديدة للشبكة، فإن انتقال الخدمة يضمن التكامل السلس دون تعطيل الخدمات الحالية.
- تشغيل الخدمة: تتضمن هذه المرحلة الإدارة اليومية وتقديم الخدمات الفنية. ويشمل إدارة الحوادث وإدارة المشكلات وعمليات مكتب الخدمة. على سبيل المثال، يضمن مزود الخدمة السحابية توفر الخدمات دون انقطاع من خلال معالجة أي مشكلات فنية أبلغ عنها العملاء على الفور.
- التحسين المستمر للخدمة: يؤكد هذا العنصر على الحاجة إلى التقييم المستمر وتعزيز الخدمات الفنية. ويتضمن تحليل مقاييس الأداء وجمع تعليقات العملاء وتنفيذ تحسينات العملية. على سبيل المثال، قد يقوم مركز البيانات بتقييم تدابير كفاءة الطاقة بانتظام لتقليل تكاليف التشغيل وتقليل التأثير البيئي.

فوائد الإدارة الفعالة للخدمات الفنية:

- تحسين جودة الخدمة: من خلال تنفيذ ممارسات إدارية قوية، يمكن للمؤسسات تقديم خدمات فنية تلبي توقعات العملاء أو تتجاوزها. وهذا يؤدي إلى تحسين رضا العملاء وولائهم.
- التخصيص الأمثل للموارد: تمكن إدارة الخدمات الفنية المؤسسات من تخصيص الموارد بكفاءة، مما يضمن الاستخدام الأمثل وفعالية التكلفة. وهذا يساعد في تعظيم الكفاءة التشغيلية والربحية.
- حل المشكلات بشكل استباقي: مع تطبيق عمليات الإدارة الفعالة، يمكن تحديد المشكلات الفنية وحلها بشكل استباقي، مما يقلل من انقطاع الخدمة ووقت التوقف عن العمل.
- المرونة والقدرة على التكيف: تسمح إدارة الخدمات الفنية للمؤسسات بالتكيف مع احتياجات العمل المتغيرة والتقدم التكنولوجي. فهو يسهل التكامل السلس للخدمات والتقنيات الجديدة في البنية التحتية الحالية.

إدارة الخدمات الفنية هي نظام متعدد الأوجه يشمل مراحل وأنشطة مختلفة لضمان تقديم الخدمات الفنية بنجاح. ومن خلال اعتماد أفضل الممارسات والاستفادة من الرؤى من وجهات نظر مختلفة، يمكن للمؤسسات تحسين جودة الخدمة وتخصيص الموارد ورضا العملاء.

مفهوم جودة الخدمة:

يشير الاسم "خدمة" إلى: "موضوع الخدمة أو طريقة تقديمها، أو خدمة احتياجات الآخرين مقابل الحصول على مكافأة (مال)، أو المنفعة المقدمة فيما يتعلق ببيع وشراء السلع أو الخدمات". وبالتالي، من وجهة نظر أصل الكلمة، فإن "جودة الخدمة" تعني مستوى جيداً من الجهد المبذول لتقديم الخدمات للآخرين مقابل مكافأة.

الجودة حالة ديناميكية تؤثر على المنتجات والخدمات والأفراد والعمليات والبيئات التي تلبي أو تتجاوز التوقعات الخدمة هي فعل يقوم به أحد الطرفين تجاه الطرف الآخر لتلبية متطلباته ورغباته عند شراء منتج ويمكن تفسير جودة الخدمة على أنها جهد يُبذل لتلبية احتياجات ورغبات الآخرين، ودقة التسليم لتحقيق التوازن بين توقعات الطرفين. وبالرجوع إلى باراسورامان وآخرون، يشير (Kotler, 2008) أيضاً إلى خمسة أبعاد رئيسية لقياس جودة الخدمة: الموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والجوانب المادية (المظهر الخارجي).

نجد أن هناك العديد من التعريفات للجودة فكثير من الناس الجودة تعني بالنسبة الافضل والاحسن ، اذ نجد ان معايير قياس الجودة عادة ما تكون مختلفة ، فالكثير من العملاء يختلفون في حاجاتهم وكذلك توقعاتهم عندما يبحثون عن الخدمات المقدمة أو المطلوبة وكذلك قد يختلفون في احكامهم للخدمات المقدمة إليهم. فكلما كانت الخدمة المقدمة مطابقة لتوقعات واحتياجات العملاء وطريقة تقديمها والسرعة في انجازها والاسلوب المهني المتبع تؤدي بدورها لرضا العملاء وكذلك استقطاب عملاء جدد.

تعريفات الجودة:

الجودة لغة تعني: " كون الشيء جيداً وفعلها الثلاثي جاد، في تعريف آخر جاء معنى الجديد - نقيض وأصله جيود فقلبت الواو دال ومجارتها الياء ثم ادغمت الياء الزائدة فيها والجمع جياو وجاد الشيء بمعنى جودة أي صار جيداً" (تيراب، ٢٠١٥).

التعريف الاصطلاحي الحديث للجودة الجودة في مفهومها الحديث هي عملية قدرة الخدمة المقدمة للعملاء على الوفاء بتوقعات واحتياجات ورغبات العملاء والزبائن أو حتى أن تتعدى الخدمة المقمة

توقعات العملاء، إذ عرف ديمج "أدرة الجودة الشاملة هي إمكانية التوافق والاعتماد مع السوق واختلاف التكلفة" (الشبلي، هاني حامد ضامور، ٢٠٠٢).

يرى Lewis and booms أن جودة الخدمة "تعتبر الجودة هي مفهوم في العادة يعكس إمكانية ملاءمة الخدمة بالفعل إلى توقعات العميل طالب هذه الخدمة، بمعنى أن تسليم يعني تماثل وتطابق مواصفات الخدمة التي يتم تقديمها لتوقعات العميل ومن خلال ذلك يحكم على جودة الخدمة المقدمة له وهو المستفيد الفعلي من تلك الخدمة المقدمة". (فليس لنيدة، ٢٠١٢).

في العادة يتم استخدام مصطلح جودة لخدمة للدلالة على أن الخدمة المقدمة للعميل ترقى للمستوى المتوقع من قبل العملاء، وإن هذه الخدمة تتناسب مع حاجياتهم وتوقعاتهم من حيث الأداء المرتفع وقلة التكلفة وإمكانية توفر الخدمات المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين (دخيل الله، ٢٠١٠).

جودة الخدمة = إدراك العميل للجودة المتلقاة - توقعات العميل المسبقة عن الخدمة " والمقصود من الإدراك في هذه المعادلة هو شعور الزبون اتجاه الخدمة التي تلقها أو جربها، ويقصد بالتوقعات أنها الرغبات واحتياجات العملاء من الخدمة المقدمة أو بالأحرى ما الذي يجب على مقدم الخدمة أن يقدمه من مستويات أداء الخدمة" (قاسم، ٢٠١٨).

جودة الخدمة الفنية هو كفاءة المنتج الفني بعد إتمام العمل. ويتطلب ذلك معرفة العوامل المؤثرة في تحديد جودة الخدمة على مؤشرات أداء المنتج الفني. وينطبق هذا بشكل خاص على المنشآت الفنية المعقدة، والتي تُعد نماذج من المعدات الزراعية المتنقلة. وتتميز هذه المنشآت الفنية بانفصال زمني احتمالية انخفاض جودة التشغيل عن لحظة إتمام الخدمة، والغموض الواضح لمفهوم جودة الخدمة الفنية.

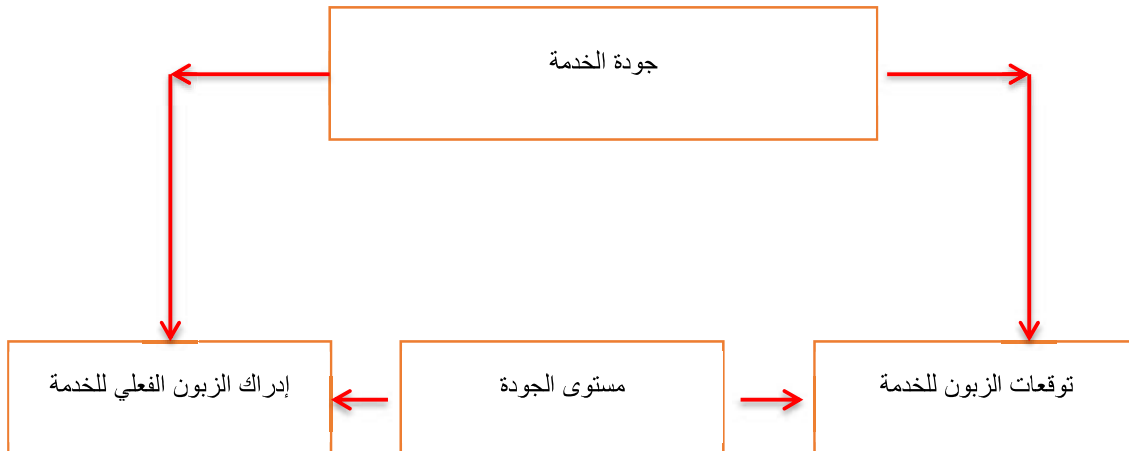
تُعد جودة الخدمة الفنية مهمة أساسية تتولاها شركات الصيانة والإصلاح المعنية، بالإضافة إلى شركات الوكلاء. فإلى جانب الالتزام بمواعيد الخدمة المحددة وتنفيذ حجم العمل المخطط له، من المهم التأكد من كفاءة القائمين على الخدمة لدى العميل. وفي النموذج المقترح لنظام الخدمة الفنية، تُعرّف جودة الخدمة الفنية بأنها مدى تطابق كفاءة القائمين على الخدمة مع التقنيات والتصاميم المستخدمة في المنتجات الفنية التي يتم صيانتها. كما يُؤخذ في الاعتبار تنوع أسطول الآلات التي يتم صيانتها ومدى حداثة تقنيات الخدمة الفنية.

أبعاد جودة الخدمة:

- إذ تشمل الجوانب المادية من الخدمات منها مظهر الموظفين، الأجهزة والمعدات وسرعة انجاز المهام.
- الاعتمادية بمعنى الثقة في اداء الخدمة وكذلك الالتزام بتقديمها في المكان والزمان المحددين.
- قدرة المؤسسة أو المصنع على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء.
- الضمان: أي المعرفة والمهارة الفنية لمقدمين الخدمة وقدرتهم على توفير المعلومات الكافية للعملاء.
- الاهتمام الشخصي الذي تمنحه المنظمة لعملائها.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص أن جودة الخدمة تعتبر معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للعملاء والمستفيدين، ويحقق هذا بدوره للمنظمة ميزة تنافسية بالنسبة للآخرين ، وهذا انطلاقا من الخصائص المستمدة من هذه الخدمة وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل التالي:

الشكل (٢-١) جودة الخدمة



(فليس لنيدة، ٢٠١٢).

مفهوم رضا العملاء:

نجد أن الغرض الأساسي للمؤسسات والمنشآت والمصانع هو العمل على تقديم خدمات عالية الجودة وذلك من أجل الحصول على رضا العملاء . ونجد أن عملية تحقيق الأرباح لا يتم في العادة إلا من خلال العمل على إشباع رغبات وتوقعات واحتياجات العملاء بطريقة تتفوق على قدرات وفعالية المنافسين، (التطاوي، عفاف، ٢٠٠٩)، كما يعرف رضا العملاء على أنه: " الحالة التي يتم فيها مطابقة احتياجات ورغبات وتوقعات العميل، أو التفوق على تلك التوقعات والرغبات، الشيء الذي يولد في العميل الرغبة في إعادة الشراء لنفس المنتج والولاء المستمر للمنظمة "، ونجد أن استجابة العميل لتقييم عملية الفرق المدرك بين التوقعات السابقة والاداء الفعلي للمنتج بعد الاستهلال"، ويعرف رضا العملاء ايضا بأنه " الحالة النفسية التي تنتج سلوكا ملء بالعواطف والتوقعات المحققة، وتتصل هذه الحالة بالشعور الأولى للفرد الناتج عن الخبرة السابقة". من خلال التعاريف السابقة نجد أن هناك عناصر اساسية ينطوي عليها الرضاء ألا وهي الاستجابة لتوقعات العملاء وتلبية احتياجاتهم (السمراني، محمد، ٢٠١٩).

هناك عنصرين اساسيين يقوم عليهما مفهوم رضا العملاء

١. إدراك العملاء: تعتبر هي العملية التي يقوم الأفراد عن طريقها اختيار وتنظيم وتفسير المعلومات المتوافرة في البيئة المحيطة وذلك من أجل التوصل لمفاهيم وتكوين صورة ذهنية معينة عنها، وتتأثر العوام المؤثرة على إدراك العميل لجودة الخدمة بعدة عوامل وهي: سعر الخدمة وكذلك الجوانب الملموسة للخدمة وايضا لقاء العملاء بموظفي الخدمة، والصورة الذهنية للمنظمة.
 ٢. توقعات العملاء: نجد أن توقعات العملاء تلعب دورا حيويا في الحكم على جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات المختلفة، إذ يقوم العملاء بتقييم مستوى الجودة من خلال مقارنة ما يحتاجونه أو ما يتوقع لمستويات ما يحصلون عليه بالفعل، ومن أجل تحقيق سمعة متميزة في مجال الخدمة عليه يجب على المؤسسات أن تقدم باستمرار خدمات تتوافق مع أو تتجاوز توقعات العملاء، وذلك من أجل تلبية وإرضاء العملاء والمحافظة عليهم بالوسائل التي تحقق توقعاتهم للخدمة بحيث تكون الخدمة عبارة عن تجربة ممتعة تجعله يكرر التعامل في المستقبل مع المؤسسة.
- (هلال ، محمد ، ٢٠٢٢).

النتائج المترتبة على الخدمة الجيدة للعملاء:

أن أداء الخدمة يساعد بشكل كبير على تمكين المنظمة من زيادة فعاليتها التسويقية وكذلك تحقيق الكفاءة في التشغيل والعمليات، وهذا بدوره يساهم في تدعيم المركز التنافسي كما في التالي:

١. الخدمة الجيدة تنمي ولاء العملاء: إذ أنه كلما زاد وارتفع مستوى الخدمة التي تقدمها المؤسسات للعملاء زاد على اثر ذلك رضائهم عن المؤسسة، وبالتالي استمر تعاملهم معها أي زاد نطاق التعامل، وعليه زادت الربحية من خلال استمرار تعامل العملاء مع المؤسسة.
 ٢. الخدمة الجيدة تجذب عملاء جدد: إذ تساعد الخدمة المميزة في تناقل الاتصالات الايجابية بين العملاء وعليه هذا يؤدي بدوره إلى تحسين سمعة المؤسسة، بالتالي جذب عملاء جدد.
 ٣. الخدمة الجيدة تؤدي إلى تخفيض التكاليف: وذلك من خلال تجنب تكلفة إعادة تكرار العمل وكذلك انخفاض ميزانية الدعاية الإعلان والترويج نتيجة الاتصالات بين العملاء انفسهم.
 ٤. الخدمة الجيدة تساهم في الحفاظ على العمالة: إذ تساعد في الحفاظ على الموارد البشرية ولكفاءة المتميزة لدى المؤسسات وكذلك في تحقيق رضا العملاء، ومن ثم توافر فرص الترقى الحوافز والإشباع الوظيفي للعاملين، الشيء الذي بدوره يؤدي إلى الاستمرار في تقديم الخدمة الجيدة.
- إجراءات تجاوز توقعات العملاء:**

١. العمل على أن تكون الوعود تعكس الحقيقة: بمعنى ان يكون هناك حرص على تقديم الوعود الواقعية والابتعاد عن المبالغة ، وذلك من خلال الرقابة على الوعود الصريحة وكذلك الضمنية ولابد من عدم المبالاة في أنشطة الإعلان والدعاية.
٢. الاتصالات المستمرة مع العملاء: حتى يتسنى للمؤسسة فهم اهتمامات وتوقعات العملاء، وشرح أبعاد ومميزات الخدمة التي تقدم لهم، مع ابراز الشكر والتقدير للعميل كقيمة اضافية.
٣. سرعة حل المشكلات الخدمية: إن المشكلات مع العملاء يجب ان ينظر لها على أنها فرصة لزيادة رضاهم، من خلال التعاطف والتقدير لمواقف العميل مع السرعة والجدية في التعامل مع المشكلات، وكذلك المكافأة والتعويض عند الحاجة، والعمل على تشجيع العاملين على اظهر الاتجاهات الايجابية نحو العملاء وكذلك العمل على تنمية وتطوير قدرات العاملين في تقديم خدمة شخصية متميزة للعملاء.

فجوة توقعات العميل :

فجوة توقعات العميل تعني أن المديرين في الإدارة العليا أو مقدمي الخدمات لربما لا يعلمون بدقة تلبية احتياجات ورغبات العملاء من المؤسسة ، وعليه هنا تختلف إدراكات الإدارة لتوقعات ورغبات العملاء عن إدراكات العملاء رغباتهم وتوقعاتهم نفسها، وهنا تحدث فجوة بين رغبات العملاء وكذلك ما يعتقد المديرين أن يريدونه، وعليه يمكن التخلص من مثل تلك الفجوات من خلال تفهم المديرين ومقدمي الخدمات لرغبات وتطلعات العملاء من قبل تقديم الخدمات ليعلم العميل أن من تقدمه تلك المنشآت أو المؤسسات والمصانع من خدمات ذات جودة.. (بطور، مصطفى، ٢٠٢٠).

فجوة إدراك الإدارة لخصائص جودة الخدمة:

إن عملية إدراك الإدارة الدقيق لتوقعات ورغبات العملاء من المطالب الأساسية وذات ضرورة إلا أن هذا الإدراك لا يكون كافياً لتقديم الخدمات بجودة عالية، ومن هنا من المفيد العمل على توافر تصميمات للخدمة ومعايير الأداء التي تعكس مدى تفهم وإدراك الإدارة ومقدمي الخدمات لتوقعات العملاء . وعلى الرغم من توافر الكثير من المعلومات والدقة الكافية عن توقعات العملاء، قد تفشل المؤسسة في التخطيط للخدمة بمواصفات وخصائص ذات جودة تلبية وتطابق توقعات العملاء. ومن أهم الأسباب التي تتسبب في الفجوة هي:

١. غياب تعهد والتزام الإدارة بجودة الخدمة، وتعهدا بأهداف أخرى يسهل تحقيقا مثل خفض التكاليف والارباح في الاجل القصير.
 ٢. عدم وافر معايير محددة لجودة الخدمة ، إذ يمكن تقديم خدمة مماثلة.
 ٣. قلة الاهداف المحددة والواضحة لجودة الخدمة لتوجيه وارشاد العاملين المقدمين لتلك الخدمات الشيء الذي يمكن مقدمي الخدمة من تفهم ما تريد الإدارة أن تقدمه فعليا للعملاء.
- ### الكفاءة التشغيلية:

تشير الكفاءة التشغيلية إلى قدرة المنظمة على تقديم المنتجات أو الخدمات باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد (الوقت، والتكلفة، والعمالة، والمواد) مع الحفاظ على جودة عالية. وتركز على تحسين العمليات، وتقليل الهدر، وزيادة الإنتاج إلى أقصى حد.

الكفاءة هي مصطلح نستطيع تخمينه وقياسه عن طريق تشكيل نسبة الناتج التشغيلية إلى المدخلات الإجمالية، وتعد الكفاءة معياراً على قياس درجة الأداء الذي يوضح الوسيلة التي تستخدم أدنى حد من المدخلات لإنتاج أعلى حد من نتائج المخرجات. تبعاً لهذا فإن الكفاءة تتشابه مع استخدام جميع المدخلات في إخراج أي منتجات مستهدفة سابقاً، ويشمل هذا طاقة الأشخاص والمدة الزمنية. وهو يرتبط بالتقليل من هدر الموارد مثل الطاقة، والموارد المادية والوقت، ويسعى نحو الوصول إلى نتائج محببة بشكل فعال . (Hollo & Nage, 2010).

عرف (السواط، ٢٠٢٢) الكفاءة بأنها "وسيلة قياس الحدود الفعالة، وتفسير الفروقات من هذه الحدود بما يتناسب مع عدم الكفاءة وقد حددت هذه الطرق على مبدأ الإجراءات المقامة بهدف توضيح الحدود والفرضيات التي طرحت، ويمكن تحقيق الكفاءة التقنية عندما تكون المنظمة قد وصلت إلى مرحلة عالية من الكفاءة لتوليد أعلى درجة من المخرجات السليمة وتحقيق الأهداف المنشودة بكل احترافية وجودة عالية، كما أن الكفاءة هي إتقان العمل بصورة عالية وذات جودة مرتفعة مع الحرص على التحديث بالإمكانيات المتوفرة من المؤسسة والتصدي للصعوبات والتحديات التي تقف في طريق التقدم والوصل إلى الأهداف، وهذا يتحقق بالتقليل من التكلفة المالية والاقتصادية".

أنواع الكفاءة

هناك تقسيمات وأنواع متعددة للكفاءة وتشمل على ما يلي:

١. الكفاءة الإنتاجية: نجد يتم أخذ هذا المصطلح عندما يتم تصميم أعلى حد من السلع والخدمات من خلال عدد واضح من المدخلات. إذ يرتبط هذا بالسقف الممكن للإنتاج عندما يحصل عند أدنى نقطة على منحنى غير مرتفع التكاليف للمؤسسات. ويتعلق هذا الارتباط بإصدار السلع والخدمات مع خليط أقل فائدة من المدخلات لتحقيق قدر أكبر من الإنتاج وبأقل من التكاليف، عليه يجب أن تكون المؤسسة ذات كفاءة إنتاجية عند أقل نقطة على منحنى التكلفة المتوسطة . (النجار، ٢٠٠٧).

٢. الكفاءة التقنية: تعرف بأنها هي الخليط الذي يتصف بأنه الأكبر فائدة من المدخلات عنصر ضروري يرتبط بالكفاءة الإنتاجية والكفاءة التقنية هي الفعالية التي يتم من خلالها استخدام عدد معين من المدخلات ليكون الناتج أكبر ما يمكن.

٣. الكفاءة الاقتصادية: مفهوم يشير إلى الاستخدام الأمثل للموارد، وذلك بغية الوصول إلى أكبر حد من تصنيع السلع والخدمات، ويمكن القول إن أي نظام اقتصادي يعد أكثر كفاءة مقارنة مع نظام آخر نسبيا إذا كان يتمكن من تقديم مزيد من السلع والخدمات للمجتمع وعدم استعمال مزيد من الموارد (المعماري، ٢٠١٠).

٤. الكفاءة الساكنة أو الثابتة: يعتبر هذا النوع من الكفاءة أكثر كفاءة من الموارد في نقطة زمنية معينة وتشمل الكفاءة الثابتة ناحيتين الأقصى للسلع نظراً والسلع المنتجة في تخصيص مفضل. وهذا يعكس الإمكانيات التقنية لحجم الموارد في الاقتصاد التي يفضلها المستهلكون (سلطان، ٢٠٠٨).

٥. كفاءة التوزيع: يعنى بها تحديد السلع والخدمات التي تتطلبها أكثر من غيرها، لذلك تحتاج إلى تقسيم عادل بمعايير ثابتة ويكون ذلك عندما يستفيد منها من هم في ضرورة ملحة إلى هذه السلع والخدمات. وترتبط هذه الكفاءة بالتوزيع العادل للموارد بسبب قانون تناقص العائدات الهامشية.

الأبعاد الرئيسية للكفاءة التشغيلية:

- كفاءة التكلفة لتقليل التكاليف التشغيلية دون المساس بالجودة.
- كفاءة العملية: تبسيط سير العمل وإزالة الاختناقات.
- استخدام الموارد: الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية والمادية.
- كفاءة الوقت: تقليل أوقات الدورات وتحسين سرعة تقديم الخدمة.
- اتساق الجودة: الحفاظ على المعايير مع تحسين الإنتاجية.

أهمية الكفاءة التشغيلية

- الربحية والقدرة التنافسية.
- تحسين تعزيز رضا العملاء وجودة الخدمة.
- دعم الاستدامة من خلال تقليل الهدر
- تمكين التوسع والنمو التنظيمي.

دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات التقنية:

المؤسسات العاملة في الأنشطة الاقتصادية، والتي تشمل القطاعين الصناعي والخدمي، وتضم الشركات العامة والخاصة، جاهدة إلى اقتناء أجهزة وأدوات تكنولوجية متطورة. وتهدف هذه المبادرة إلى

مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة، وتتضمن تخصيص كوادرات متخصصة في هذا المجال. في خضم هذه الموجة من التحديث الإلكتروني، برز الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كركيزة أساسية للتنافسية والازدهار في جميع القطاعات. ويستند هذا التوجه إلى تحول عالمي نحو تطوير البرمجة التقنية وتسخير التكنولوجيا المتقدمة. ويتجلى تبني هذه التطورات التكنولوجية بشكل خاص في المؤسسات العاملة في قطاع الخدمات، نظرًا لأهميتها الجوهرية لوظائفها وطبيعتها.

ومن الجدير بالذكر أن مطلع القرن الحادي والعشرين شهد دخولًا هامًا إلى عالم المعرفة والمعلومات، مما حفز تقدمًا وازدهارًا كبيرين في جميع جوانب العمليات الإدارية، بما في ذلك تقديم الخدمات بطرق أكثر أمانًا ودقة وكفاءة.

فوائد ومزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات:

يؤدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في المؤسسات إلى فوائد ومزايا عديدة، أهمها ما يلي:

- تعزيز أداء المؤسسة وإنتاجيتها: يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات إيجابًا على مستويات الأداء والإنتاجية في المؤسسات، شريطة وجود توافق بين ظروف المؤسسة واستراتيجيتها في مجال تكنولوجيا المعلومات. علاوة على ذلك، يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات إيجابًا على أداء المؤسسة وإنتاجيتها، مما يزيد من قيمتها.
- خلق القيمة في المؤسسات: يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات في خلق القيمة ويساعد في تنفيذ استراتيجياتها، لا سيما في ظل تزايد المنافسة بين المؤسسات.
- فعالية اتخاذ القرارات: تُسهّل تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية من خلال توفير بيانات ومعلومات دقيقة ومناسبة وفي الوقت المناسب.
- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات:

- برزت الحاجة إلى خدمات المعلومات بعد الحرب العالمية الثانية، مما سلط الضوء ليس فقط على أهمية امتلاك المعلومات، بل أيضاً على كيفية تداولها وإعادة استخدامها. وقد مرّت البشرية بمراحل عديدة: من الحضارة الزراعية إلى الصناعية، ثم إلى ظهور الثورة الرقمية والمعلوماتية، التي سرّعت من وتيرة تقديم الخدمات .
- يُعدّ التركيز على جودة الخدمة موضوعاً قديماً؛ إلا أن الجديد هو استخدام أساليب عملية وتقنيات إحصائية حديثة لتطبيق نماذج قياس جودة الخدمة. وتتناول هذه النماذج منظور كلٍّ من العميل ومقدّم الخدمة، حيث تُفهم جودة الخدمة على أنها مقياس لمدى تلبية مستويات الخدمة لتوقعات العميل.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

من خلال الفصل الحالي من الدراسة يتم التعريف بمنهج الدراسة والإجراءات المتبعة، والذي يشتمل على تحديد المنهجية المتبعة من خلال الدراسة، وتحديد المجتمع والعينة المستهدفة، وأداة جمع البيانات من حيث المراحل التي مرت بها في البناء وكيفية التحقق من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى العمليات والمعالجات الإحصائية التي تستخدم في تحليل البيانات.

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

١/ ما مستوى جودة الخدمات الفنية بمصانع المنطقة الغربية؟

٢/ ما درجة كفاءة التشغيل بمصانع المنطقة الغربية؟

٣/ ما مستوى رضا العملاء بمصانع المنطقة الغربية؟

٤/ ما مستوى التحسين المستمر بمصانع المنطقة الغربية؟

الفرضيات:

١/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية على الكفاءة التشغيلية في المصانع بالمنطقة الغربية؟.

٢/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية في المصانع بالمنطقة الغربية على رضا العملاء؟

٣/ يلعب التحسين المستمر دوراً وسيطاً في العلاقة بين جودة الخدمات وكفاءة التشغيل ورضا العملاء.

٤/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في رؤية الباحثين حول محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الوظيفية.

منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة وأهداف الدراسة، إذ يمكن هذا المنهج من وصف الظاهرة محل الدراسة بدقة وجمع المعلومات المرتبطة بها، ثم تحليلها بهدف تفسير العلاقات بين المتغيرات المختلفة، لذا يتم استخدام هذا المنهج للتعرف على دور تحسين جودة الخدمات الفنية للعملاء في رفع كفاءة التشغيل ورضا العملاء.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من منسوبي المصانع بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية.

عينة الدراسة:

تم إختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وتمت الإستجابة من عدد ٥٠ موظفاً وموظفة من منسوبي المصانع بالمنطقة الغربية، ليمثل هذا العدد العينة المستهدفة.

أداة الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لما تتميز به من ملاءمة لأهداف الدراسة وطبيعتها المنهجية والميدانية، وتُعد الاستبانة من أكثر أدوات البحث استخداماً في العلوم الإنسانية والاجتماعية، لما توفره من سهولة في التطبيق وفعالية من حيث الوقت والتكلفة، بالإضافة إلى قدرتها على جمع بيانات كمية يمكن تحليلها إحصائياً.

تم استخدام الاستبانة المغلقة، التي تحتوي على خيارات محددة مسبقاً للإجابة، وذلك لتنظيم عملية الإجابة، وإستكمال جميع البنود دون تخطي بعضها، وقد إعتد الباحث على بعض الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية.

وتتكون الإستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، ويشتمل على: الجنس، العمر، طبيعة العمل، سنوات الخبرة.

القسم الثاني: أسئلة ومحاور الدراسة.

المحور الأول: جودة الخدمات الفنية، ويمثل المتغير المستقل، ويتكون من ٥ عبارات.

المحور الثاني: كفاءة التشغيل، ويمثل المتغير التابع الأول، ويتكون من ٥ عبارات.

المحور الثالث: رضا العملاء، ويمثل المتغير التابع الثاني، ويتكون من ٥ عبارات.

المحور الرابع: التحسين المستمر، ويمثل المتغير الوسيط، ويتكون من ٥ عبارات.

إجراءات توزيع أداة الدراسة ومتابعة الإستجابات:

قام الباحث بتصميم الإستبانة في شكل إلكتروني مستخدماً موقع Google Form لتسهيل عملية التوزيع وجمع الردود، إضافة إلى ضمان سرية البيانات وخصوصية المستجيبين. وقد تم التنسيق مع القسم المختص بشؤون الموظفين بالمصانع التي يعملون بها لضمان الوصول إلى كامل العينة المستهدفة وذلك بعد الحصول على الخطابات والموافقات اللازمة.

مقياس الدرجات:

إعتمدت الإستبانة في طريقة الإستجابة نحو العبارات على مقياس ليكرت الخماسي، وذلك لقدرته على قياس درجة الاتفاق أو الاختلاف بشكل تدريجي، بما يعكس مدى إدراك المبحوثين لموضوع الدراسة. وقد تم تحديد أوزان رقمية لكل خيار إستجابة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول ٣-١ مقياس ليكرت الخماسي لقياس الإتجاهات

الإجابة	الوزن	المتوسط الموزون
لا أوافق بشدة	١	١ إلى أقل من ١.٨٠
لا أوافق	٢	١.٨٠ إلى أقل من ٢.٦٠
محايد	٣	٢.٦٠ إلى أقل من ٣.٤٠
أوافق	٤	٣.٤٠ إلى أقل من ٤.٢٠
أوافق بشدة	٥	٤.٢٠ إلى ٥

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي (Uebersax, 2007)، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

صدق وثبات الأداة:

صدق الأداة:

تم تحديد الصدق الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور الذي تنتمي إليه، وأسفرت النتائج عما يلي:

جدول ٣-٢ صدق الإتساق الداخلي بطريقة بيرسون للارتباط حسب المحاور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	الدلالة الإحصائية	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	الدلالة الإحصائية
المحور الأول: جودة الخدمات الفنية			المحور الثاني: كفاءة التشغيل		
١	.848**	0.000	١	.566**	0.000
٢	.810**	0.000	٢	.504**	0.000
٣	.847**	0.000	٣	.782**	0.000
٤	.874**	0.000	٤	.802**	0.000
٥	.819**	0.000	٥	.755**	0.000
المحور الثالث: رضا العملاء			المحور الرابع: التحسين المستمر		
١	.910**	0.000	١	.750**	0.000
٢	.812**	0.000	٢	.798**	0.000
٣	.827**	0.000	٣	.753**	0.000
٤	.773**	0.000	٤	.758**	0.000
٥	.786**	0.000	٥	.681**	0.000

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠٠١)

الجدول رقم (٣-٢) عبارة عن نتائج اختبار بيرسون للارتباط للتحقق من صدق الإتساق الداخلي لأداة الدراسة حسب المحاور. نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة المحور الذي تنتمي له تراوحت بين (٠.٥٠٤ - ٠.٩١٠). نلاحظ أن جميع معاملات الارتباط جاءت موجبة ومرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يشير إلى أن أداة الدراسة يتوفر به صدق الإتساق الداخلي في محاورها وأن العبارات في كل محور تقيس ما وُضعت لقياسه.

ثبات الأداة:

تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يُعد من

أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً لقياس الثبات للإستبانة، وأظهرت النتائج ما يلي:

جدول ٣-٥ معاملات الثبات للإستبانة بطريقة كرونباخ-ألفا

المحاور	عدد العبارات	كرونباخ-ألفا
١/ جودة الخدمات الفنية	٥	٠.٨٩
٢/ كفاءة التشغيل	٥	٠.٧٠
٣/ رضا العملاء	٥	٠.٨٨
٤/ التحسين المستمر	٥	٠.٨٠
الإستبيان كاملاً	٢٠	٠.٩٤

الجدول رقم (٣-٥) عبارة عن نتائج إختبار كرونباخ-ألفا للتحقق من ثبات أداة الدراسة حسب

المحاور، حيث تراوحت قيم كرونباخ-ألفا بين (٠.٧٠) و (٠.٨٩)، ولإستبيان كاملاً فقد بلغ (٠.٩٤).

نجد أن جميع معاملات الثبات جاءت مرتفعة، وبالتالي فإنه يمكن التوصل إلى أن الإستبانة تمتاز

بالثبات، مما يجعل الباحث مطمئن لإجابات أفراد العينة على الإستبيان ومدى وضوح العبارات وسهولة

الإجابة عليها، وأن البيانات التي تم جمعها بواسطة الأداة تعتبر صالحة ويتوفر بها المقدار المطلوب من

الصدق والثبات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

يتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (٢٦) لتحليل

البيانات وإختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال تطبيق المعالجات الإحصائية التالية:

١. الإحصاءات الوصفية، متمثلة في النسب المئوية والتكرارات، لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة

الدراسة.

٢. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من صدق الإتساق الداخلي للإستبانة.

٣. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات وموثوقية أداة الدراسة.
٤. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.
٥. تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لإختبار فرضيات الدراسة (١ - ٢ - ٣).
٦. إختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لإختبار الفرضية (٤).

حدود الدراسة:

الحدود الجغرافية:

تم إجراء هذه الدراسة على مجموعة من عملاء المصانع بالمنطقة الغربية - جدة .

• **الحدود البشرية:**

تم إجراء هذه الدراسة على أفراد من عملاء المصانع بمحافظة جدة باختلاف تخصصاتهم ومسمياتهم الوظيفية.

• **الحدود الموضوعية:**

تقتصر الدراسة على تناول تحسين جودة الخدمات الفنية واثرها على رضا العملاء - بمدينة جدة.

• **الحدود الزمنية:**

تمت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول لعام ٢٠٢٥م

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

من خلال هذا الفصل يتم عرض النتائج التي خرجت بها الدراسة، بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات التي جُمعت بواسطة الإستبانة، إبتداءً بتحليل نتائج البيانات الديموغرافية، ومن ثم تحليل محاور أداة الدراسة وإجراء الاختبارات المناسبة للتحقق من الأهداف والإجابة عن التساؤلات واختبار الفرضيات، بالإضافة إلى دراسة الفروق في متغيرات أداة الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية، وذلك كما يلي:

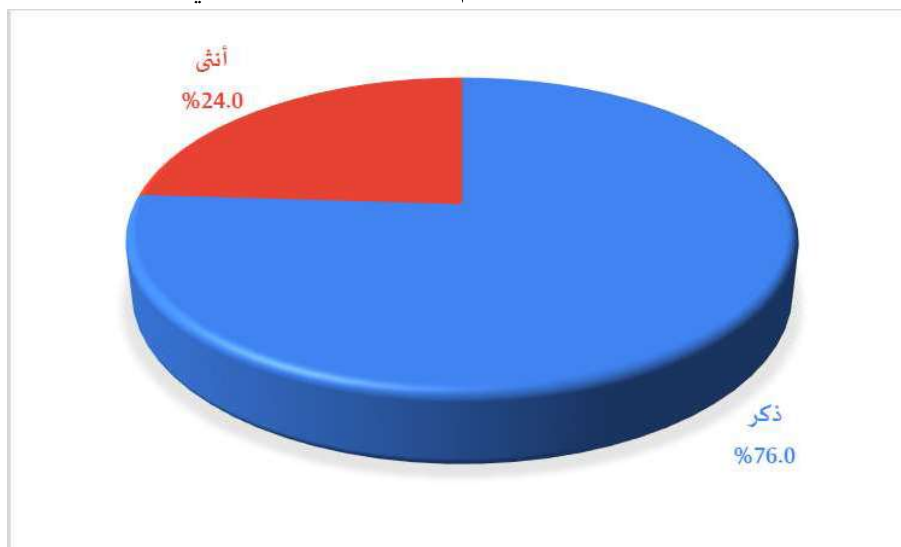
أولاً: وصف عينة الدراسة

تم استخدام الجداول التكرارية والرسوم البيانية لوصف عينة الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية، وهي من الطرق الأكثر شيوعاً في وصف المتغيرات الفئوية والرتبية، وذلك كما يلي:

جدول ٤-١. وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	38	76.0%
أنثى	12	24.0%
المجموع	50	100.0%

وفقاً للنتائج المستعرضة في الجدول رقم (٤-١) يتضح أن غالبية أفراد العينة بنسبة ٧٦.٠ % هم ذكور، في حين شكلت نسبة الإناث ٢٤.٠ % . ورسم القطاعات الدائرية التالي يبين هذه النسب:

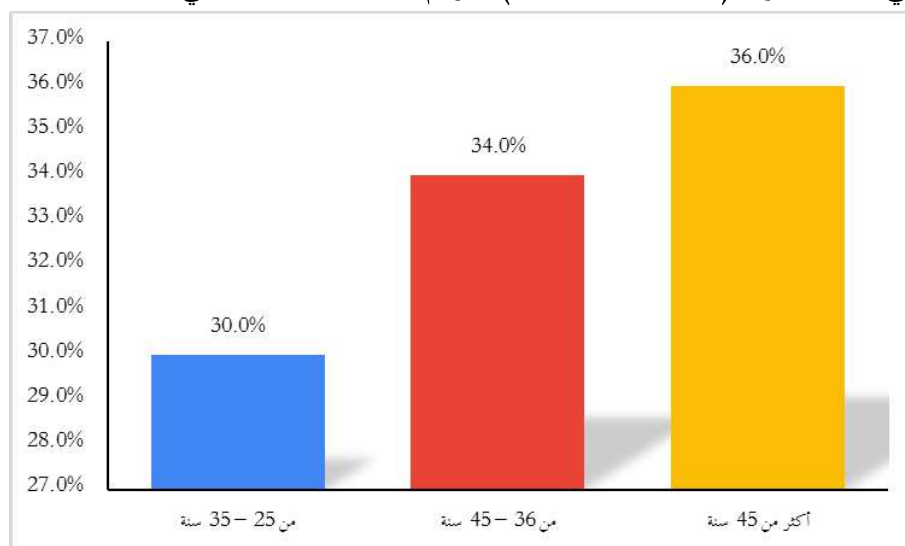


رسم بياني ٤-١. يوضح وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

جدول ٢-٤. وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر

النسبة %	العدد	العمر
30.0%	15	من ٢٥ - ٣٥ سنة
34.0%	17	من ٣٦ - ٤٥ سنة
36.0%	18	أكثر من ٤٥ سنة
100.0%	50	المجموع

وفقاً للنتائج المستعرضة في الجدول رقم (٢-٤) يتضح أن نسبة ٣٦.٠ % من أفراد العينة في الفئة العمرية (أكثر من ٤٥ سنة)، وأن نسبة ٣٤.٠ % في الفئة العمرية (من ٣٦ - ٤٥ سنة)، وأن نسبة ٣٠.٠ % في الفئة العمرية (من ٢٥ - ٣٥ سنة). ورسم الأعمدة البيانية التالي يبين هذه النسب:

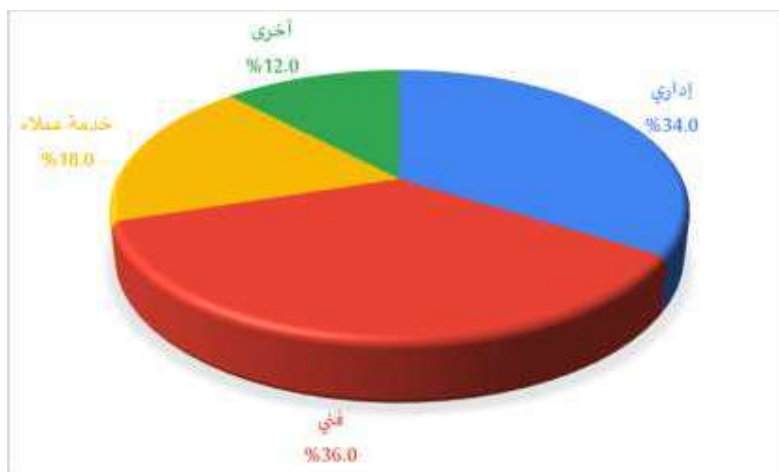


رسم بياني ٢-٤. يوضح وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر

جدول ٣-٤. وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير طبيعة العمل

النسبة %	العدد	طبيعة العمل
34.0%	17	إداري
36.0%	18	فني
18.0%	9	خدمة عملاء
12.0%	6	أخرى
100.0%	50	المجموع

وفقاً للنتائج المستعرضة في الجدول رقم (٣-٤) يتضح أن نسبة ٣٦.٠ % من أفراد العينة طبيعة عملهم (فني)، وأن نسبة ٣٤.٠ % طبيعة عملهم (إداري)، وأن نسبة ١٨.٠ % طبيعة عملهم (خدمة عملاء)، وأن نسبة ١٢.٠ % طبيعة عملهم (أخرى). ورسم القطاعات الدائرية التالي يبين هذه النسب:



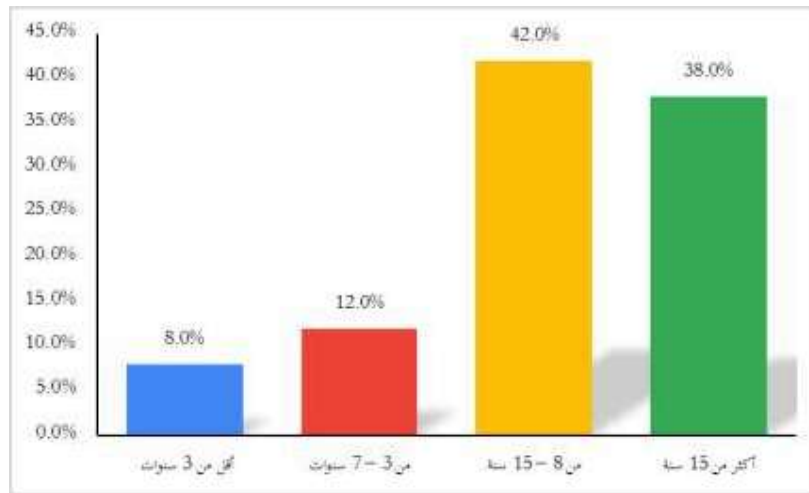
رسم بياني ٣-٤. يوضح وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير طبيعة العمل

جدول ٤-٤. وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

النسبة %	العدد	سنوات الخبرة
8.0%	4	أقل من ٣ سنوات
12.0%	6	من ٣ - ٧ سنوات
42.0%	21	من ٨ - ١٥ سنة
38.0%	19	أكثر من ١٥ سنة
100.0%	50	المجموع

وفقاً للنتائج المستعرضة في الجدول رقم (٤-٤) يتضح أن نسبة ٤٢.٠ % من أفراد العينة تبلغ خبرتهم (من ٨ - ١٥ سنة)، وأن نسبة ٣٨.٠ % تبلغ خبرتهم (أكثر من ١٥ سنة)، وأن نسبة ١٢.٠ % تبلغ خبرتهم (من ٣ - ٧ سنوات)، وأن نسبة ٨.٠ % تبلغ خبرتهم (أقل من ٣ سنوات). ورسم الأعمدة

البيانية التالي يبين هذه النسب:



رسم بياني ٤-٤. يوضح وصف أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

ثانياً: نتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة:

التساؤل الأول: ما مستوى جودة الخدمات الفنية بمصانع المنطقة الغربية؟

تم تحليل عبارات المحور الأول عن طريق حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات

أفراد العينة على عبارات المحور الأول، وذلك كما يلي:

جدول ٤-٥ مستوى جودة الخدمات الفنية بمصانع المنطقة الغربية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
٣	عادة ما توفر المصانع في المنطقة الغربية فريق الدعم الفني الذي يمتلك المهارات والخبرة الكافية.	4.28	0.64	أوافق بشدة	١
٢	تقوم المصانع في المنطقة الغربية بحل المشكلات الفنية بسرعة وكفاءة.	4.24	0.72	أوافق بشدة	٢
١	تقوم المصانع في المنطقة الغربية بتقديم الخدمات الفنية بجودة عالية.	4.22	0.58	أوافق بشدة	٣
٤	تقوم المصانع باستخدام تقنيات حديثة لتحسين جودة الخدمة.	4.18	0.69	أوافق	٤
٥	هناك فريق عمل يقوم بمتابعة طلبات العملاء حتى حلها بشكل كامل.	4.18	0.72	أوافق	٥
	الدرجة الكلية للمحور	4.22	0.67	أوافق بشدة	

الجدول (٤-٥) عبارة عن التحليل الإحصائي الوصفي لعبارات المحور الأول (جودة الخدمات الفنية)، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات نحو عبارات المحور. نجد أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ (٤.٢٢) وهذه القيمة جاءت في المدى (٤.٢٠ - ٥.٠) وتشير إلى المستوى (أوافق بشدة) وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٦٧) ويشير إلى مدى تجانس الإجابات نحو عبارات المحور بشكل عام، وبالتالي فإن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن مستوى جودة الخدمات الفنية بمصانع المنطقة الغربية بمستوى عالي.

تم العبارات ترتيباً تنازلياً وفقاً لقيم المتوسطات الحسابية، وإبتداءً من العبارة الأعلى متوسطاً حسابياً إلى الأدنى، فنجد الآتي:

حلت في المرتبة الأولى العبارة (عادة ما توفر المصانع في المنطقة الغربية فريق الدعم الفني الذي يمتلك المهارات والخبرة الكافية) بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٢٨) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، بينما حلت في المرتبة الأخيرة كل من العبارتين (تقوم المصانع باستخدام تقنيات حديثة لتحسين جودة الخدمة) و (هناك فريق عمل يقوم بمتابعة طلبات العملاء حتى حلها بشكل كامل) بأقل متوسط حسابي بلغ (٤.١٨) ومستوى إستجابة (أوافق).

التساؤل الثاني: ما درجة كفاءة التشغيل بمصانع المنطقة الغربية؟

تم تحليل عبارات المحور الثاني عن طريق حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني، وذلك كما يلي:

جدول ٤-٦ درجة كفاءة التشغيل بمصانع المنطقة الغربية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
٢	تؤدي جودة الخدمة الفنية إلى تحسين الأداء العام للمؤسسات بالمنطقة الغربية.	4.22	0.65	أوافق بشدة	١
١	هناك فريق عمل مخصص يساهم في تقليل الأعطال التشغيلية.	4.20	0.57	أوافق بشدة	٢

٥	تعمل المصانع على تقليل الوقت والجهد بفضل الدعم الفني.	4.12	0.44	أوافق	٣
٤	هناك تنسيق فعال بين الأقسام الفنية والإدارية.	4.08	0.75	أوافق	٤
٣	تقوم المصانع في المنطقة الغربية باستغلال الموارد الفنية بكفاءة عالية.	4.02	0.77	أوافق	٥
	الدرجة الكلية للمحور	4.13	0.64	أوافق	

الجدول (٤-٦) عبارة عن التحليل الإحصائي الوصفي لعبارات المحور الثاني (كفاءة التشغيل)،

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات نحو عبارات المحور. نجد أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ (٤.١٣) وهذه القيمة جاءت في المدى (٣.٤٠ - ٤.٢٠) وتشير إلى المستوى (أوافق) وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٦٤) ويشير إلى مدى تجانس الإجابات نحو عبارات المحور بشكل عام، وبالتالي فإن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن درجة كفاءة التشغيل بمصانع المنطقة الغربية بمستوى عالي.

تم العبارات ترتيباً تنازلياً وفقاً لقيم المتوسطات الحسابية، وإبتداءً من العبارة الأعلى متوسطاً حسابياً إلى الأدنى، فنجد الآتي:

حلت في المرتبة الأولى العبارة (تؤدي جودة الخدمة الفنية إلى تحسين الأداء العام للمؤسسات بالمنطقة الغربية) بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٢٢) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، بينما حلت في المرتبة الأخيرة من العبارة (تقوم المصانع في المنطقة الغربية باستغلال الموارد الفنية بكفاءة عالية) بأقل متوسط حسابي بلغ (٤.٠٢) ومستوى إستجابة (أوافق).

التساؤل الثالث: ما مستوى رضا العملاء بمصانع المنطقة الغربية؟

تم تحليل عبارات المحور الثالث عن طريق حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث، وذلك كما يلي:

جدول ٧-٤ مستوى رضا العملاء بمصانع المنطقة الغربية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
٣	الخدمات الفنية الجيدة التي تقدمها ادارة المصانع تلبي توقعات العملاء.	4.16	0.77	أوافق	١
٢	تقوم الإدارة في المصانع بالمنطقة الغربية بالتعامل الجيد مع شكاوى العملاء بفعالية.	4.14	0.78	أوافق	٢
٤	يثق العملاء في كفاءة الفريق الفني.	4.10	0.54	أوافق	٣
١	العملاء بالمنطقة الغربية راضون عن سرعة الاستجابة للخدمات الفنية	3.96	0.73	أوافق	٤
٥	تقوم الإدارة في المصانع بالمنطقة الغربية بقياس رضا العملاء بشكل دوري.	3.94	0.68	أوافق	٥
	الدرجة الكلية للمحور	4.06	0.70	أوافق	

الجدول (٧-٤) عبارة عن التحليل الإحصائي الوصفي لعبارات المحور الثالث (رضا العملاء)، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات نحو عبارات المحور. نجد أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ (٤.٠٦) وهذه القيمة جاءت في المدى (٣.٤٠ - ٤.٢٠) وتشير إلى المستوى (أوافق) وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٧٠) ويشير إلى مدى تجانس الإجابات نحو عبارات المحور بشكل عام، وبالتالي فإن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن رضا عملاء مصانع المنطقة الغربية بمستوى عالي.

تم العبارات ترتيباً تنازلياً وفقاً لقيم المتوسطات الحسابية، وإبتداءً من العبارة الأعلى متوسطاً حسابياً إلى الأدنى، فنجد الآتي:

حلت في المرتبة الأولى العبارة (الخدمات الفنية الجيدة التي تقدمها ادارة المصانع تلبي توقعات العملاء) بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.١٦) ومستوى إستجابة (أوافق)، بينما حلت في المرتبة الأخيرة العبارة (تقوم الإدارة في المصانع بالمنطقة الغربية بقياس رضا العملاء بشكل دوري) بأقل متوسط حسابي بلغ (٣.٩٤) ومستوى إستجابة (أوافق).

التساؤل الرابع: ما مستوى التحسين المستمر بمصانع المنطقة الغربية؟

تم تحليل عبارات المحور الرابع عن طريق حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع، وذلك كما يلي:

جدول ٤-٨ مستوى التحسين المستمر بمصانع المنطقة الغربية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
٢	الإدارة تقوم بشكل دوري على عمل خطط واضحة لتحسين الخدمات الفنية.	4.12	0.63	أوافق	١
٥	تقوم معظم المصانع بالمنطقة الغربية باستخدام مؤشرات أداء (KPIs) لقياس الجودة.	4.12	0.63	أوافق	٢
١	تقوم الإدارة بتقييم جودة الخدمات الفنية بشكل منتظم	4.08	0.63	أوافق	٣
٤	يتم تدريب الموظفين الفنيين بشكل مستمر.	4.08	0.72	أوافق	٤
٣	تستفيد الإدارة في المصانع بالمنطقة الغربية من ملاحظات العملاء لتطوير الخدمة.	4.04	0.73	أوافق	٥
	الدرجة الكلية للمحور	4.09	0.67	أوافق	

الجدول (٤-٨) عبارة عن التحليل الإحصائي الوصفي لعبارات المحور الرابع (التحسين

المستمر)، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات نحو عبارات المحور . نجد

أن المتوسط الحسابي لكامل المحور بلغ (٤.٠٩) وهذه القيمة جاءت في المدى (٣.٤٠ > - ٤.٢٠)

وتشير إلى المستوى (أوافق) وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي

(٠.٦٧) ويشير إلى مدى تجانس الإجابات نحو عبارات المحور بشكل عام، وبالتالي فإن أفراد عينة

الدراسة يوافقون على أن التحسين المستمر بمصانع المنطقة الغربية بمستوى عالي.

تم العبارات ترتيباً تنازلياً وفقاً لقيم المتوسطات الحسابية، وإبتداءً من العبارة الأعلى متوسطاً حسابياً إلى

الأدنى، فنجد الآتي:

حلت في المرتبة الأولى العبارة (الإدارة تقوم بشكل دوري على عمل خطط واضحة لتحسين الخدمات

الفنية) بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.١٢) ومستوى إستجابة (أوافق)، بينما حلت في المرتبة الأخيرة

العبارة (تستفيد الإدارة في المصانع بالمنطقة الغربية من ملاحظات العملاء لتطوير الخدمة) بأقل متوسط

حسابي بلغ (٤.٠٤) ومستوى إستجابة (أوافق).

ثانياً: نتائج التحقق من فرضيات الدراسة:

١/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية على الكفاءة التشغيلية في المصانع بالمنطقة الغربية؟.

للتعرف على أثر جودة الخدمات الفنية على الكفاءة التشغيلية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية) على المتغير التابع (كفاءة التشغيل)، وذلك كما يلي:

جدول ٤-٩. نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر جودة الخدمات الفنية على الكفاءة التشغيلية

النموذج	معاملات الانحدار β	إختبار (ت)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	إختبار F
الحد الثابت	1.90	5.42	0.000	0.678	0.460	40.9
جودة الخدمات الفنية	0.53	6.40	0.000			

المتغير التابع: كفاءة التشغيل

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بطريقة Enter لدراسة أثر جودة الخدمات الفنية على كفاءة التشغيل. يتضح أن نموذج الانحدار هو نموذج معنوي حيث بلغت قيمة الإختبار ($F = 40.9$) وهي قيمة كبيرة ودالة إحصائياً وتشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الخدمات الفنية على كفاءة التشغيل.

كما يوضح الجدول معاملات الانحدار للمتغير المستقل في النموذج (β) وهو متغير (جودة الخدمات الفنية) وقد بلغت (٠.٥٣) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً وفقاً لإختبار (ت) المقابل له مما يشير إلى معنوية تأثير معاملات الانحدار في النموذج. نجد أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت ٠.٦٧٨ وهي قيمة موجبة وتشير إلى قوة واتجاه العلاقة. وبالتالي ومما سبق فإنه يمكن التحقق من صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية على الكفاءة التشغيلية في المصانع بالمنطقة الغربية.

٢/ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية في المصانع بالمنطقة الغربية على رضا العملاء؟.

للتعرف على أثر جودة الخدمات الفنية على رضا العملاء، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية) على المتغير التابع (رضا العملاء)، وذلك كما يلي:

جدول ٤-١٠. نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر جودة الخدمات الفنية على رضا العملاء

النموذج	معاملات الانحدار β	إختبار (ت)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	إختبار F
الحد الثابت	0.74	1.81	0.076	0.766	0.587	68.3
جودة الخدمات الفنية	0.79	8.26	0.000			

المتغير التابع: رضا العملاء

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بطريقة Enter لدراسة أثر جودة الخدمات الفنية على رضا العملاء. يتضح أن نموذج الانحدار هو نموذج معنوي حيث بلغت قيمة الإختبار ($F = 68.3$) وهي قيمة كبيرة ودالة إحصائياً وتشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الخدمات الفنية على كفاءة التشغيل.

كما يوضح الجدول معاملات الانحدار للمتغير المستقل في النموذج (β) وهو متغير (جودة الخدمات الفنية) وقد بلغت (٠.٧٩) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً وفقاً لإختبار (ت) المقابل له مما يشير إلى معنوية تأثير معاملات الانحدار في النموذج. نجد أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت ٠.٧٦٦ وهي قيمة موجبة وتشير إلى قوة واتجاه العلاقة. وبالتالي ومما سبق فإنه يمكن التحقق من صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية على رضا العملاء في المصانع بالمنطقة الغربية.

٣/ يلعب التحسين المستمر دوراً وسيطاً في العلاقة بين جودة الخدمات الفنية وكفاءة التشغيل ورضا العملاء.

للتعرف على دور المتغير الوسيط (التحسين المستمر) في العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات وكفاءة التشغيل ورضا العملاء فقد إعتد الباحث على النموذج الذي أطلقه (بارون وكنيني، ١٩٨٦م) والذي يقتضي دراسة ثلاث علاقات تأثيرية عن طريق نماذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وهي كالآتي:

أولاً: التحقق من أن المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية) يؤثر على المتغير الوسيط (التحسين المستمر)، حيث يتم التعامل مع المتغير الوسيط باعتباره متغيراً تابعاً في هذه المرحلة.

جدول ٤-١١. نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر جودة الخدمات الفنية على التحسين المستمر

النموذج	معاملات الانحدار β	إختبار (ت)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	إختبار F
الحد الثابت	0.74	1.81	0.076	0.766	0.587	68.3
جودة الخدمات الفنية	0.79	8.26	0.000			

المتغير التابع: التحسين المستمر

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بطريقة Enter لدراسة أثر جودة الخدمات الفنية على التحسين المستمر. يتضح أن نموذج الانحدار هو نموذج معنوي حيث بلغت قيمة الإختبار ($F = 68.3$) وهي قيمة كبيرة ودالة إحصائياً وتشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الخدمات الفنية على التحسين المستمر.

كما يوضح الجدول معاملات الانحدار للمتغير المستقل في النموذج (β) وهو متغير (جودة الخدمات الفنية) وقد بلغت (٠.٧٩) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً وفقاً لإختبار (ت) المقابل له مما يشير إلى معنوية تأثير معاملات الانحدار في النموذج. نجد أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت ٠.٧٦٦ وهي قيمة موجبة وتشير إلى قوة واتجاه العلاقة. وبالتالي ومما سبق فإنه يمكن التوصل إلى أنه: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية في المصانع بالمنطقة الغربية على التحسين المستمر. وبالتالي فقد تم التحقق من الشرط الأول بأن المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية) يؤثر على المتغير الوسيط (التحسين المستمر).

ثانياً: التحقق من أن المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية) يؤثر على المتغير التابع: كفاءة التشغيل ورضا العملاء. وقد تم التحقق من الشرط الثاني من خلال نتائج الجدولين (٩-٤) و (١٠-٤).

ثالثاً: التحقق من كون المتغير الوسيط (التحسين المستمر) يؤثر على المتغيرات التابعة (كفاءة التشغيل ورضا العملاء) بوجود المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية).

جدول ١٢-٤. أثر المتغير الوسيط (التحسين المستمر) على المتغير التابع الأول (كفاءة التشغيل) بوجود المتغير

المستقل (جودة الخدمات الفنية) بطريقة الإنحدار الخطي المتعدد

النموذج	معاملات الإنحدار β	إختبار (ت)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	إختبار F
الحد الثابت	1.37	3.81	0.000	0.749	0.561	30.0
التحسين المستمر	0.42	3.28	0.002			
جودة الخدمات الفنية	0.25	2.22	0.031			

المتغير التابع: كفاءة التشغيل

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة الإختبار ($F = 30.0$) والمتعلق بمعنوية نموذج الإنحدار المتعدد جاء دال إحصائياً وبالتالي معنوية نموذج إنحدار المتغير الوسيط (التحسين المستمر) على المتغير التابع (كفاءة التشغيل) بوجود المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية)، حيث نجد أن معامل الارتباط بين المتغيرات بلغ (٠.٧٤٩) وهي قيمة موجبة وتشير إلى قوة العلاقة الإيجابية بين المتغيرات، وكذلك بلغ معامل إنحدار أثر المتغير الوسيط (التحسين المستمر) على المتغير التابع (كفاءة التشغيل) بلغ (٠.٤٢)، وأن معامل إنحدار أثر المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية) على المتغير التابع (كفاءة التشغيل) بوجود المتغير الوسيط (التحسين المستمر) ويسمى الأثر المباشر بلغ (٠.٢٥) وهي قيم موجبة وذات دلالة إحصائية وفقاً لقيم إختبار (T) وهي دالة إحصائياً.

جدول ١٣-٤. أثر المتغير الوسيط (التحسين المستمر) على المتغير التابع الثاني (رضا العملاء) بوجود

المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية) بطريقة الإنحدار الخطي المتعدد

النموذج	معاملات	إختبار	الدلالة	معامل	معامل	إختبار F
---------	---------	--------	---------	-------	-------	----------

	الانحدار β	(ت)	الإحصائية	الارتباط R	التحديد R^2	
الحد الثابت	0.19	0.55	0.585	0.872	0.761	74.7
التحسين المستمر	0.72	5.84	0.000			
جودة الخدمات الفنية	0.31	2.79	0.008			

المتغير التابع: رضا العملاء

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة الاختبار ($F = 74.7$) والمتعلق بمعنوية نموذج الانحدار المتعدد جاء دال إحصائياً وبالتالي معنوية نموذج إنحدار المتغير الوسيط (التحسين المستمر) على المتغير التابع (رضا العملاء) بوجود المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية)، حيث نجد أن معامل الارتباط بين المتغيرات بلغ (0.872) وهي قيمة موجبة وتشير إلى قوة العلاقة الإيجابية بين المتغيرات، وكذلك بلغ معامل إنحدار أثر المتغير الوسيط (التحسين المستمر) على المتغير التابع (رضا العملاء) بلغ (0.72)، وأن معامل إنحدار أثر المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية) على المتغير التابع (رضا العملاء) بوجود المتغير الوسيط (التحسين المستمر) ويسمى الأثر المباشر بلغ (0.31) وهي قيم موجبة وذات دلالة إحصائية وفقاً لقيم اختبار (T) وهي دالة إحصائياً.

من خلال الجدولين (٤-١٢) و (٤-١٣) فقد تم التحقق من الشرط الثالث وهو أن المتغير الوسيط (التحسين المستمر) يؤثر على المتغيرات التابعة (كفاءة التشغيل ورضا العملاء) بوجود المتغير المستقل (جودة الخدمات الفنية).

مما سبق فإنه يمكن التحقق من صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه: يلعب التحسين المستمر دوراً وسيطاً في العلاقة بين جودة الخدمات الفنية وكفاءة التشغيل ورضا العملاء.

٤/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في رؤية الباحثين حول محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الوظيفية.

قام الباحث بإستخدام إختبار (ت) للعينات المستقلة وأسلوب تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

لدراسة الفروق في متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً للمتغيرات الأولية، وذلك كما يلي:

جدول ٤-١٤. نتائج إختبار (ت) للعينات المستقلة لدراسة الفروق في متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.

المتغيرات الدراسة	فئات الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الإختبار T	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات الفنية	ذكر	38	4.19	0.56	-0.68	0.500
	أنثى	12	4.32	0.59		
كفاءة التشغيل	ذكر	38	4.11	0.48	-0.50	0.620
	أنثى	12	4.18	0.28		
رضا العملاء	ذكر	38	4.04	0.62	-0.39	0.701
	أنثى	12	4.12	0.43		
التحسين المستمر	ذكر	38	4.05	0.55	-0.89	0.379
	أنثى	12	4.20	0.31		

الجدول (٤-١٤) يوضح نتائج إختبار (ت) للعينات المستقلة للتحقق من دلالة الفروق في متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، وبمتابعة قيمة الإختبار (T) وبمقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة لكل محور نجدها جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، مما يشير إلى عدم دلالة الفروق، وبالتالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في رؤية الباحثين حول محاور الدراسة باختلاف متغير الجنس - حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة لكل محور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

جدول ٤-١٥. نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

متغيرات الدراسة	مصادر التباين	مجموع	درجة	مربعات	قيمة	الدلالة
-----------------	---------------	-------	------	--------	------	---------

الإحصائية	الاختبار F	المتوسطات	الحرية	المربعات		
0.154	1.95	0.59	2	1.18	بين المجموعات	جودة الخدمات الفنية
		0.30	47	14.28	داخل المجموعات	
			49	15.46	الكلية	
0.631	0.47	0.09	2	0.18	بين المجموعات	كفاءة التشغيل
		0.19	47	9.16	داخل المجموعات	
			49	9.34	الكلية	
0.160	1.90	0.61	2	1.22	بين المجموعات	رضا العملاء
		0.32	47	15.12	داخل المجموعات	
			49	16.34	الكلية	
0.430	0.86	0.22	2	0.43	بين المجموعات	التحسين المستمر
		0.25	47	11.82	داخل المجموعات	
			49	12.25	الكلية	

الجدول (١٥-٤) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتحقق من دلالة الفروق في

متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير العمر، وبمتابعة قيمة الاختبار (F)

وبمقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة لكل محور نجدها جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)،

مما يشير إلى عدم دلالة الفروق، وبالتالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في

رؤية المبحوثين حول محاور الدراسة باختلاف متغير العمر - حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة

لكل محور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

جدول ٤-١٦. نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات إستجابات أفراد

العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العمل.

متغيرات الدراسة	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات الفنية	بين المجموعات	0.92	3	0.31	0.97	0.413
	داخل المجموعات	14.54	46	0.32		
	الكلي	15.46	49			
كفاءة التشغيل	بين المجموعات	0.74	3	0.25	1.31	0.282
	داخل المجموعات	8.60	46	0.19		
	الكلي	9.34	49			
رضا العملاء	بين المجموعات	1.16	3	0.39	1.17	0.330
	داخل المجموعات	15.18	46	0.33		
	الكلي	16.34	49			
التحسين المستمر	بين المجموعات	0.79	3	0.26	1.06	0.377
	داخل المجموعات	11.46	46	0.25		
	الكلي	12.25	49			

الجدول (٤-١٦) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتحقق من دلالة الفروق في

متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العمل، وبمتابعة قيمة الاختبار

(F) وبمقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة لكل محور نجدها جاءت أكبر من مستوى المعنوية

(٠.٠٥)، مما يشير إلى عدم دلالة الفروق، وبالتالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

(٠.٠٥) في رؤية المبحوثين حول محاور الدراسة باختلاف متغير طبيعة العمل - حيث أن قيمة الدلالة

الإحصائية المقابلة لكل محور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

جدول ٤-١٧. نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات إستجابات أفراد

العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

متغيرات الدراسة	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات الفنية	بين المجموعات	0.78	3	0.26	0.81	0.493
	داخل المجموعات	14.68	46	0.32		
	الكلية	15.46	49			
كفاءة التشغيل	بين المجموعات	0.11	3	0.04	0.18	0.913
	داخل المجموعات	9.24	46	0.20		
	الكلية	9.34	49			
رضا العملاء	بين المجموعات	0.79	3	0.26	0.78	0.511
	داخل المجموعات	15.55	46	0.34		
	الكلية	16.34	49			
التحسين المستمر	بين المجموعات	0.49	3	0.16	0.64	0.592
	داخل المجموعات	11.76	46	0.26		
	الكلية	12.25	49			

الجدول (٤-١٧) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتحقق من دلالة الفروق في

متوسطات إستجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، وبمتابعة قيمة الاختبار

(F) وبمقارنة قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة لكل محور نجدها جاءت أكبر من مستوى المعنوية

(٠.٠٥)، مما يشير إلى عدم دلالة الفروق، وبالتالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

(٠.٠٥) في رؤية المبحوثين حول محاور الدراسة باختلاف متغير سنوات الخبرة - حيث أن قيمة الدلالة

الإحصائية المقابلة لكل محور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

مما سبق فإنه لم يتم التحقق من صحة الفرضية الرابعة، وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية في رؤية المبحوثين حول محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الوظيفية.

الفصل الخامس

ملخص النتائج والتوصيات

أولاً: ملخص النتائج

- ١/ بلغ حجم العينة في الدراسة الحالية ٥٠ من منسوبي المصانع بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية، وتوصلت النتائج إلى أن الغالبية بنسبة ٧٦.٠ % هم ذكور، وأن نسبة ٣٦.٠ % من أفراد العينة في الفئة العمرية (أكثر من ٤٥ سنة)، وأن نسبة ٣٦.٠ % من أفراد العينة طبيعة عملهم (فني)، وأن نسبة ٤٢.٠ % من أفراد العينة تبلغ خبرتهم (من ٨ - ١٥ سنة).
- ٢/ توصلت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن مستوى جودة الخدمات الفنية بمصانع المنطقة الغربية بمستوى عالي.
- ٣/ توصلت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن درجة كفاءة التشغيل بمصانع المنطقة الغربية بمستوى عالي.
- ٤/ توصلت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن رضا عملاء مصانع المنطقة الغربية بمستوى عالي.
- ٥/ توصلت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على أن التحسين المستمر بمصانع المنطقة الغربية بمستوى عالي.
- ٦/ توصلت النتائج إلى التحقق من صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية على الكفاءة التشغيلية في المصانع بالمنطقة الغربية.
- ٧/ توصلت النتائج إلى التحقق من صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لجودة الخدمات الفنية على رضا العملاء في المصانع بالمنطقة الغربية.
- ٨/ توصلت النتائج إلى التحقق من صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه: يلعب التحسين المستمر دوراً وسيطاً في العلاقة بين جودة الخدمات الفنية وكفاءة التشغيل ورضا العملاء.
- ٩/ توصلت النتائج إلى أنه لا يتم التحقق من صحة الفرضية الرابعة، وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية المبحوثين حول محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الوظيفية.

التوصيات:

١. ضرورة العمل على التحسين المستمر فيما يختص بجودة الخدمات الفنية في المنطقة الغربية بمدينة جدة
٢. العمل على زيادة الكفاءة التشغيلية وذلك من خلال استجلاب الكفاءات العلمية والعلمية التي تساعد المؤسسات والمصانع في تقديم خدمات تلبي رغبات وتوقعات العملاء.
٣. الحاجة إلى زيادة مستويات جودة تقديم الخدمات اكثر لتكون أكثر مطابقة لتوقعات ورغبات العملاء.
٤. ضرورة الاستفادة من تجارب الآخرين في تقديم جودة الخدمات بما يتماشى مع تطلعات العملاء.
٥. اهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات للعملاء والقدرة على جذب عملاء جدد.
٦. ضرورة ان تتبنى الجهات المختصة خاصة المصانع والمؤسسات تطبيق جودة الخدمات الفنية اعداد عدد من البحوث والدراسات في مجال الخدمات الفنية التي تساعد المؤسسات والمصانع في الحفاظ على العملاء وجذب الجدد منهم .

الخاتمة:

إن تحقيق بعض التحسينات من خلال إعادة هيكلة العمليات التشغيلية، وتحديد المشكلات الأساسية بشكل منهجي، وبالتالي وضع معايير موثوقة وصالحة لقياس نتائج الأداء. تقيس الجوانب الذاتية لخدمة العملاء بناءً على مدى توافق النتائج المتوقعة والفوائد المرجوة. لا تكفي العديد من المؤسسات الناجحة بتقديم خدمات لإرضاء العملاء فحسب، بل تسعى أيضاً إلى إبهارهم وتجاوز توقعاتهم. ترتبط جودة الخدمة ارتباطاً مباشراً بثلاثة عناصر أخرى، تشمل إمكانات الخدمة، وعملية الخدمة، ونتيجة الخدمة؛ على سبيل المثال، مؤهلات العاملين، وسرعة التسليم، ورضا العملاء على التوالي. إن تلبية توقعات العملاء عملية صعبة، لا سيما بالنسبة للمؤسسات ذات قاعدة العملاء الواسعة. بالطبع، من المستحيل تجنب الاختلافات المحتملة بين التصورات والتوقعات.. في الواقع، تُعدّ معرفة احتياجات العملاء الحقيقية أداة مهمة لتعزيز السمعة. تشبه هذه العملية سلسلة من الأنشطة، المتتابعة والمتوازية، التي تأخذها المؤسسات في الاعتبار بعناية. انطلاقاً من هذا المنظور، تمثل جودة الخدمة المُدركة تقييماً قيمياً للمؤسسة ككل قبل وبعد، وفقاً للمعادلة: جودة الخدمة = الأداء المُدرك - التوقعات المُدركة. بعبارة أخرى، تلعب جودة الخدمة دوراً بسيطاً في تحديد التصورات السابقة والحالية.

وعليه من المهم التأكد من كفاءة القائمين على الخدمة لدى العميل. وفي النموذج المقترح لنظام الخدمة الفنية، تُعرّف جودة الخدمة الفنية بأنها مدى تطابق كفاءة القائمين على الخدمة مع التقنيات والتصاميم المستخدمة في المنتجات الفنية التي يتم صيانتها. كما يُؤخذ في الاعتبار تنوع أسطول الآلات التي يتم صيانتها ومدى حداثة تقنيات الخدمة الفنية.

المراجع

المراجع العربية

أحمد بن داوود المزجاجي الأشعري، (٢٠١٣): **الوجيز في طرق البحث العلمي** ، أستاذ الإدارة العامة – جامعة الملك عبد العزيز كلية الإدارة والاقتصاد جدة: خوارزم العلمية للنشر .

أحمد، سعد الشريف (٢٠١٥): **أثر جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء** (دراسة حالة شركة ليببانا للهاتف المحمول، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية.

بطور، مصطفى محمد ، (٢٠٢٠): **قياس جودة خدمة التليفون المحمول "دراسة تطبيقية على شركتي موبينيل وفودافون"**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طنطا: كلية التجارة.

آمال، بن آخون (٢٠٢٥) بعنوان: **قياس جودة المنتج ودورها في رضا العميل** (دراسة تطبيقية على شركات الأطعمة الغذائية بمدينة جدة)، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، مج٦، جدة.

بن ساسي بثينة، بن حيلة، رباب، (٢٠٢٣): **قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية "دراسة حالة عينة من البنوك التجارية الجزائرية"**. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، الجزائر .

تيراب، سارة ادم أحمد، (٢٠١٥): **جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية وأثرها في الميزة التنافسية**، دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي.

الجزولي ، ابتهاج، (٢٠٢٣): بعنوان: **أثر جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك (بالتطبيق على فنادق مدينة الباحة)**، دراسة منشورة في المجلة الاكاديمية للأبحاث

والنشر العلمي ع٥٢ . www.ajrsp.com

الحجران، سماح عبدالوهاب (٢٠٢٢): مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة عل مصانع الألبسة في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مجلة علمية محكمة ، www.hnjournal.net.

دخيل الله، (٢٠١٠): أثر جودة الخدمة و التسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن دراسة تحليلية على عينة من المسافرين على طيران الجزيرة في دولة الكويت ، رسالة ماجستير ، ٣٢. كويت، كلية الأعمال، كويت: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

زاهد، امل فريد، (٢٠٢٥): دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية. المجلة العربية للإدارة ، مج ٤٥ ، ع ٢٤ ، المملكة العربية السعودية.

سلطان، عطية صالح (٢٠٠٨): تحسين القدرة التنافسية للمؤسسات العامة والخاصة وفقا لمعايير الأداء الاستراتيجي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.

السمراني، محمد سعد (٢٠١٩): دراسة للعوامل المؤثرة على القدرة التنافسية للخطوط الجوية العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس: كلية التجارة، ص ٧٠

الشبلي، هاني حامد ضامور، (٢٠٠٢): الجودة في المنظمات الحديثة، عمان ، الاردن. عبدالله مداني، و امال خديم، (٢٠٢٢): فعالية الجودة الفنية والوظيفية للخدمة في تعزيز ولاء الزبائن، دراسة ميدانية للمؤسسة الخدمتية اتصالات الجزائر - وكالة غليزان ، مجلة معهد العلوم الاقتصادية مج ٢٥ ، الجزائر، ص ٣٣٥-٣٥٥.

عفاف عبد المنعم التطاوي: (٢٠٠٩): دور الاستراتيجيات التسويقية في تضيق الفجوة بين توقعات العملاء وتقييمهم لجودة الخدمة وتأثير ذلك على مؤشرات الأداء: دراسة ميدانية بالتطبيق على محطات الخدمة وشركات البترول، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس: كلية التجارة، ٢٠٠٩ .

العوضي، العوضي منصور، حامد، محمد، (٢٠٢٢): تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء - دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، القاهرة: <https://jsec.journals.ekb.eg>

فليس ليندة، (٢٠١٢): واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، دراسة حالة كلية العلوم والاقتصاد والتجارة وعلوم التسيير، جمعة محمد بوقرة، بومرداس.

المعماري، عبد الغفور حسن كنعان: (٢٠١٠): اقتصاد الإنتاج الصناعي.. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة.

النجار، فريد (٢٠٠٧): إدارة الجودة الشاملة والإنتاجية والتخطيط التكنولوجي للتميز والريادة والتفوق، الإسكندرية، الدار الجامعية.

هلال ، محمد عبد الغني حسن: (٢٠٢٢) : مهارات البيع الاستراتيجيات الحديثة لخدمة العملاء ، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، الطبعة الثانية .

المراجع الأجنبية

- Ankush Dewangan, V. Sudhakar Rao, 2024: Enhancing Customer Satisfaction through (IJAEM) Volume 6, Issue 05 May 2024, pp: 637-646 www.ijaem.net.
- Banhammer Rahma, Eriean samara, 2025: The Role of Information Technology in Enhancing Service Quality, Journal for Social and Human Sciences, Volume :24 / Issue 01 / (2025), PP: 365-399.. Effective Operations Management, International Journal of Advances in Engineering and Management
- Chito Moldogo Mataac, 2024: Improving Service Operations through Total Quality Management, International Journal of Research Publication and Reviews, Vol 5, no 6, pp 7109-7124: www.ijrpr.com.
- Demokaan DEMIREL: (2023): THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN DIGITAL AGE: CUSTOMER SATISFACTION BASED EXAMINATION OF DIGITAL CRM, Faculty of Economy and Administrative Sciences, Kocaeli University, İzmit / Kocaeli, Turkey: <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.15328>.
- Giesecke, Joan and Walter, Katherine L., "Incremental Re-engineering: Changes in the Roles of Technical Services Librarians" (1995). Faculty Publications, UNL Libraries. 155, <https://digitalcommons.unl.edu>.
- Hollo, D. & Nagy, M. (2010). Rank Efficiency in the Enlarged European Union. Magyar Nemzeti Bank, BIS Papers No. 28 , 217-235. <http://www.bis.org.pdf>.
- Imam Wibowo. 2022: Customer-Oriented Operational Management: Improving Consumer Experience through Service Efficiency, Jurnal ekonomi, akuntansi dan manajemen indonesia-JEAMI <https://jurnal.seaninstitute.or.id/index.php/Juemi>.
- Inyo Nanyama Doreen, 2019: SERVICE QUALITY AND OPERATIONAL PERFORMANCE OF TOUR OPERATORS IN KENYA, <http://aibumaorg.uonbi.ac.ke/content/journal>.
- Jaffe, L. (2014). Evaluating Faculty And Staff Customer Satisfaction Of A echnology Support Office In A Large University In Florida. [PDF].
- Kelly, B., Closier, A., & Hiom, D. (2005). Gateway Standardization: A Quality Assurance Framework for Metadata. [PDF].

Laurence Jaffe, 2014: Evaluating Faculty And Staff Customer Satisfaction Of A Technology Support Office In A Large University In Florida Laurence Jaffe University of Central Florida, jaffe@ucf.edu Part of the Educational Leadership Commons Find similar: <https://stars.library.ucf.edu/etd>.

Martin Anane Felix Oppong Asamoah, 2015: Customers' Satisfaction and Attitude towards Electronic Banking Services in Ghana: A Case Study of Selected Banks in Kumasi Metropolis, European Journal of Business and Management www.iiste.org ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online).

Muhammad Saqib Khan, Irfanullah Khan, Farhatullah Khan, Naseem Bakht Yar, 1Ahmad Ali Khan, 2014: Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: A study of internet banking, www.iiste.org.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1994. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research". Journal of Marketing. Vol. 58, January, pp. 111-124.

Tan, L. (2019). The Roles of Information Technology in Customer Relationship Performance, Employee User Satisfaction, Service Quality and Customer Satisfaction. [\[PDF\]](#).

الملاحق

الاستبانة

استبيان جودة الخدمات الفنية للعملاء

المحترم

السيد / السيدة

بعد التحية،،،

يتشرف الباحث بأن يضع بين يديكم استبانة بعنوان " تحسين جودة الخدمات الفنية للعملاء ودورها في رفع كفاءة التشغيل ورضا العملاء " لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة بجامعة جامعة ميدأوشن. ولتحقيق الهدف من الدراسة صمم الباحث هذه الاستبانة من خمسة محاور على منصة قوئل درايف.

- المحور الاول: البيانات الديموغرافية.
 - المحور الثاني: محور جودة الخدمات الفنية
 - المحور الثالث: محور كفاءة التشغيل
 - المحور الرابع: محور رضا العملاء
 - المحور الخامس: التحسين المستمر
- كما نشكر لك تخصيص وقتك للمشاركة في هذا الاستبيان. يهدف هذا الاستبيان إلى قياس أثر تحسين جودة الخدمات الفنية للعملاء ودورها في رفع كفاءة التشغيل ورضا العملاء.
- الرجاء التكرم بقراءة كل عبارة من عبارات الاستبانة، ثم وضع علامة (√) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك نحو ما هو قائم فعلاً. علماً بأن البيانات التي ستدلون بها ستعامل بشرية ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العملي

نشكر لسعادتكم حسن اهتمامكم وكريم مساعدتكم

وتقبلوا وافر التقدير والاحترام

الباحث

أولاً: البيانات الديموغرافية:

١. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

٢. العمر:

☐ أقل من ٢٥ ☐ ٢٥-٣٥ ☐ ٣٥-٤٥ ☐ أكثر من ٤٥

٣. طبيعة العمل:

☐ إداري ☐ فني ☐ خدمة عملاء ☐ أخرى: _____

٤. سنوات الخبرة:

☐ أقل من ٣ سنوات ☐ ٣-٧ ☐ ٨-١٥ ☐ أكثر من ١٥

ثانياً: محور جودة الخدمات الفنية

الفقرات	وافق بشدة	وافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا اوافق
تقوم المصانع في المنطقة الغربية بتقديم الخدمات الفنية بجودة عالية.					
تقوم المصانع في المنطقة الغربية بحل المشكلات الفنية بسرعة وكفاءة.					
عادة ما توفر المصانع في المنطقة الغربية فريق الدعم الفني الذي يمتلك المهارات والخبرة الكافية.					
تقوم المصانع باستخدام تقنيات حديثة لتحسين جودة الخدمة.					
هناك فريق عمل يقوم بمتابعة طلبات العملاء حتى حلها بشكل كامل.					

ثالثاً: محور كفاءة التشغيل

الفقرات	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا اوافق
هناك فريق عمل مخصص يساهم في تقليل الأعطال التشغيلية.					
تؤدي جودة الخدمة الفنية إلى تحسين الأداء العام للمؤسسات بالمنطقة الغربية.					
تقوم المصانع في المنطقة الغربية باستغلال الموارد الفنية بكفاءة عالية.					
هناك تنسيق فعال بين الأقسام الفنية والإدارية.					
تعمل المصانع على تقليل الوقت والجهد بفضل الدعم الفني.					

رابعاً: محور رضا العملاء

الفقرات	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا اوافق
العملاء بالمنطقة الغربية راضون عن سرعة الاستجابة للخدمات الفنية					
تقوم الإدارة في المصانع بالمنطقة الغربية بالتعامل الجيد مع شكاوى العملاء بفعالية.					
الخدمات الفنية الجيدة التي تقدمها ادارة المصانع تلبي توقعات العملاء.					
يثق العملاء في كفاءة الفريق الفني.					
تقوم الإدارة في المصانع بالمنطقة الغربية بقياس رضا العملاء بشكل دوري.					

خامساً: التحسين المستمر

الفقرات	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا اوافق
تقوم الإدارة بتقييم جودة الخدمات الفنية بشكل منتظم.					
الإدارة تقوم بشكل دوري على عمل خطط واضحة لتحسين الخدمات الفنية.					
تستفيد الإدارة في المصانع بالمنطقة الغربية من ملاحظات العملاء لتطوير الخدمة.					
يتم تدريب الموظفين الفنيين بشكل مستمر.					
تقوم معظم المصانع بالمنطقة الغربية باستخدام مؤشرات أداء (KPIs) لقياس الجودة.					

Enhancing the Quality of Technical Customer Services and Its Role in Improving Operational Efficiency and Customer Satisfaction: An Applied Study on Industrial Personnel in the Western Region

This study aims to evaluate the current state of technical services provided to customers and to identify the key challenges and issues facing technical teams while examining the role of improving service quality in enhancing operational efficiency and customer satisfaction. The study is applied to employees working in factories in the Western Region of the Kingdom of Saudi Arabia.

The study adopts the descriptive-analytical methodology, as it is well-suited to the nature and objectives of the research. This approach enables an accurate description of the phenomenon under investigation and facilitates the systematic collection and analysis of relevant data. A questionnaire was used as the primary data collection instrument and was distributed electronically via Google Forms to ensure ease of access and response collection.

The study population consists of employees in factories located in the Western Region. A random sample was selected, with a total of 50 respondents participating in the study. Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), version 26, to test the study hypotheses and derive meaningful results.

Findings

- The results indicate that respondents show a high level of agreement regarding the implementation of continuous improvement practices in factories within the Western Region.
- The findings confirm the first hypothesis, revealing a statistically significant effect at the level of (0.05 of technical service quality on operational efficiency in factories.

Recommendations

- Emphasizing the importance of continuous improvement in enhancing the quality of technical services provided to customers, particularly in factories in Jeddah and the Western Region.
- Improving operational efficiency by attracting qualified scientific and professional competencies that can support organizations in delivering services that meet and exceed customer expectations.

Keywords: Technical Services – Operational efficiency – Customer Satisfaction

Midocean University

College of Management

Department of Management



**Enhancing the Quality of Technical Customer Services and Its Role in
Improving Operational Efficiency and Customer Satisfaction: An Applied
Study on Industrial Personnel in the Western Region**

Prepared by:

Prepared by student/ Sami Hamdan Al-Omari

Academic number: 252001645

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2026