

جامعة غرداية_ الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع علوم مالية و محاسبة، تخصص مالية المؤسسة

بغنوان :

أثر جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل الصندوق دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

• من إعداد الطالبان:

_ عدون فوزي

تحت إشراف الأستاذ:

_ سلماني عادل

_ غازي محمد عبد اللطيف

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
شرع مريم	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
عادل سلماني	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
مرسلي نزيهة	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019

جامعة غرداية_ الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع علوم مالية و محاسبة، تخصص مالية المؤسسة

بعنوان :

أثر جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل المؤسسة دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

• من إعداد الطالبان:

_عدون فوزي

تحت إشراف الأستاذ:

_سلماني عادل

_غازي محمد عبد اللطيف

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
شرع مريم	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
عادل سلماني	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
مرسلي نزيهة	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين"

الحمد لله حمدا لا انقطاع له على الدوام والصلاة والسلام على المبعوث رحمة

الأنام

أهدي هذا العمل المتواضع إلى

والدي الكريمين و إلى إخوتي وإلى كل من بدلو جهد وعطاء لكي أصل إلى هذه

اللحظة.

إلى أساتذتي الكرام،

إلى كل من حمله قلبي ولم يذكره قلبي.

إلى هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

شكر وعرافان

بداية احمد الله عز وجل وأشكره على عنايته وعونه على إتمام هذا العمل وأن يتقبله منا ولا يحرمنا من أجره وأجر من استفاد منه.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل المتواضع وبالأخص الأستاذ سلماني عادل . على قبول الإشراف على هذا العمل وتقديمه لنا النصح والتوجيه والمعلومات طيلة فترة التريص و الأستاذ زرباني قداري فبارك الله فيه.

كما نتقدم بالشكر والامتنان إلى الدكتور رواني بوحفص .

كما لايفوتني أن أتوجه بالتحية والشكر إلى فريق قسم العلوم المالية والمحاسبة.

الشكر إلى جميع موظفي على انجاز هذا العمل.

والى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ليبري عملي هذا النور

ملخص

توضح هذه الدراسة مدى تأثير جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، وقد أخذنا في ذلك شرح جودة الخدمة من خلال أبعادها الخمسة الرئيسية ، تضم البعد الأول الاعتمادية والثاني الاستجابة والبعد الثالث الأمان والبعد الرابع الملموسية والبعد الخامس التعاطف.

ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة فقد تم ذلك من خلال الفصل الأول نظري لتغطية كل الجوانب النظرية للموضوع والفصل الثاني فقد خصص للدراسة الميدانية (التطبيقية).

حيث انه توصلنا إلى وجود علاقة تأثير بين جودة الخدمة بأبعاده الخمسة وهي مجتمعة على مداخل الصندوق محل الدراسة

الكلمات المفتاحية: الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، الملموسية ، التعاطف ، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

Résumé :

Cette étude montre l'ampleur de l'impact de la qualité de service rendu au client sur le revenu de la Caisse nationale de sécurité sociale pour les non-salariés, et nous avons pris dans cette explication la qualité de service à travers ses cinq dimensions principales, dont la première dimension fiabilité, la deuxième réponse, la troisième dimension sécurité, la quatrième dimension tangible et la cinquième dimension .empathie

Afin d'atteindre les objectifs de cette étude, cela a été fait à travers le premier chapitre théorique couvrant tous les aspects théoriques du sujet, le deuxième .(chapitre a été consacré à l'étude de terrain (appliquée

Attendu que, nous avons constaté qu'il existe une relation d'impact entre la qualité de service dans ses cinq dimensions, qui affectent collectivement les revenus du fonds à l'étude

Les Mots clés: fiabilité, réactivité, sécurité, tangibilité, empathie, la Caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	شكر وتقدير
III	الملخص
V	الفهرس
VI	قائمة الجداول والأشكال
VII	قائمة الاختصارات والرموز
VIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار النظري المفاهيمي والدراسات السابقة	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة
08	المطلب الأول: ماهية الجودة
16	المطلب الثاني: ماهية الخدمة
21	المطلب الثالث: جودة الخدمة
29	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
29	المطلب الأول: الدراسة المحلية
31	المطلب الثاني: الدراسة الأجنبية
32	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة
34	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
36	تمهيد

37	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
37	المطلب الأول: نظرة عامة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء
48	المطلب الثاني: طرق و أدوات الدراسة
58	المبحث الثاني: عرض و تحليل النتائج والتوصيات
58	المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة
69	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
74	المطلب الثالث: نتائج الدراسة
76	خلاصة الفصل
77	الخاتمة
81	المراجع
85	الملاحق

**قائمة الجداول والملحق
والإختصارات**

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
38	يوضح انتشار الوكالات الجهوية عبر التراب الوطني	1
39	يوضح تصنيف الوكالات الولائية عبر التراب الوطني	2
50	يوضح قائمة التنقيط مقياس ليكارت الخماسي	3
50	مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	4
52	معامل الفا كرونباخ للاستبانة Reliability Statistics	5
53	معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد الأول (الاعتمادية) والمعدل لعباراته .	6
53	معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد الثاني (الاستجابة) والمعدل لعباراته	7
54	معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد الثالث (الأمان) والمعدل لعباراته	8
54	معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد الرابع (الملموسية) والمعدل لعباراته	9
55	معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد الخامس (التعاطف) والمعدل لعباراته	10
56	معاملات الارتباط بين كل عبارات المحور الثاني لمداخل الصندوق والمعدل لعباراته	11
57	يبين نتائج التوزيع الطبيعي (tests of normality) لبيانات إجابات الأفراد	12
58	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	13

59	النتائج الخاصة بالفئة العمرية	14
60	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	15
61	توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	16
62	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	17
64	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاعتمادية	18
65	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاستجابة	19
66	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الأمان	20
66	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الملموسية	21
67	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد التعاطف	22
68	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على المحور الثاني (مداخل الصندوق)	23
69	تحليل الانحدار المتعدد بين أبعاد جودة الخدمة ومداخل الصندوق	24
70	تحليل الانحدار البسيط بين الاعتمادية ومداخل الصندوق محل الدراسة	25
71	تحليل الانحدار البسيط بين الاستجابة ومداخل الصندوق محل الدراسة	26
71	تحليل الانحدار البسيط بين الأمان ومداخل الصندوق محل الدراسة	27
72	تحليل الانحدار البسيط بين الملموسية ومداخل الصندوق محل الدراسة	28
73	تحليل الانحدار البسيط بين التعاطف ومداخل الصندوق محل الدراسة	29

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء	43
02	الدراسة عينة في الجنس لفئة المئوية النسبة	59
03	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	60
04	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	61
05	العينة حسب الدرجة العلمية أفراد توزيع	62
06	العينة حسب عدد سنوات الخبرة أفراد توزيع	63

قائمة المختصرات

المختصر	شرحه
casnos	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء
VS	أداءات التقاعد
CNR	الصندوق الوطني للتقاعد
CNAS	الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
AS	التأمينات الاجتماعية
Sig	المعنوية الإحصائية

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
85	مخرجات برنامج spss v. 26	01
96	الاستبيان	02
99	قائمة الأساتذة المحكمين	03

مقدمة

أ. توطئة:

تعتبر جودة الخدمة من المواضيع الحديثة التي تثير اهتمام الكثير في مجال تقديم الخدمات للزبائن مما جعل هذه الأخيرة لها خصائص وطرق لتقديم هذه الخدمة ، ومن هذا المنطلق كان يجب على أي مؤسسة سواء كانت إنتاجية أو خدمية أن تعمل على إرضاء زبائنها من حيث مستوى جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها وأهميتها التي تشبع رغبة الزبون سواء في الحال أو المستقبل .

إن استمرار الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية مبدأه الأساسي هو مواجهة المخاطر مقابل دفع اشتراكات المؤمنين ،لذا كان لزاما إلى زيادة مداخيلها عن طريق تحفيظات جديدة من بينها تأجيل المتخلفين عن دفع اشتراكاتهم السنوية .

مما سبق تظهر لدينا مجموعة مفاهيم كمفهوم جودة الخدمة وأهميتها في تلبية حاجيات الزبون وتوقعاته وتقديم خدمة ذات جودة عالية تحقق رضاه ومبتغاه والولاء للمؤسسة التي تقدمها له. وخاصة الوسائل المتوفرة حاليا تمكنه من خلالها المفاضلة بين الخدمات حسب اختياراته ورغباته.

ومن هذا المنطلق يمكن صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي :

ما مدى تأثير جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخيل الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي لغير الأجراء لووكالة غرداية؟

للإجابة على هذه الإشكالية أحطنا بمجموعة من الأسئلة الفرعية وهي :

- هل يوجد للاعتمادية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخيل الصندوق محل الدراسة؟
- هل يوجد للاستجابة أثر ذو دلالة إحصائية على مداخيل الصندوق محل الدراسة؟
- هل يوجد للأمان أثر ذو دلالة إحصائية على مداخيل الصندوق محل الدراسة؟
- هل يوجد للموسمية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخيل الصندوق محل الدراسة؟

➤ هل يوجد للتعاطف أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

-الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة المقدمة للزبون بأبعادها الخمسة على مداخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية غرداية.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ يوجد للاعتمادية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.
- ✓ يوجد للاستجابة أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.
- ✓ يوجد للأمان أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.
- ✓ يوجد للموسمية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.
- ✓ يوجد للتعاطف أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

مبررات إختيار الموضوع :

- ❖ محاولة معرفة العلاقة بين الجودة والخدمات التي يقدمها الصندوق والعلاقة بين جودة الخدمة والزيون .
- ❖ علاقة الموضوع بالتخصص.
- ❖ محاولة التعرف على مشاكل التمويل التي يتعرض إليها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

أهداف الدراسة:

-كان اختيارنا لموضوع أثر جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل الصندوق التي تمثلت هذه الدراسة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء من أجل المحاولة للوصول إلى بعض الأهداف وهي كالتالي:

- ✓ تقديم إطار النظري يبين مفهوم جودة الخدمة وعلاقتها بالزبون.
- ✓ أهمية الجودة وعلاقتها بالزبون.
- ✓ معرفة مدى رضا الزبائن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية على الخدمة المقدمة لهم.
- ✓ إبراز أثر جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية.
- ✓ قياس جودة الخدمة المقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وتحديد العناصر التي لها أكثر تأثير حسب تقييم الزبائن.

-أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في أن الجودة وطرق تقديمها كخدمات تلعب دورا هاما في الاقتصاد خاصة في قطاع الضمان الاجتماعي الذي هو محل الدراسة وهو رغم ذلك يتطلب المزيد من البحث لمعرفة طرق لزيادة مداخل الصندوق.

-حدود الدراسة:

من أجل الإحاطة بالموضوع والإجابة على الإشكالية البحث والإلمام بمختلف جوانبه ومنه حدد مجال الدراسة في ما يلي:

المجال الزمني:

تمت الدراسة من شهر مارس إلى شهر جويلية 2020.

المجال المكاني:

قمنا بإجراء دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية في ساحة أول ماي بوسط مدينة غرداية حيث قمنا باستعمال الوثائق المقدمة إلينا من طرف أعوان الصندوق بالإضافة إلى الاستبيان الذي وزع على عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية.

-منهج البحث:

تطلبت هذه الدراسة استخدام مناهج عديدة أولها المنهج الوصفي المتعلق بالجانب النظري وذلك من خلال التعريف والمفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة إضافة إلى المنهج التحليلي عن طريق الاستبيان الذي يحتوي على 33 سؤال مقسم إلى محورين: المحور الأول هو عن أبعاد جودة الخدمة أما المحور الثاني متمثل في مداخل الصندوق. موجهة لعمال الضمان الاجتماعي لغير الأجراء لمعرفة أثر جودة الخدمة على مداخل الصندوق.

-صعوبات الدراسة:

- ✓ نقص المراجع الخاصة بالضمان الاجتماعي.
- ✓ غلق المؤسسات الجامعية.
- ✓ صعوبة التنقل إلى المؤسسة من ناحية المواصلات .

- هيكل البحث:

ينقسم هيكل البحث إلى مقدمة عامة يليها فصلان ثم خاتمة حيث تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري لجودة الخدمة وذلك من خلال مبحثين الأول ماهية جودة الخدمة أما المبحث الثاني تناولنا فيه الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع والفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة أما الفصل الثاني المتعلق بدراسة حالة، تناولنا في المبحث الأول الطرق والأدوات المستخدمة ونظرة عامة حول الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية والمبحث الثاني خصصناه لعرض النتائج وتحليل الاستبيان.

الفصل الأول

الإطار النظري لجودة الخدمة

تمهيد الفصل:

تعتبر إدارة علاقات الزبون تطور وتقدم للفلسفة المنبثقة من اهتمام وتركيز التسويق الحديث للزبون واعتباره من احد أعمدة الأساسية الذي أدى إلى لنمو واستمرارية المؤسسة في ظل المنافسة ، وذلك من خلال إنشاء علاقة وطيدة معه، إذ أصبح حالياً الشغل الشاغل للمؤسسات هو الزبون حيث أنها أيقنت انه الطريق الوحيد للنجاح، ومن خلاله جعل منه محور اهتمام ، فأصبح الهدف الرئيسي للمؤسسة هو كيفية الوصول إليه وبناء علاقة جيدة معه ، مستعينة في ذلك بالتميز من خلال عرض وتقديم خدمات مفصلة و واضحة حسب ما يرغب فيه و ما يتوقعه مما يزيد من رضاه و ولائه اتجاه المؤسسة.

وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال الفصل الأول من الدراسة حيث يعالج هذا الفصل في المبحث الأول مفاهيم حول متغيرات الدراسة ، أما المبحث الثاني فقد تم عرض أهم الدراسات السابقة ذات صلة بالموضوع.

الفصل الأول : الإطار النظري

المبحث الأول : ماهية جودة الخدمة

أصبحت تواجه المؤسسات العديد من التحديات وذلك نتيجة للتغيرات والتطورات خاصة في ظل العولمة واقتصاد السوق، الشيء الذي زاد من حدة المنافسة بين المؤسسات، وتعتبر الجودة سلاح إستراتيجي يمكنها من استخدام الموارد بشكل أمثل وتحقيق أهدافها المسطرة، وذلك لما لها من تأثيرات على كل الجوانب في المؤسسة.

المطلب الأول : ماهية الجودة

الفرع الأول : تعريف الجودة

تعريف 01: لغة أصلها من الجود والجيد نقيض الرديء أما اصطلاحا فهي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية **QUALITIES** ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه.

وفي الفكر الإداري المعاصر يعد هذا المفهوم من المفاهيم العصرية الحديثة نسبيا، وهو يقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي مؤسسة الأخذ بها من أجل تحقيق نتائج يتمتع بسمعة تنافسية عالية، وبذلك غدت الجودة هدفا تسعى إلى تحقيقه المؤسسات المختلفة في ظل الأعداد الكبيرة منها وفي ظل غزارة الإنتاج وتزايد الحاجة إليه. لقد أخذ هذا المصطلح معان عديدة منها: التعرف الذي تبنته الجمعية الأمريكية لضبط الجودة وكذلك يشاركها الرأي نفسه معهد المقاييس القومي الأمريكي الذي عرفا الجودة بأنها مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة التي تؤثر قابليتها على إرضاء الزبون المحددة والواضحة والضمنية وتشير الحاجات الضمنية إلى رضا الزبون¹

¹ مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ط1،

تعريف 02: الجودة هي الخصائص المادية أو غير المادية التي تشكل الطبيعة الأساسية للشيء، أو هي واحدة من الخصائص المميزة للشيء (قاموس عالم ويبستر الجديد) الجودة هي غضب الزبون لرداءة المنتج (الأكاديمية الفنية الألمانية).

الجودة هي المواصفات الشمولية لكيان ما كان يكون (منتج، خدمة، نشاط، عملية، منظمة، شخص) والتي تتصل أو تتأثر بقدرتها على إشباع الحاجات القائمة أو المفروضة (Seminar, 1997)

الجودة تعني خاصية أو مجموعة أو تشكيلة من الخصائص التي تميز شيء عن آخر أو السلع التي ينتجها مصنع عن تلك التي ينتجها منافسوه أو المستوى الذي ينتج فيه مصنع معين منتج عن مستوى منتج آخر ينتجه نفس المصنع (Radfrod)

الجودة هي تلك التوليفة أو التركيبة الإجمالية للخصائص التسويقية، الهندسية و التصنيعية وقابلية الصيانة للمنتج أو الخدمة والتي يكتشف الزبون من خلال استخدامه للمنتج أو الخدمة أنها تلبي توقعاته¹

تعريف 03: هي تحقيق احتياجات المستفيد حاضرا ومستقبلا، أو هي أسلوب شامل لتطوير أداء المؤسسات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة.²

تعريف 04: من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الجودة هي:

تعتبر الميزات والخصائص الشاملة لي (خدمة، مؤسسة، عمل، نشاطات) والتي تعود في إمكانيته على تغطية إشباع الحاجات جميعا.

الفرع الثاني: أهمية الجودة وأهدافها

أولا: أهمية الجودة

¹عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، 2009، ص13

² محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة، المجموعة للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص14

عندما ازدادت حدة المنافسة بين الشركات وازداد التوجه نحو العولمة وكذلك تزايد غزو الشركات الأجنبية للأسواق العالمية أكثر فأكثر نتيجة العدد الهائل من فرص الربحية المتاحة أمامها غيرت الشركات من أساليبها التنافسية، فبعد أن كانت هذه الشركات تولى جل اهتمامها للكلفة انطلاقاً من الفلسفة التي سادت في فترة الخمسينات من القرن الماضي والتي كانت تنادي بوجود هدف واحد تسعى الشركات لتحقيقه بهدف التميز وتحقيق الأرباح وهو تدنية تكاليف الإنتاج، وبعد أن فطنت العديد من الشركات إلى هذا الهدف من أهداف الأداء ظهرت الحاجة إلى أهداف أخرى تحقق الشركة من خلالها التميز على منافسيها وهكذا اعتمدت الشركات التي تسعى نحو التميز هدف الجودة حيث اعتمدت على التركيز على إنتاج منتجات عالية الجودة للتنافس وزيادة حصتها السوقية وتحسين الربحية .

_البحث عن التميز يعنى تقديم كل ما هو نادر وفريد من نوعه، وهذا يحتم على الشركة أن تذهب إلى أبعد من الخصائص المادية للمنتجات ومواصفات الخدمة ليشمل كل ما يتعلق بالمنتج أو الخدمة مما له تأثير على القيمة التي يتلقاها الزبون منها، لذا ولتحقيق التميز ينبغي إشراك الزبون ليكون جزء فاعلاً في إنتاج المنتج أو تقديم الخدمة من جهة، وأن يسهم جميع العاملين والأقسام في بناء منظمة الجودة¹.

- للجودة أهمية كبيرة سواء كانت على مستوى المؤسسات أو على الزبائن وتكون أهميتها كالتالي:

01- **سمعة الجودة:** وتستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ويتضح ذلك من خلال

العلاقة التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين ومهاراتهم ، ومحاولة تقديم منتجات تلبى

رغبات وحاجات المؤسسة فأن كانت المنتجات ذات جودة منخفضة يمكن تحسينها لكي تحقق

الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها مع المواسم المماثلة في نفس النشاط .

02- **المسؤولية القانونية للجودة :** تزداد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في

قضايا والمؤسسة التي تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها ،

¹ عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، ط1، 2009، ص21.22

لذا فإن كل مؤسسة صناعية أو خدمية تكون مسئولة قانونياً على كلى كل ضرر يصيب الزبون جراء استخدامه لهذه المنتجات.

03- **المنافسة العالمية:** إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل

المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة تكتب الجودة أهمية متميزة أن تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها.

04- **حماية الزبون:** إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة و وضع مواصفات قياسية محددة

تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات المؤسسة.

أهداف الجودة:

أ- **أهداف تخدم ضبط الجودة:** هي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها وتصاغ

هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى ادني تتعلق بصفات مميزة مثل: الأمان ورضا الزبون.

ب- **أهداف تحسين الجودة:** وهي في الغالب تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات جديدة

ترضي الزبائن بفاعلية أكبر، ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمسة فئات وهي:¹

- ✓ هدف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والمجتمع.
- ✓ هدف أداء المنتج وتناول حاجات الزبون والمنافسة.
- ✓ هدف العمليات وتناول قدرة العمليات وفاعليتها وقابليتها للضبط.
- ✓ هدف الأداء الداخلي وتناول مقدرة المؤسسة وفاعليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- ✓ هدف الأداء العاملين وتناول المهارات والقدرات وتحفيز وتطوير العاملين .

¹ مأمون السلطي، دليل عملي بتطبيق أنظمة إدارة الجودة، دار الفكر المعاصر، دمشق، 1999، ص 103

الفرع الثالث: الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة.

ساهمت الأفكار الأساسية لعدد من الباحثين المهتمين بمجال الجودة في بلورة فلسفة حديثة للجودة ألا وهي إدارة الجودة الشاملة، وقد استمد هؤلاء الباحثون أفكارهم من تجاربهم العملية في عدد كبير من الشركات في كل من اليابان و أمريكا.

أولاً: الأفكار المرتبطة بادوارد ديمينج: من مواليد 1900 أطلق عليه لقب أب الجودة وهو متخصص في علم الإحصاء بدأ حياته العملية في أمريكا ، أد كان له الدور الكبير في تعليم اليابانيين استخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة ،وفي عام 1951 خصصت الحكومة اليابانية جائزة خاصة باسمه عرفت باسم (جائزة ديمينج) بحيث تمنح بشكل سنوي للشركات التي تتميز بتطبيق برامج إدارة الجودة،ويمكن تلخيص الأفكار الأساسية التي قدمها ديمينج في مجال إدارة الجودة بما يلي:¹

- 01- ضرورة مطابقة المنهج أو الخدمة للمواصفات الموضوعية وذلك من خلال تخفيض درجة عدم التباين والتأكد في مرحلة تصميم المنتج وفي العملية الإنتاجية ذاتها.
- 02- لكي يتم تحسين الوضع التنافسي للمؤسسة في السوق فان ديمينج يرى ضرورة أن تحقق المؤسسة مستويات مرتفعة من الجودة في سلعتها ومنتجاتها وبالتالي الوصول إلى مستوى مرتفع من الإنتاجية.
- 03- ركز ديمينج على ضرورة توفر جانب مرتفع من المعرفة لدى العاملين في المؤسسة وخصوصا في الجوانب المتعلقة باستخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة او تصنيف المشاكل الخاصة بالجودة حسب أهميتها ومعرفة أسباب الاختلاف والتباين في المواصفات الفعلية للمنتج (ما هو كائن).

¹ مأمون الدرادكة ، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2002،

04- قدم ديمنج مدخلين أساسيين لتحسين الإنتاجية في الشركات هما:

المدخل الأول: القضاء على كل المشاكل التي تعترض تحقيق الجودة مثل تصميم الشيء للمنتج والتدريب

الكافي للعاملين، وظروف العمل السيئة والتي تتوافر أصلاً في النظام الإنتاجي.

المدخل الثاني: العمل على منع الأسباب المرتبطة بسوء الجودة في الشركة التي تعني إلى شخص معين أو

جهة معينة أو إلى شحنة معينة من المواد المستخدمة في التصنيع.

05- ويرى ديمنج أن تحقيق التميز في جودة المنتجات يتم من خلال الاعتماد على البرامج

متكامل يتكون من أربعة عشر مبدأ وهي:

✓ إيجاد التناسق بين أهداف المؤسسة.

✓ إيمان قيادة المؤسسة بتغيير والتطوير.

✓ عدم الاعتماد على الفحص بهدف اكتشاف الأخطاء وتكريس عملية الجودة في المنتج لتكن أساساً

للمراحل التالية.

✓ إيجاد علاقات طيبة بين المؤسسة والجهات المتعاملة معها أساساً التفوق والتميز في الأداء لكي يتم

إسعادهم وإرضائهم، أد إن من المهم أن لا يكون أساس هذه العلاقات السعر فقط (خلق العميل قبل

السعر)

✓ التحسين الدائم للمنتج والخدمات المقدمة من الشركة.

✓ الاهتمام بعملية التدريب بشكل مستمر.

✓ تكريس دور القيادة بعملية التطوير.

✓ الاعتماد على فرق العمل وتشجيعها على العمل وإبعاد الخوف عنها.

✓ الانتفاع بين أقسام الشركة والتخلص من الحواجز القائمة بينها.

✓ التخلص من عادة التهديد للعاملين وتوجيه اللوم إليهم.

✓ التشجيع المستمر للعاملين والتحسين المستمر لأسلوب وطريقة أدائهم.

✓ تكريس مبدأ الاعتزاز بالعمل لدى العاملين.

✓ الالتزام الدائم والجاد من قبل الإدارة العليا في المؤسسة بالجودة الإنتاجية.

ثانيا : الأفكار المرتبطة بفيليبس كروسبي (crosby): من المواليد 1926 حيث كان موظف مشرف على

الخطوط إنتاج في شركة « ITT » حيث تدرج في عدة مناصب حتى وصل إلى منصب نائب مدير وقد

شغل هذا المنصب لمدة 14 سنة وقد ساعدته هذه الأخير في اصدار كتابين شهيرين في مجال الجودة وهما

(quality without tears) ويرى أن ماتتطلبه الجودة لأن تكون في تطوير ستمر من خلال العوامل

التالية:¹

01- المستهلكين ذوي وعي كامل بأهمية جودة الخدمات والمنتجات.

02- ان تطور الأدوات التي تساعد على تطوير الجودة ستؤدي إلى زيادة الحصة السوقية.

03- أن يتم تطوير الثقافة المتعلقة بالجودة بما يلائمها من متغيرات وظرفية أخرى.

ثالثا: الأفكار المرتبطة بجوزيف جوران: من مواليد سنة 1904. شغل منصب أستاذ ومستشار في مراقبة

الجودة. وأهتم بتدريب مبادئ الجودة لليبانيين خلال الخمسينات ومن الأفكار الأساسية التي ساهم بها juran

في هذا المجال مايلي:

01- ان الجودة يجب أن تكون على المؤسسة ككل وهذا من خلال دورها في تقديم منتج ذو جودة

عالية وتكون كذلك على مستوى كل قسم من الأقسام المؤسسة. وهذا من خلال دور كل قسم داخل

المؤسسة في القيام بعمليات الإنتاج، التصنيع، وتقديم خدمات الاسناد المختلفة بمستوى مرتفع من

الجودة.

¹ خضير كاضم حمود، إدارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان، 2005، ص 96

02- قام **jurand** بتطوير العمليات السياسية لإدارة الجودة وهي:

- عملية التخطيط للجودة وهذا بوضع برنامج لمستوى الجودة يمكن من خلاله متابعة عملية الجودة.
- عملية الرقابة على الجودة لمعرفة مدى مطابقة السلع والمنتجات التي تقدمها المؤسسة للمواصفات الموضوعية.

- عملية تحسين الجودة من خلال تحليل المشاكل المتعلقة بالجودة واقتراح الحلول اللازمة للعلاج.

رابعاً: الأفكار المتعلقة بأرماند فيجبيوم: شغل منصب المسئول ن الجودة في مؤسسة جنرال إلكتريك ، ومن أفكاره هي:

- طور فيجبيوم مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة في كتابه الشهير الذي صدر عام 1983
- أشار كذلك إلى مفهوم الجودة من المنبع، والتي تعني بأن الجودة تقع على من يؤدون العمل بمعنى أن كل عامل مسؤول عن أداء عمله بالجودة اللازمة.
- أكد على ضرورة أن تكون جودة المنتج أعلى أهمية من حجم الإنتاج وللعاملين الحق في إيقاف الإنتاج عن حدوث أية مشكلة تتعلق بجودة المنتج.

خامساً: الأفكار المرتبطة بكوروا شيكاوا: من مواليد سنة 1915 باليابان ولقب بأبو حلقات الجودة واصر كتابا بعنوان "مرشد الرقابة على الجودة" وعمل كأمين عام للاتحاد الياباني رفقة كل من جوران وديمنج ، ومن الأفكار الأساسية التي ساهم بها هي:¹

- يرى ايشيكاوا بأن المسؤولية عن جودة المنتج في الشركات الأمريكية تنحصر في عدد محدود من طاقم الإدارة، بينما في اليابان فان كل المديرين مسؤوليين عن الجودة وملتزمون بها.

¹ مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، مرجع سبق ذكره ص 58

- اقتراح اشيكوا تحليل عظمة لسمة والتي تستخدم لتتبع شكاوى العملاء عن الجودة وتحديد مصادر الخطأ أو القصور.

- ويتطلب استخدام هذا الأسلوب تحديد الموضوع المراد تحليله، ثم رسم هيكل لظهر السمكة دي

عظمت مختلفة. ليتم بعدها دراسة كالقضايا المشاركة والأفكار حولها على التوالي من خلال وضع

كل قضية على عظمة من عظمت السمكة ويتم الاستمرار بذلك حتى يتم وضع جميع القضايا على

رسم ظهر السمكة، وتساعد بالتالي على تكوين مجموعات للنقاش وتحفيز عملية إثارة الأفكار.

سادسا: الأفكار المرتبطة بتاجوشي: عمل تاجوشي مستشار لعدد كبير من الشركات الكبرى مثل شركة فورد

وغيرها، وأسهم في مساعدة هذه الشركات على تطوير الرقابة الإحصائية على جودة المنتج لا يعد فعالا ،

ويتطلب هذا الأمر أن يتم تصميم المنتجات بحيث تكون قادرة على تحمل الداء الشاق برغم التباينات على

خط الإنتاج.¹

المطلب الثاني: ماهية الخدمة

الفرع الأول: مفهوم الخدمة

تعريف 01: إن مفهوم الخدمة غير واضح قياسا لمفاهيم التصنيع المتخصصة، على الرغم من تداول

مصطلح منذ فترة ليست قصيرة، فلو تجولنا في الشارع الرئيس للخدمة لرأينا فيه عدد من المصارف، وكلاء

التأمين، مكتب البريد، مكاتب الأطباء، باختصاصات مختلفة، مطاعم، فنادق وغيرها.

هذه المنظمات مختلفة في الحجم، ويتميز العاملون فيها بأنهم يجهزون خدمات مختلفة (مجهز وخدمة) كل

حسب اختصاصه، فمادا تعني الخدمة كمصطلح لمجز الخدمة والمستفيدين منها؟

¹ مأمون الدرادكة ' طارق الشبلي، مرجع سبق ذكره، ص 59

إن اغلب مفاهيم هي تأكيد على أن الخدمة غير ملموسة قياسا إلى السلع الملموسة.¹

تعريف 02: بعد الافتقار إلى تعريف واضح ودقيق وشامل للخدمة بالمقارنة مع المفهوم السائد للسلع

المادية، من ابرز العوامل التي تقف عائقا أمام تمكين مؤسسات الخدمة من رسم استراتيجيات تسويقية فاعلة في قطاع الخدمات ،فلو كان بالإمكان تصنيف الخدمات بطريقة واحدة لأصبح من السهل حصر الخصائص والسلوكيات ذات الصلة المباشرة بالخدمات ،والعمل باتجاه إدراجها في أدبيات تسويق الخدمة كحقل قائم بحد ذاته.²

تعريف 03: من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمة هي:

هي كل نشاء أو أداء أو عمل يخضع للتبادل ويكون هذا التبادل غير ملموس ، والذي لا يمكن من خلاله تحويله إلى ملكية خاصة ، ويمكن أيضا أن تكون الخدمة مرتبطة بنتج مادي وأيضا قد يكون عكس ذلك. وفي الغالب تقدمه المؤسسات من منتجات يكون محتوى على عنصر الخدمة.

الفرع الثاني: خصائص وتصنيف الخدمة

أولا: الخصائص

تتفرد الخدمة بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين المتخصصين ومن ابرز هذه الخصائص الآتي:³

01اللاموسية:

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات تطبيقية، جامعة التحدي، سيرت ليبيا، 2006، ص

² حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوي، الأردن، عمان، 2009، ص 15

³ حميد الطائي، بشير العلاق ، مرجع سبق ذكره، ص 23 - 27

إن ابرز ما يميز الخدمة عن السلعة ، إن الخدمة غير ملموسة ،بمعنى إن ليس لها وجود مادي أبعد من أنها تنتج أو تحضر تم تستهلك أو يتمك الانتفاع منها عند الحاجة إليها.

02 التلازمية:

ونعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها فنقول ان درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياسا إلى السلع ، وقد يترتب على ذلك في كثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها.

03 عدم التماثل أو عدم التجانس (التغيرية):

نعني بهذه الخاصية البالغة الصعوبة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير و واضح.

04 تدبب الطلب:

يتميز الطلب على بض الخدمات بالتدبب بين فصول السنة فحسب بل يتدبب أيضا من يوم إلى آخر من أيام الأسبوع بل من ساعة إلى أخرى في اليوم الواحد.

ثانيا: تصنيف الخدمات: عادة ما تصنف الخدمة وفق المعايير والأسس التالية:

01 حسب نوع السوق (أو حسب الزبون) وتنقسم إلى:¹

أ- خدمات استهلاكية ،وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية صرفة مثل الخدمات السياحية والصحية وخدمات النقل والاتصالات وحلاقة الشعر والتجميل ،ولهذا سميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية.

¹ نفس المرجع السابق 28-29

ب- خدمات منشآت ، وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات منشآت الأعمال كما هو الحال في الاستشارات الإدارية والخدمات المحاسبية، وصيانة المباني والمكائن والمعدات وهناك يتم بيعها لكل المستهلكين ومنشآت الأعمال ،ولكن بأساليب وسياسات تسويقية مختلفة ومتباينة.

02- حسب كثافة قوة العمل وتقسّم إلى:

أ- خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة ومن أمثلتها خدمات الحلاقة والتجميل، وخدمات تربية ورعاية الأطفال ، وخدمات التدريس والخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته وغيرها.
ب- خدمات تعتمد على المستلزمات المادية، ومن أمثلتها خدمات الاتصال السلكية واللاسلكية وخدمات النقل العام وخدمات الطعام وخدمات البيع الآلي ن وخدمات غسل السيارات آليا.

03- حسب درجة الاتصال بالمستفيد وتقسّم إلى :

أ- خدمات ذات الاتصال شخص عال: مثل الطبيب والمحامين وخدمات السكن ، وخدمات النقل الجوي ، وخدمات التأمين وغيرها.
ب- خدمات ذات الاتصال شخصي منخفض: مثل خدمات الصرف ألي نخدمات مواقف السيارات الآلية والخدمات البريدية وغيرها.
ت- خدمات ذات اتصال شخصي متوسط: مثل خدمات مطاعم الوجبات السريعة وخدمات المسرح وفندق راكبي السيارات (الموثيل) وغيرها.

04 حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات وتقسّم إلى:

أ- مهنة مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والصناعيين والخبراء ودوي المهارات البدنية والذهنية.
ب- غير مهنية: مثل خدمات حراسة العمارات وفلاحة الحدائق وغيرها.

الفرع الثالث: أهمية الخدمة

يلاحظ إن الاهتمام بقطاعات الخدمات بعكس مراحل النمو الاقتصادي لأية دولة ففي حالة المرحلة الأولى كان الاهتمام الأساسي مركز على الزراعة باعتبارها المصدر الرئيسي للسلع وباعتبار أن القطاع الزراعي هو القطاع الذي تستند إليه كافة القطاعات وعلى الصناعات الإستراتيجية فمع زيادة التطور الاقتصادي ازدادت الحاجة إلى المواد الأولية التي تحتاجها الصناعات الوليدة لذلك فقد ظهرت مناجم الفحم وغيرها من الصناعات الإستخراجية.¹

وقد نما قطاع الخدمة بشكل كبير بعد الحرب العالمي الثانية، ويعزى ذلك التحول إلى حركة عصر المعلومات التي نشأت بفعل اختراع الحاسوب وتطور الاتصالات وهذه الظاهرة كغيرها من الظواهر لها مسببات كثيرة منها:

أ- ازدياد معلومات أعمار السكان مما دفع بالحاجة إلى الخدمة الطبية وبدلك زادت مراكز الرعاية الصحية، ومراكز اللياقة البدنية والتي يحتاجها كبار السن.

ب- ازدياد أوقات الفراغ وازدياد ضغط العمل وارتفاع دخل الأفراد مما زاد معه الدخل القابل للإنفاق على الخدمات الترفيهية ومراكز الرعاية الطفولية في مراحل المبكرة نظرا لازدياد واتساع دائرة عمل المرأة وأنها أصبحت قوة عمل مؤثرة.

ت- ازدياد تعقيد المنتجات تقنيا مما يستدعي الحاجة إلى خدمات الصياغة مثل الكمبيوتر والانترنت وأنظمة الأمان فهي سلع تتطلب خدمات متخصصة سواء أكان ذلك قبل استعماله أو أثناءه أو بعد الاستخدام.

ث- زيادة نسبة عدد العاملين في صناعة الخدمة حيث أشارت التقارير إلى إن هذا القطاع كان يستحوذ على حوالي 25% من مجموع القوى العاملة في قطاعات الاتصال وذلك عام 1965، وارتفعت

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات تطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص 55

النسبة إلى ما يقارب إلى 35% في الفترة 1989 إلى 1991، وفي الدول المتقدمة كانت النسبة في الفترتين 42% و67% على التوالي.

ج- التغيرات في بيئة منظمة الأعمال وكذاك لمستهلك الأخير زادت من أهمية الخدمات في الوقت الحاضر عما كان عليه في الأمر السابق.

❖ إن قطاع الخدمة فضلا عن ضروريته الآن في تسهيل عملية التبادل داخل اقتصاد المصارف مثلا

فانه يستوعب نسبة كثيرة من الأيدي العاملة سواء كانت في الخدمات القائمة أو تأسى خدمات جديدة للأفراد حتى يستأنفوا معاشهم وحياتهم ويحققوا أهدافهم.

❖ ولو نظرنا على صعيد المنظمات الاقتصادية والأفراد العاديين من ما لاستخدم الخدمات على مدار

الساعة، فأولادنا يتعلم جزء كبير منهم في المدارس والجامعات وتستخدم هذه الخدمات الصحية،... الخ.

المطلب الثالث: جودة الخدمة

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة

تعريف 01: هي تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة

ذات الجودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم المنتجات أو الخدمة.¹

تعريف 02: هي درجة واتجاه وتباين بين الإدراك والتوقعات نحو الخدمة المقدمة، وهي أيضا الفجوة بين

توقعات الزبائن وإدراكهم لأداء الخدمة حيث كلما كانت الفجوة صغيرة كلما كانت جودة الخدمة جيدة ورضا

الزبون مرتفع.²

¹ مأمون سليمان الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء، عمان، 2005، ص 12

² مولود حواس ورايح حمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة

قصدي مرياح، ورقلة، العدد الثالث، 2013، ص 91

تعرف جودة الخدمات بأنها نظام تجهيز الخدمات والمتمثل بالإحاطة المادية لتصميم التسهيلات المقدمة من تقنية وأفراد ونظام الرقابة على العمليات بما يحقق الرضا والقبول لدى الزبائن معتمدين على التغذية العكسية لمواجهة المشكلات في الخدمات وإمكانية تطويرها مستقبلاً.

فجوة الخدمة تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليه مستوى الخدمة المقدمة لزيائن ليقابل توقعاتهم وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات الزبائن لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم¹

تعريف 03: من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة هي:

مدى توقع الزبائن الخدمة المقدمة لهم ومقارنتها لإدراك الخدمة المتوقعة، ومنه إذا كانت جودة الخدمة جيدة يجب إن يكون الإدراك قريب من التوقع.

الفرع الثاني: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة

من أجل إن تحقق المؤسسة الجودة في تقديم الخدمة يجب إتباع الخطوات التالية:

➤ جذب الانتباه وإشارة الاهتمام بالعملاء:²

إن جذب الانتباه للعملاء وإظهار الاهتمام من خلال المواقف الايجابية التي يبديها مقدم الخدمة فالاستعداد النفسي والذهني لملاقاة العملاء وحسن المظهر، والابتناسمة الجذابة والسلوك الايجابي الفعال والثقة بالنفس، تعتبر كلها بمثابة مثير يؤدي إلى إيقاظ الرغبة لدى العملاء من اجل الحصول على الخدمة التي يريدونها إلى الجانب ذلك فإنها تعزز الولاء الدائم للعملاء من اجل الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها باستمرار، ويمكن تحقيق ذلك من خلال المواقف الايجابية التالية:

¹ شياد نسرين، دور جودة الخدمات البنكية في كسب ولاء الزبون، مذكرة ماستر قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة قاصد مرياح، ورقة، 2017، ص ص 34، 35.

² خضير كاضم حمود، إدارة الجودة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2002، ص 217

❖ حسن المظهر.

❖ الابتسامة والرقّة في التعامل مع العملاء وإظهار روح الود والمحبة في مساعدتهم.

❖ الروح الايجابية نحو العملاء بغض النظر عن الجنس والمظهر والعمر.

❖ التركيز على إن المؤسسة تبدأ بالعمل وتنتهي بتوفير الخدمة له.

➤ خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم:

❖ إن خلق الرغبة وتحديد احتياجات العملاء تعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة ومن

متطلبات الأساسية لذلك مايلي:

❖ العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها ووفرته.

❖ التركيز على نواحي القصور في الخدمات التي يعتمد عليها العميل مع الالتزام بالموضوعية في

إقناع العميل بالتعامل في خدمة أخرى لتفاديا القصور.

❖ اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع واللمس والنظر، والشم والتذوق فالرؤية

أو اللمس تغني عن الاستماع.

❖ التركيز على الجوانب الإنسانية في التعامل كالترتيب والابتسامه والشعور بأهمية توفير حاجات

الحالية والمستقبلية للعملاء.

➤ اقتناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه:¹

-إن عملية إقناع العميل باقتناء تلك الخدمة ليس بالأمر السهل وإنما يتطلب من مقدم الخدمة العديد من

الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة لدى العملاء عند تقديم الخدمات وكذلك معالجة الاعتراضات التي

يبدلها العميل عند الشراء أو يضع العراقيل أمام إتمام ذلك رغم قناعته بجودة الخدمة والسعر المعقول في

بعض الأحيان ، فيرى البعض أن عملية البيع تتم دون وجود اعتراض من قبل العميل لذلك فطريقة الرد على

¹خضير كاضم حمود، إدارة الجودة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2002 ص 218

الاعتراض تختلف من موقف إلى آخر لذلك فهناك مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على اعتراضات العملاء ويمكن توضيحها كما يلي:¹

- أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع العملاء وهي (أن العميل دائما على حق) بحيث يجب أن يكون مقدم الخدمة دبلوماسيا في الرد على العميل ولا يعمل ولا يعمل على تأكيد الخطأ وجهة العميل مباشرة ولكن يجب أن يعتمد على مجموعة من المبادئ في هذا المجال كما يلي:

- الإقلال من الاعتماد النفي المباشر مع الاعتماد عليه فالحالات التي لا يكون منها مفر من اللجوء إليه.
 - طريقة التعويض : وتقوم على تعويض اعتراض العميل على الخدمة من ناحية السعر مثلا بإظهار جودتها.
 - طريقة العكس: وتقوم هذه الطريقة على قلب الاعتراض إلى ميزة.
 - طريقة الاستجواب: وتقوم هذه الطريقة على أن يلجأ مقدم الخدمة إلى توجيه بعض الأسئلة على العميل بحيث يكون في الإجابة عليها تقييد لاعتراضه.
 - يجب أن يكون مقدم الخدمة مستمعا جيدا للعميل و أن يظهر الاهتمام واليقظة مع تدوين الآراء والملاحظات التي يبديها العميل حتى يتم إرضاء كبريائه.
- التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع المؤسسة:
- ❖ إن عملية التأكد من استمرارية التعامل مع المؤسسة وخلق الولاء لدى العملاء يأتي من خلال بعض الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل ضمانا لولاء العملاء للمنظمة ومنها:
 - ❖ الاهتمام بشكاوي العملاء وملاحظاتهم ، بحيث يجب على مقدمي الخدمة أن يكونوا على درجة عالية

¹خضير كاضم حمود، إدارة الجودة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2002 ص 219

- ❖ من الصبر في استيعاب شكاوي العملاء واتخاذ الإجراءات التي يمكنها معالجة ذلك من خلال:¹
- ❖ الاعتذار لهم وإشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة لهم .
- ❖ تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك.
- ❖ استبدال السلع المستخدمة في الخدمات.
- ❖ تقديم الشكر للعملاء وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة وتوفير الخدمات الجيدة بصورة دائمة.
- ❖ توفير خدمات ما بعد البيع بعد إتمام عملية البيع والتعاقد فعلى مقدمي الخدمة أن يتابعوا التعامل مع المؤسسة وبالتالي استمرار وجودها واستقرارها.

الفرع الثالث : أبعاد جودة الخدمة

تطرقنا العديد من الأبحاث للأبعاد التي تشمل عليها جودة الخدمة، تميز أنها لم تتفق حول ماهية تلك الأبعاد ونذكر منها:²

- ❖ على سبيل المثال يرى كل من (swan and comb) أن جودة الخدمة لها بعدان هما الجودة المادية الملموسة التي يتعرض لها الزبون أو المستفيد حال حصوله على الخدمة والجودة التفاعلية وهي تمثل أداء عملية الخدمة ذاتها أثناء تفاعل العاملين بالمنظمة مع الزبائن أو المستفيدين.
- ❖ في حين يرى (gronroos) أن جودة الخدمة بعدين اثنتين هما:
 - ❖ الجودة الفنية.
 - ❖ الجودة الوظيفية.
- ❖ وكلاهما مهم بالنسبة للمستفيد من الخدمة ، فالجودة الفنية تشير الى جوانب الخدمة الكمية، بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي، أما سلوك القائمين على تقديم الخدمة ومظهرهم

¹ مرجع سبق ذكره، ص 220

² قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات ، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 92

وطريقة تعاملهم مع المستفيد وهي أمور يصعب قياسها بدقة القياس إلى العناصر المكونة للجودة

الفنية. في تمثل الجودة في مجال الخدمات تتجسد في ثلاث أبعاد وهي:

❖ الجودة المادية: التي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة.

❖ الجودة المنظمة: والتي تتعلق بصورة منظمة الخدمة والانطباع الذهني عنها.

❖ الجودة التفاعلية: والتي تمثل النتائج عمليات الخدمة.

- وفي تصنيف آخر للباحثين نفسيهما عن جودة الخدمة نجد أنهما يميزان بين جودة العمليات والتي

يحكم عليها الزبون أثناء تأدية الخدمة بين جودة المخرجات التي يحكم عليها الزبون بعد الأداء

الفعلي للخدمة.

وفي مجال تحديد مكونات الخدمة فقد توطدت مجموعة من الباحثين إلى أن أبعاد التي تبني عليها

الزبائن توقعاتهم وإدراكهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسية وهي:¹

01- **الأشياء الملموسة:** يمثل المستلزمات المادية المرافقة لتقديم الخدمة، وتشمل في (التسهيلات،

التصميم الداخلي، طبيعة الأجهزة والمعدات، الأفراد) ان هذه الأشياء الملموسة تؤثر بشكل وآخر

على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد منها.

02- **المصداقية:** هذه تعتمد بشكل أساسي على إمكانية وقدرة مفهوم الخدمة على إعطاء الثقة

التي تتضمن المستفيد وتجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لما يتوقع أن يحصل

عليها، وتلعب قدرات مقدم الخدمة مستوى المعرفة لديه الدور الكبير في تحقيق ذلك، حيث أن

مقدم الخدمة الذي يتمتع بالموصفات المطلوبة (المعرفة، اللياقة، الخدمة السريعة،

الاستجابة... الخ) فانه يجسد المصداقية في تقديم الخدمة وفي تحقيق الضمان والثقة والمصداقية

للمستفيد وهذا يضمن حصول المستفيد على الخدمة بالخصائص المطلوبة.

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، سبق ذكره، ص 93

03- الاستجابة: يقصد بها قدرة مقدم الخدمة على أداء وتقديم الخدمة الموجودة بشكل جيد ودقيق

،وان هذه الخدمة تقدم من خلال الاعتماد على الأفراد والمعدات وغيرها.

04- الجدارة: وهي تمثل مدى استعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله.

05- الأمان: تلعب هذه الخاصية دورا كبيرا وفعال في جذب الزبائن لطلب الخدمة لأن توفر

عنصر الأمان والثقة بشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد ، ان الحاجة إلى الأمان تمثل أحد

الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة مثلا خضوع المستفيد لعملية جراحية

تعتمد بشكل كبير على مدى أمان والثقة بالطبيب الجراح وعلى مدى العناية التي سوف يتلقاها

منه ومن الكادر المرافق له من الجهة الصحية التي سوف يحصل عليها لذلك يقوم المستفيد

بتجميع المعلومات اللازمة من أجل أن يحصل على مستوى الثقة والأمان المطلوبة قبل أن يقوم

بإجراء العملية.

06- الاعتمادية: تشير إلى قدرة القدم على أداء أو انجاز الخدمة بالشكل الجيد والدقيق وبشكل

يعتمد عليه ،فالمستفيد ينظر إلى مقدم الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة وبانجاز عالي يمكن

الوثوق به أو الاعتماد عليه.

07- المعاملة اللطيفة: أي أن المستفيد يهمله الكيفية الأسلوب والكيفية الذي يتبعه مقدم الخدمة

عند تقديمه لهذه الخدمة فالأسلوب اللطيف والكلمات الطيبة والمعاملة الحسنة لها وقع كبير في

نفس المستفيد وتؤثر على تقييمه لجودة الخدمة.

08- الاتصال: يشير على قدرة مقدم الخدمة على تنوير الزبون حول طبيعة الخدمة المقدمة

والدور الذي يلعبه الزبون من اجل الحصول على الجودة المطلوبة من الخدمة.¹

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، سبق ذكره، ص 94

09- درجة فهم المقدم للخدمة: يقصد بها درجة فهم مورد الخدمة للزبون وكم من الجهد والوقت

يحتاج هذا المورد لكي يفهم الزبون لطلباته الخاصة ، مشاعر المستفيد وتقدير هذه المشاعر ¹.

10- يمكن الحصول على الخدمة: هذه تشير إلى إمكانية الحصول على الخدمة بكل سهولة

وبالتالي الخدمة المقدمة سهلة المنال ويمكن للزبون الحصول عليها متى أراد ذلك.

- تمكن **berry** وزملائه سنة 1988، من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد فقط وهي :

الاعتمادية، الجوانب الملموسة ،الاستجابة،الأمان ،التعاطف،وقد اتبنت تلك الدراسة انه على الرغم

من النظر إلى معايير على أنها ضروري إلا أن الوزن النسبي لها يختلف بين الزبائن ومن مؤسسة

خدمة إلى أخرى. ويمكن شرحها في ما يلي:²

▪ الاعتمادية: التي تتمثل في مدى وفاء المؤسسة المقدمة للخدمة بوعودها التي وعدت بها

عملائها بخصوص مستوى الجودة المتضمن لخدمتها.

▪ الجوانب الملموسة(الماديات): وهي كافة الملموسات المادية ذات الالتماس المباشر مع

الزبائن مثل : المبنى ،الديكور،التجهيزات المادية لتسهيل تقديم الخدمة إلى غيره.

▪ الأمان(الضمان): وهو يشمل الاطمئنان النفسي والمادي اتجاه الخدمة المقدمة .

▪ الاستجابة: وهي مدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بصورة فورية ومتقنة وفقا لما يتطلع

له الزبون، وكذا التفاعل السريع مع الشكاوي والمقترحات والعمل على حلها لما وتلبيتها

بصورة جيدة وفقا لتصوره.

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 93

² الهام يحياوي وليلى بوحديد، تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبون عنها، مجلة الباحث،جامعة الحاج لخضر

باتنة،العدد2014،14، ص 335

▪ التعاطف: التي تعني المحادثة المهذبة والاحترام المتبادل والشفافية والألفة كل هذا يقوي

انطباعه حول مستوى جودة الخدمة.¹

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

في هذا المبحث الثاني من هذا الفصل الأول سنحاول التطرق إلى الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وذلك بهدف توسيع المعارف وأيضاً الإلمام من جميع جوانب البحث، حيث قمنا بتصنيف هذه الدراسات إلى ثلاث مطالب دراسات جزئية (محلية) و أجنبية والعلاقة بين الدراسة الحالية والسابقة.

المطلب الأول: الدراسات المحلية

1- دراسة عبد الكريم حكيم و غبريون فهيمة "تقييم منهج الجودة في قطاع الخدمات حالة صناعة التأمين

الجزائرية" ، رسالة ماجستير ، علوم الإدارة ، جامعة عبد الرحمان ميرا ، بجاية ، 2016.

ملخص الدراسة : من خلال هذه الدراسة كان الهدف البحث من جانبيين محاولة فهم عملية تقييم الجودة

المقدمة وتقييم رضا العملاء من خلال المساهمة في جودة هذا العرض.²

2- محمد خنير، أسماء مرابي بعنوان "العلاقة التفاعلية بين أبعاد الجودة ورضا الزبون بالمؤسسة"، مجلة

الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 3، العدد 04، 2017.

ملخص الدراسة: الهدف من خلال هذه الدراسة هو دراسة العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا

الزبون في المنظمة، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون

¹ أحمد بن عيشاوي، قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء ، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،

العدد 14، 2014، ص 384

² عبد الكريم حكيم و غبريون فهيمة "تقييم منهج الجودة في قطاع الخدمات حالة صناعة التأمين الجزائرية" ، رسالة ماجستير

، علوم الإدارة ، جامعة عبد الرحمان ميرا ، بجاية ، 2016

لكن تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا الزبون فيها الكثير من التفاصيل وهذا راجع إلى وجود أبعاد متعددة لجودة الخدمة ومنه تباين درجة تأثير هذه الأبعاد على رضا الزبون.¹

3- مصباح عماد الدين، تحت عنوان " أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مكتب بريد رابح جدو بالخروب' مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تسويق، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى كيفية المؤسسات إلى تفعيل من اجل تحقيق رضا الزبون وبناء ولائه، وأظهرت أن مايؤثر في رضا الزبون جودة الخدمة وتوصل والى أن جودة الخدمة متدنية ولا تتلاءم مع طلبات الزبائن، أما العلاقة بين جودة الخدمة و رضا الزبون علاقة ارتباط قوية بينهما.²

4- أ.د. عيسى مرازقة ، سيهام مخلوف ، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، (1) جوان 2012، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر.

ملخص الدراسة:

الهدف من خلال هذه الدراسة هو التعرف على أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون ، وأيضا تحليل العلاقة بين هذه المتغيرين ، رغم كون كلاهما يقاس بمطابقة التوقعات مع الإدراكات إلا أن هناك عدم اتفاق بين الباحثين حول العلاقة الترابطية التي تجمعهما. من خلال تعدد الآراء.³

¹ محمد خثير، أسماء مرامي بعنوان "العلاقة التفاعلية بين أبعاد الجودة ورضا الزبون بالمؤسسة"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 3، العدد 04، 2017

² مصباح عماد الدين، تحت عنوان " أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مكتب بريد رابح جدو بالخروب' مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تسويق، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

³ عيسى مرازقة ، سيهام مخلوف ، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، (1) جوان 2012، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر

5- قداري زرباني، أثر الإعفاءات الناجمة عن التأخير على التوازن المالي لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، دراسة حالة وكالة غرداية . مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، العلوم المالية والمحاسبة، مالية المؤسسة، جامعة غرداية، 2017.

ملخص الدراسة:

من خلال هذه الدراسة هدفت إلى إبراز الإجراءات التحفيزية الاستثنائية التي جاء بها القانون التكميلي سنة 2015. وتأثيرها على التوازن المالي لصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لوكالة غرداية، وكيف اعتمدت على نسب التغير في عدد المنخرطين والمشاركين ودراسة الصندوق ومداخله . وأن الإجراءات التحفيزية للقانون التكميلي ساهمت بشكل كبير في التوازن المالي للصندوق بفائض ورفع مداخله ، ومن خلاله استدعى التفكير في استثمار هذا الفائض وذلك من أجل تحقيق الحماية الاجتماعية.¹

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

أولاً: يزن بشار المصري، أثر جودة الخدمات على ولاء العملاء (دراسة حالة شركة سيريتل للاتصالات) دراسة أعدت لنيل درجة الإجازة في الاقتصاد، جامعة بلاد الشام للعلوم الشرعية، سوريا، إدارة أعمال ، 2019/2018.

¹قداري زرباني، أثر الإعفاءات الناجمة عن التأخير على التوازن المالي لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، دراسة حالة وكالة غرداية . مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، العلوم المالية والمحاسبة، مالية المؤسسة، جامعة غرداية، 2017.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تعريف كل من مفهومي جودة الخدمات و ولاء الزبائن ومدى تأثير جودة الخدمات

المقدمة على ولاء الزبائن الذي يعتبر أساسا لاستمرار المؤسسات¹.

ثانياً: شادي عطا محمد عايش، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على

المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة لمفهوم إدارة

الجودة الشاملة ومستويات ذلك التطبيق، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين عناصر إدارة الجودة

الشاملة ودرجتها والأداء المؤسسي لتلك المصارف.²

المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة السابقة والحالية

من أجل تحليل الدراسة الحالية تطرقنا إلى شرح وتوضيح بعض الجوانب المهمة للدراسة، ومنه بحثنا ودرسنا

على الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، وبالتالي سنطرق إلى شرح الدراسات السابقة:

¹ يزن بشار المصري، أثر جودة الخدمات على ولاء العملاء (دراسة حالة شركة سيرينتل للاتصالات) دراسة أعدت لنيل درجة الإجازة في الاقتصاد، جامعة بلاد الشام للعلوم الشرعية، سوريا، إدارة أعمال، 2018/2019.

² شادي عطا محمد عايش، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

1- الدراسات السابقة:

نستطيع القول ن معظم الدراسات السابقة المحلية والأجنبية كانت حول جودة الخدمة المقدمة ورضا الزبون فقط وتأثير أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا الزبون .

2- اختلاف الدراسة الحالية عن السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية والدراسة السابقة في مجال البحث ومن ناحية معالجة موضوع جودة الخدمة و رضا الزبون ،إلا إن ما تميزت به الدراسة الحالية عن السابقة هو في ما مدى أثر جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل المؤسسة،أي مدى زيادة وارتفاع المداخل وتحصيل الاشتراكات لدى المؤسسة من خلال الخدمات التي تقدمها،ومنه اعتبرت تدعيم للدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يمكن لنا أن نستنتج بأن الخدمة لها ما يميزها من خصائص مما جعلها تختلف عن السلعة ، كما أن أيضا مفهوم الجودة في الخدمات هو مرتبط بمدى قدرة المؤسسة وما تقدمه لتلبية رغبات وحاجيات الزبون حسب توقعاته . وأيضا تعتبر تقييم جودة الخدمة يكون من وجهة نظر الزبون ولا يكون من وجهة نظر المؤسسة، وذلك من خلال التوقعات المستقبلية والاحتياجات الشخصية وتجاربه السابقة للزبون، كما أن هذا التقييم يكون حاصل عن الفرق بين توقعات الزبون ومستوى إدراكه وفهمه لجودة الخدمة المقدمة له.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي

تمهيد الفصل:

بعد عرض الإطار النظري لجودة الخدمة ، ثم سنتناول من خلال هذا الفصل الجانب التطبيقي لهذه الدراسة وذلك من خلال تقديم نظرة عامة حول الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء ، المتمثلة في النشأة والتعريف والهيكل التنظيمي، وعرض منهج الدراسة والأفراد ومجتمع الدراسة وعينتها ، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها وصدقها وثباتها، كم أيضا يتضمن وصف للإجراءات التي قمنا. في تقنية الدراسة، وفي الأخير المعالجات الإحصائية التي إعتدنا عليها في التحليل ثم إظهار أهم النتائج والتوصيات التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة ومنه قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين :

- المبحث الأول: الأدوات والطريقة المستخدمة في الدراسة
- المبحث الثاني: عرض و تحليل النتائج والتوصيات

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

في البداية قبل التطرق في الإطار التطبيقي (الدراسة الميدانية) سوف نقوم بإيضاح بعض جوانب الدراسة المتعلقة في تقديم لمحة عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بغير الأجراء، وشرح كيفية العمل و الأدوات المستخدمة.

المطلب الأول: نظرة عامة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

الفرع الأول: نشأة وتعريف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية غرداية

أولاً: نشأة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

تأسس الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء كنظام إجباري من سنة 1958. إلى نهاية سنة 1974. وكان يغطي الأداءات التقاعد (vs) وابتداء من سنة 1975. أصبحت التغطية لتشمل التأمينات الاجتماعية (AS) وتشمل الأمومة، العجز، المرض، الوفاة، وفي سنة 1983 عند إعادة إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي أدمج صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) في النظام الواحد والموحد حيث أوكلت مهام تسيير التقاعد للصندوق الوطني للتقاعد (cnr) ومهام تسيير التأمينات الاجتماعية للصندوق الوطني للتقاعد للتأمينات الاجتماعية (CNAS)¹.

وتعود نشأة الصندوق كغيره من صناديق النظام الاجتماعية إلى تاريخ استقلاله عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (cnas) الذي بدأ التحضير له بتاريخ 04 جانفي 1992. وذلك في أظهار الاجتماع الإداري الذي حضره أعضاء الصندوق البالغ عددهم 21 عضو وهم:

- ستة (06) أعضاء ممثلين عن الأعمال التجارية الأكثر فعالية على مستوى الوطن.

¹ قداري زرباني، أثر الإعفاءات الناجمة على التأخير التوازن المالي لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، وكالة غرداية، دراسة حالة، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، جامعة غرداية، السنة 2017. ص 30

- أربع (04) أعضاء ممثلين عن الأعمال الفلاحية الأكثر فعالية على مستوى الوطن.
- أربع (04): أعضاء ممثلين عن الأعمال الحرفية الأكثر فعالية على مستوى الوطن.
- أربع (04): أعضاء ممثلين عن الأعمال عن المهن الحرة التجارية الأكثر فعالية على مستوى الوطن.
- عضو المكتب الصحي .
- عضو مكتب الدراسات التقنية.
- عضو مكتب المحاسبة.
- عضو مكتب المحامين.
- عضوين (02): ممثلين عن الأعضاء الصناعيين.
- عضو (01): ممثل لموظفي الصندوق (CASNOS) وذلك في لجنة الاشتراك المقررة من طرف قانون العمل والتنظيمات المطبقة.¹

إلى أن استمر الصندوق تحت الوصاية التنظيمية والمهنية والمالية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (cnas) إلى غاية سنة 1995. بتاريخ استقلالية (CASNOS) وبداية نشاطه كجهاز مستقل متكون من (وحدة مركزية) (مقرها الاجتماعي بنهج فيكتور هيجو بالجزائر ووكالات جهوية وفروع ولائية وشبابيك مختصة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يوضح انتشار الوكالات الجهوية عبر التراب الوطني

مقر الولاية	الولايات الملحقة
الجزائر	الجزائر العاصمة
عنابة	عنابة-قالمة-الطارف-سوق أهراس
باتنة	باتنة-ام البواقي-بسكرة-خنشلة
بشار	بشار-ادرار-البيض-تندوف-النعامة

¹ نفس المرجع السابق ص 31

البلدية	البلدية-تيازة-مدية-الجلفة
الشلف	الشلف-عين الدفلى-تسمسيلات
قسنطينة	قسنطينة-جيجل-سكيكدة-ميلة-تبسة
وهران	وهران-معسكر-عين تموشنت
مستغانم	مستغانم-غليزان-تيارت
ورقلة	ورقلة-الوادي-غرداية-الأغواط-تمنراست-اليزي
سطيف	سطيف-بجاية-برج بوعريج-مسيلة
سيدي بلعباس	سيدي بلعباس-تلمسان-سعيدة
تيزي وزو	تيزي وزو-البويرة-بومرداس

أما في سنة 2015 وحسب القرار المؤرخ في 15 جانفي من نفس السنة الذي يحدد التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء والذي بمقتضاه تم إنشاء الوكالات الولائية للصندوق.

وبموجب المادة رقم 17 من القرار تم تصنيف الوكالات الولائية إلى 3 أصناف على أساس المعايير

التالية:¹

✓ عدد المكلفين والمنتسبين للضمان الاجتماعي.

✓ عدد المؤمن لهم اجتماعيا.

✓ اشتراكات الضمان الاجتماعي ونفقات الأداءات.

الجدول رقم (02): يوضح تصنيف الوكالات الولائية عبر التراب الوطني

الوكالات الولائية صنف أول	الوكالات الولائية صنف ثاني	الوكالات الولائية صنف ثالث
الجزائر شرق	غرداية	سوق أهراس
الجزائر غرب	المسيلة	خنشلة
سطيف	برج بوعريج	الطارف
تيزي وزو	بومرداس	الأغواط

¹ نفس المرجع السابق ص 32

سعيدة	عناية	تلمسان
بشار	الشف	وهران
البيض	مستغانم	بجاية
تسمسيلات	بسكرة	البليدة
أدرار	سيدي بلعباس	قسنطينة
النعامة	ميلة	باتنة
تمنراست	جيجل	-
اليزي	الوادي	-
تندوف	تبيازة	-
-	ورقلة	-
-	تيارت	-
-	البويرة	-
-	معسكر	-
-	سكيكدة	-
-	المدية	-
-	قالمة	-
-	غليزان	-
-	عين تموشنت	-
-	ام البواقي	-
-	الجلفة	-
-	عين الدفلى	-
-	تبسة	-

ثانيا: تعريف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية غرداية

إن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) بغرداية هي مؤسسة إدارية تنظيمية

ذات طابع خاص، تعمل على تأمين الفئة الغير المأجورة للولاية، أي كل العمال الذين يمارسون

نشاطات مهنية غير مأجورة في إطار التشريع الخاص بأعمال المنظمة (المهن الخاضعة للقيود في

السجل التجاري) الخاص بولاية غرداية والتي تعني: الصناعيين، الحرفيين، التجار، الفلاحيين، أصحاب المهن الحرة (المحامين، الأطباء خبراء محاسبين) السائقين بمختلف أنواعهم (القطاع الخاص)، أصحاب المؤسسات الخاصة (SARL. EURL. SNC).¹

أما عن الحدود الجغرافية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية فهي تغطي جميع بلديات الولاية وذلك من خلال الشبائيك المختصة التابعة للوكالة.

❖ شباك مختص تابع لدائرة المنبعة الذي يغطي بلديات هذه الدائرة تم فتحه في شهر ماي

2004. وعدد عماله ثلاثة ولديهم مستوى جامعي.

❖ شباك مختص لدائرة بريان الذي يغطي بلدية بريان تم فتحه شهر جويلية 2003. وعدد عماله اثنان

ولديهم مستوى جامعي.

❖ شباك مختص لدائرة مثلي الذي يغطي جميع بلديات مثلي بما فيهم دائرة زلفانة تم فتحه شهر

جويلية 2001. وعدد عماله ثلاثة ولديهم مستوى جامعي.

❖ أما وكالة غرداية هي تغطي جميع بلديات الدوائر الباقية مثل دائرة بونورة، العطف، غرداية، الضاية بن

ضحوة.

¹ الهادي حفيظة، تقييم نظام الرقابة الداخلية المحاسبي في مؤسسات التأمين في ظل SCF، دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة غرداية، سنة 2019، ص 33

الفرع الثاني: مهام والهيكل التنظيمي لوكالة غرداية

أولاً: مهام الوكالة الولائية للصندوق

تندرج مهام الوكالة ضمن الأهداف العامة للصندوق ويمكن أن نجعل هذه المهام في النقاط التالية:¹

- استلام وتسوية وصرف المنح ومعاشات المتقاعدين التابعين للصندوق الوطني للضمان لاجتماعي لغير الأجراء.
 - تسيير الإعانات الضرورية والمالية للتأمين الاجتماعي لغير الجراء على مستوى الولاية والشبابيك المختصة.
 - ضمان التحصيل للاشتراكات المراقبة والمتابعة القضائية عند الاقتضاء.
 - تقديم الوثائق اللازمة للمنخرطين (شهادات التحسين) لإثبات وضعياتهم اتجاه الصندوق وتقديمها لمؤسسات أو الإدارات الأخرى، ولغير المنخرطين لإثبات عدم انتمائهم عن طريق الشهادات عدم الانتساب.
 - تسيير وتنظيم المراقبة الطبية لكل التعويضات.
 - تقديم الإحصائيات وتقارير عن النشاط الشهري والسنوي للمديرية العمدة.
 - متابعة ملفات المنخرطين للولاية.
 - ترقيم ملفت المعنيين على مستوى الولاية.
- وتكمن المهام الأساسية للصندوق في تحصيل الاشتراكات السنوية للمنخرطين تم اعادة استغلالها لتمويل النهايات التالية:

✓ التأمين على المرض بكل أشكاله.

¹ نفس المرجع السابق ص 33_34

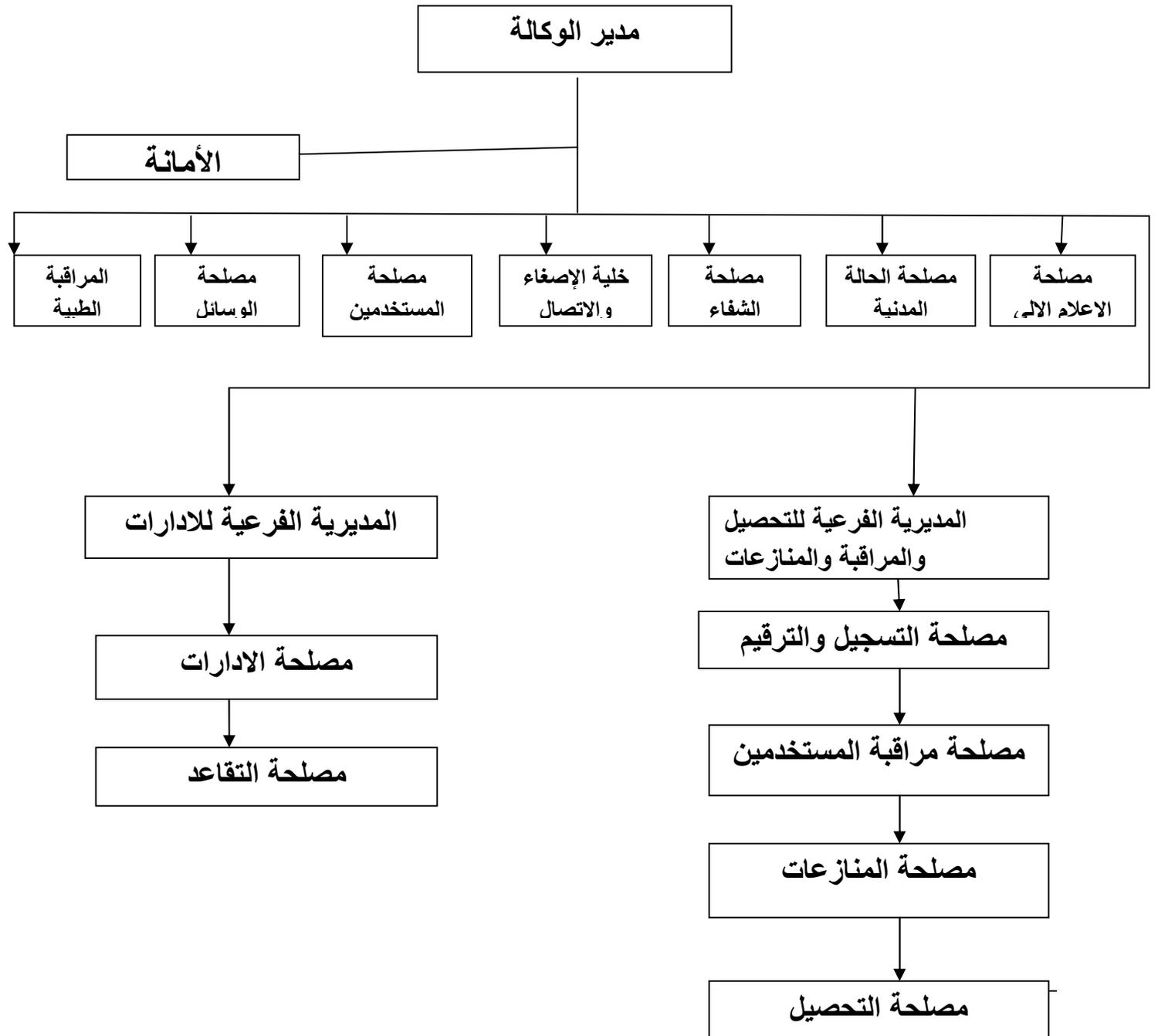
✓ التأمين على الأمومة.

✓ نفقات الحمامات والمعالجة بالمياه المعدنية.

✓ التأمين على الوفاة.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للصندوق

الشكل رقم (01): يوضح الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء¹



ومنه من خلال الشكل نبين أهم وظائف الصندوق:

01- مدير الوكالة :

يتربع على رأس الصندوق مدير عين بقرار وزاري مند سبتمبر 2015، حيث أن له كل الصلاحيات في اتخاذ القرارات المناسبة والمتعلقة بالصندوق ، وذلك في حدود الأطر التنظيمية والقانونية المتعامل بها، وبالتالي فهو يتكفل بما يلي:

✚ متابعة كل مهام الصندوق والتصديق على كل الوثائق والبيانات والصكوك وكل وثيقة رسمية اتجاه مختلف الولاية.

✚ متابعة نشاط وأعمال الصندوق ،تقديم التقارير وتمثيل الصندوق في المناسبات والجهات الرسمية

02- المديرية الفرعية للأداءات: وتتولى كما يلي:

✚ ضمان تنظيم وتنسيق العمليات المرتبطة بدفع أداءات التأمينات الاجتماعية ومعاشات ومنح التقاعد المنجزة.

✚ ضمان متابعة وتنفيد جهاز التكفل بالعلاجات الصحية.

✚ تقييم نشاطات الشبابيك المختصة التابعة للوكالة الولائية.

✚ السهر على تطبيق النصوص المسيرة للأداءات الاجتماعية.

وتنظم المديرية مصلحتين:

2-1- مصلحة الأداءات التأمينات الاجتماعية:

تشرف هذه المصلحة على تقديم مختلف التعويضات والأداءات للمخترطين وذلك باستخدام الوثائق التي

تسمح لهم بالحقوق ومعالجتها وتحديد المبالغ التعويضات والمتمثلة في ما يلي:

أداءات تعويضات المرض المشار إليها سابقا.

أداءات الأمومة .

منحة الوفاة.

للعلم يشرف على تسيير المصلحة رئيس مصلحة وأربع أعوان ، وتكمن الوظائف التي تؤديها فيما يلي:

- استلام الوثائق لازمة من المنخرطين .
- مراقبة الوثائق والتأكد من استيفاء الأخير لكافة اشتراكاته ومستلزماته.
- دراسة الوثائق وتحديد ما يكفل الصندوق بتعويضه وبالمقابل ما لا يقع على عاتق الصندوق .
- إصدار الوثائق اللازمة للتخليص الذي يتم وفق حساب جاري بريدي.
- إرسال الملفات إلى مصلحة المالية والمحاسبة للقيام بعملية التخليص أو إصدار الشيكات.
- تقديم الإحصائيات والمعلومات شهريا و سنويا للمدير الفرعي للأداءات للتصديق عليها وإرسالها إلى مديرية العامة.

2-2- مصلحة لأداءات التقاعد من مهام هذه المصلحة مايلي:

استقبال الملفات المكونة قصد الحصول على منح ومعاشات التقاعد أو التقاعد المنقول ومعالجتها

وإصدار القرارات المناسبة في حقها.

تقديم الإحصائيات والمعلومات شهريا و سنويا للمدير الفرعي للأداءات للتصديق عليها وإرسالها إلى

المديرية العامة.

3- مصلحة المراقبة الطبية:

لقد استبقت الإشارة إلى مهام هذا المكتب بطريقة غير مباشرة، اذا أن عمل هذا المكتب الذي يتكون من

طبيبان مستشاران وسكرتيرة مكملا لأعمال مصلحة التعويضات و الأداءات وجوهره يكمن في:

- إبرام الاتفاقيات مع المرافق الصحية.
- التأكد من قائمة الأدوية القابلة للتعويض وغير القابلة للتعويض.
- قائمة الأجهزة والأعضاء الاصطناعية القابلة للتعويض.
- إدارة الملفات الطبية.
- منح بطاقة اقتناء الدواء بنسبة 80% و100%.
- التأثير على الأداءات الواجبة الدفع ورفض الأداءات المخالفة للقانون أو غير المدفوعة (الغش، الإفراط) التي قد تحدث من المؤمن أو حتى من الطبيب.

4- مصلحة المحاسبة والمالية:

يؤدي هذا الجهاز دورا هاما وأساسيا في نشاط الصندوق، وتكمن مهامه الأساسية فيما يلي:

- إحصائيات المداخيل (الاشتراكات).
 - إحصائيات تحويل رؤوس الأموال.
 - إحصائيات الشبكات الغير القابلة للدفع.
 - إحصائيات الخزينة.
 - ضبط حالة الخزينة.
 - جداول كشوف المراقبة.
 - ضبط حالات الصندوق ورصيده.
 - حالات الأداءات والتعويضات.
- كما يعمل على تسجيل كل العمليات المحاسبة والمالية للوحدة -وتسيير المصلحة أربع حسابات بنكية.
- حساب جاري بريدي مخصص للدفع مختلف الأداءات والتعويضات المؤثر عليها.

- حساب بنكي في البنك الجزائري الخارجي (BEA) وهو حساب تجاري يستقبل مختلف الاشتراكات المدفوعة عن طريق الشيكات.
 - حساب بنكي في البنك الجزائري (BEA) الخاص بالتعويضات الطبية للصيديات المتعاقدة مع الصندوق.
 - حساب في القرض الشعبي الجزائري (CPA).
 - استقبال الصكوك الغير القابلة للدفع لتحويلها فيما بعد إلى مصلحة المنازعات وذلك باتخاذ التدابير اللازمة.
 - دفع منح الوفاة.
- كما تسيير الملحقة صندوقين:

- ✓ الصندوق الرئيسي والتي يتعلق باشتراكات المنخرطين.
- ✓ الصندوق الثانوي المخصص لتمويل بعض النفقات الصغيرة للوكالة.

أيضا من بين المهام الرئيسية للمصلحة نجد:

- إعداد الميزانية السنوية للصندوق وضمان متابعة تنفيذها.
- ضمان عمليات المالية والمحاسبة.
- السهر على المسك المنتظم لحسابات الصندوق وتحسينها.
- ضمان تنظيم المحاسبة والمالية وتسييرها وتنسيقها ومراقبتها.
- إعداد وثائق التلخيص المتعلقة تسيير المحاسبة.
- تحقيق جداول التقارب.

05- مصلحة الموارد البشرية والوسائل: وتتولى ما يلي:

- تنظيم وتسيير الموارد البشرية والمادية وكذا أملاك الصندوق.
- إعداد التسيير التقديري للموارد البشرية.
- متابعة سير الموارد البشرية وخطط المسار المهني وتنظيمها.
- تسيير ومتابعة المنازعات في مجال علاقات العمل.

ثالثًا: عرض المديرية الفرعية للتحصيل والمراقبة والمنازعات: وتتولى ما يلي:

- تنظيم وتنسيق ومتابعة عمليات التحصيل لاسيما تلك المتعلقة بالانتساب المكلفين للضمان الاجتماعي وتحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي وعمليات المراقبة وإجراءات التحصيل الجبري.
- تحديد ووضع حيز التنفيذ خطة العمل للمراقبة.
- تقييم أداءات أعوان مراقبة الضمان الاجتماعي.
- متابعة أعمال لجنة الطعن المسبق المؤهلة.
- تحديد العناصر والمعايير التعاقدية التي تسمح بإعداد خطة العمل.

المطلب الثاني: الطرق وأدوات الدراسة

الفرع الأول: طريقة الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

لمعالجة مشكل الدراسة وإثبات صحة الفرضيات من عدمها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات والمعلومات المتحصل عليها، و من بعد ذلك تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت من خلال هذه الدراسة إلى تأثير جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، حيث اشتملت الدراسة في جانبها التطبيقي على المقابلة والاستبيان، وقد تم توزيع استمارات استبيان تتعلق بتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، وقمنا بمعالجتها إحصائياً بالاستعانة

ببرنامج SPSS Statistiques v26 بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات إحصائية ترجمت

إلى نتائج وتوصيات قد تدعم موضوع الدراسة.

1- طرق جمع البيانات والمعلومات: حيث تم الاعتماد على مصادر أولية و ثانوية في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذا الفصل وكانت كالتالي:

1.1. المصادر الأولية لجمع البيانات والمعلومات: وتم الحصول عليها وذلك بتصميم إستبانة وتوزيعها على عينة من عينة البحث، ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة رقم (26) وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة .

2.1. المصادر الثانوية لجمع البيانات والمعلومات: تم الحصول عليها من خلال مراجعتنا للدوريات والمنشورات الورقية والالكترونية المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة .

ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة.

قمنا باختيار عينة لمجتمع الدراسة، واعتمدنا في توصيل استمارة الاستبيان إلى عينة الدراسة بالتسليم المباشر، إذ قمنا بتوزيع 40 استبيان على أفراد عينة الدراسة وذلك خلال شهر ماي سنة 2020، إذ تم استرجاع 35 استبيان أقصى منها (3) وذلك لعدم جدية الإجابة عليهما والأخطاء وخلص عدد الاستبيانات القابلة للتحليل إلى 32 استبيان أي ما نسبته 80% من إجمالي عينة الدراسة.

الفرع الثاني: أداة الدراسة

أولاً: أدوات جمع البيانات.

الاستبيان: من خلال موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بنسبة كبيرة كوسيلة لجمع البيانات ودعمناه بالمقابلة، وذلك بغرض جمع بيانات جديدة و استخدامها عند بناء الاستبيان، وقد تم إعداد الاستبيان بالاعتماد على المقابلة، إضافة إلى ذلك دراسات سبقت في هذا المجال عن طريق الخطوات التالية:

1. إعداد استبيان أولي من اجل جمع المعلومات والبيانات .

2. عرض الاستبيان على المشرف بهدف اختبار صحتها ومدى ملائمتها.

3. تعديل الاستبيان حسب توجيهات الأستاذ المشرف.

4. عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بهدف أخذ آرائهم و حذف و إضافة ما يروونه مناسباً.

5 . إجراء اختبار أولي للاستبيان و تصحيحه.

6. توزيع الاستبيان على أفراد العينة من أجل جمع البيانات.

و تم تقسيم الاستبيان إلى قسم يخص المعلومات الشخصية و محورين كالتالي:

البيانات الشخصية: يحتوي على الخصائص العامة لعينة الدراسة ويتكون من خمس بيانات

المحور الأول: يخص أبعاد جودة الخدمة ومقسمة إلى 5 أبعاد وكل بعد يحتوي على 5 عبارات.

المحور الثاني: يضم 8 عبارات تخص مداخل الصندوق.

الجدول رقم (03) يوضح قائمة التنقيط مقياس ليكارت الخماسي

الأهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبان.

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كما هو مبين في الجدول رقم حيث تم تحديد

مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($5-4=1$) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول

على طول الفئة ($4/5=0.8$) ثم إضافة هذه القيمة إلى أصغر درجة في المقياس وهي 1 وذلك من أجل

تحديد الحد الأعلى لهذه الفئة. ومنه وضعنا مقياس ترتيبي لهذه الأرقام من أجل إعطاء الوسط الحسابي مدلولاً

باستخدام المقياس الترتيبي الأهمية، وذلك للرجوع إليها عند تحليل النتائج، والجدول رقم: (02) يبين ذلك:

الجدول رقم (04): مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي.

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	من 1.79-01	من 2.59 -1.8	من 3.39 -2.6	من 3.4-	من 4.2- 5
				4.19	

المصدر : من إعداد الطالبان.

ثانيا: الأدوات الإحصائية.

من أجل دراسة موضوع الدراسة الحالي، ودراسة جوانبه التحليلية، لذا قمنا باستخدام برنامج spss لتحليل الاستبيان وتفريغه في البرنامج، عن طريق استعمال الاختبارات الإحصائية وتمثلت فيما يلي:

➤ النسبة المئوية و التكرارات.

➤ الانحراف المعياري: هو مقدار بعد البيانات وانتشارها بالنسبة للوسط الحسابي، و يجذر بالذكر انه

كلما اقترب قيمته من الصفر فذلك يعني أن القيم الموجودة أكثر قربا من المتوسط الحسابي .

➤ ألفا كرونباخ: (Cronbach's Alpha) هو عبارة عن أحد المقاييس العالمية التي تستخدم في

قياس ثبات والصدق و مستوى الاتساق الداخلي لأدوات الدراسة المستخدمة لجمع البيانات وكذلك تحليلها.

➤ اختبار shapiro wilk : لمعرفة البيانات إذا ما كانت تتبع التوزيع الطبيعي .

➤ اختبار نموذج تحليل الانحدار المتعدد والبسيط : هو نموذج إحصائي يعبر عن العلاقة بين متغير

تابع وبين متغير مستقل والغرض منه دراسة وتحليل أثر متغير مستقل على متغير تابع ويمكن من خلاله تقدير قيمة أحد المتغيرين بمعلومية قيمة المتغير الآخر.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان.

بغرض الوقوف على صدق وثبات الاستبيان اتبعنا الخطوات التالية:

1. **تحكيم الاستبيان:** تم عرض هذا الاستبيان على ثلاث أساتذة محكمين متخصصين في هذا المجال،

ولقد أخذنا بتوجيهاتهم وملاحظاتهم من أجل إعداد الاستبيان النهائي.

2. **ثبات الاستبيان:** ومن أجل اختبار قياس ثبات وصدق هذا الاستبيان استعملنا معامل ألفا كرونباخ

(Cronbach's Alpha) .

و النتائج كالتالي:

الجدول رقم (05): معامل ألفا كرونباخ للاستبانة . Reliability Statistics.

Reliability Statistics	
معامل الثبات	
Cronbach's Alpha معامل ألفا كرونباخ	محاور الدراسة N of Items
0.710	33

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26 من خلال الجدول رقم (05) تبين إن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلية يساوي 0.71 معامل ثبات جيد، وهي اكبر من 0.6 وهذا يدل على أن جميع العبارات تتمتع بثبات جيد ولا داعي لحذف أي عبارة منها ومن خلال ذلك تم حساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان عن طريق معامل الارتباط بيرسون (Pearson)Corrélation Coefficient وهو موضح كالتالي :

✓ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

هو أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تسعى الأداة الاستبيان للوصول إليها، ونهدف من خلاله لقياس ارتباط الدرجة لكل بعد مع الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه. وإحصائياً تعبر عن الصدق من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون .

وعند حساب معامل الارتباط بين متغيرين فإن هذا يتراوح بين كل الحالات بين (-1) و(1) لكن هذا المعامل لا يكتسب دلالاته من قيمته المطلقة، وعليه يتعين على الباحث أن يتم تقمص دلالة معامل الارتباط واحتمال ظهور الارتباط في المجتمع ، وهذا بمقارنة قيمة معامل الارتباط المحسوبة بواسطة دلالة الاختبار بقيمة نظرية مجدولة تتحدد على أساس درجة الحرية ومستوى الدلالة (0.05 أو 0.01) الذي يختاره الباحث لنتائجه ولا تكون معاملات الارتباط المحسوبة دالة إذا فاقت أو تساوت مع تلك الجدولية المحسوبة عند احد المستويات (0.05 أو 0.01) . أو بطريقة أخرى من خلال مقارنة قيمة مستوى المعنوية sig لكل معامل

ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذات دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين درجة عبارة البعد مع الدرجة الكلية للبعد ، أي بعبارة أخرى إن البعد صادق ومتسق لما وضع لقياسه .
و الجداول التالية تبين معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد والمعدل الإجمالي لعباراته:
الجدول رقم(06): معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد الأول (الاعتمادية) والمعدل لعباراته .

المؤشرات الإحصائية			
الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	تحرص المؤسسة على تقديم الخدمات في مواعيد دقيقة و محددة	0.685**	0.000
02	تستجيب المؤسسة لمشاكل المؤمنين بسرعة اللازمة	0.870**	0.000
03	تحظى المؤسسة بثقة المستفيدين من خدماتها	0.664**	0.000
04	تقدم المؤسسة الخدمة بدرجة عالية	0.470**	0.000
05	تتوفر المؤسسة على أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة	0.311**	0.083

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 5%

- المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26
- من خلال الجدول رقم(06) لحضنا أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.311 و 0.870 عند مستوى الدلالة 0.05 ، ومنه إن عبارات البعد الأول الاعتمادية لأبعاد جودة الخدمة صادقة لأجل ما وضعت لقياسه.

الجدول رقم(07): معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد الثاني (الاستجابة) والمعدل لعباراته .

المؤشرات الإحصائية			
الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	تقوم المؤسسة بإعلام الزبائن بمواعيد تقديم الخدمة بصفة دقيقة.	0.460**	0.008
02	الاستعداد الدائم لمساعدة وتوجيه الزبائن	0.647**	0.000
03	فترة الانتظار لأداء الخدمة قصيرة	0.722**	0.000
04	العاملين بالمؤسسة لهم الاستعداد الدائم لتعاون مع الزبائن	0.541**	0.000

0.149	0.261**	05	تحرص مؤسسة على سرعة الرد على شكاوي الزبائن
-------	---------	----	--

**الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى 5%

- المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26
- من خلال الجدول رقم(07) لحضنا أن معاملات الإرتباط الدلالة تتراوح بين 0.261 و 0.722 عند مستوى الدلالة 0.05 ، ومنه إن عبارات البعد الثاني الاستجابة لأبعاد جودة الخدمة صادقة لأجل ما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (08):معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد الثالث (الأمان) والمعدل لعباراته.

المؤشرات الإحصائية			الرقم
مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبرة	
0.008	0.619**	يثق الزبائن بخبرات ومؤهلات الموظفين	01
0.000	0.808**	يشعر الزبائن بالأمان عند التعامل مع موظفي المؤسسة	02
0.022	0.403**	يتمتع الموظفون بالمسؤولية اتجاه خدمة الزبائن .	03
0.000	0.582**	يسهر موظفي المؤسسة على الحفاظ على سرية معلومات وخصوصية المؤمنين	04
0.008	0.462**	تمتاز المؤسسة بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع	05

**الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى 5%

- المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26
- من خلال الجدول رقم(08) لحضنا أن معاملات الإرتباط الدلالة تتراوح بين 0.403 و 0.808 عند مستوى الدلالة 0.05 ، ومنه إن عبارات البعد الثالث الأمان لأبعاد جودة الخدمة صادقة لأجل ما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (09):معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد الرابع (الملموسية) والمعدل لعباراته.

المؤشرات الإحصائية			الرقم
مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبرة	
0.006	0.473**	المظهر العام وبنائة المؤسسة ملائمين لطبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة	01
0.000	0.669**	توفر المؤسسة كل الخدمات اللازمة للمؤمن	02

0.026	0.393**	يتوفر لدى المؤسسة أجهزة حديثة ومنتطورة	03
0.004	0.499**	تضع المؤسسة لوحات إرشادات تسهل الوصول إلى الأقسام المختلفة	04
0.000	0.698**	تحتوي المؤسسة على قاعات انتظار جيدة	05

**الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى 5%

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على برنامج spss v26

- من خلال الجدول رقم(09) لحضنا أن معاملات الإرتباط الدلالة تتراوح بين 0.393 و 0.698

عند مستوى الدلالة 0.05 ، ومنه إن عبارات البعد الرابع الملموسية لأبعاد جودة الخدمة صادقة

لأجل ما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (10): معاملات الارتباط بين كل عبارات البعد الخامس (التعاطف) والمعدل لعباراته.

المؤشرات الإحصائية			الرقم
مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبرة	
0.115	-0.284	اهتمام الموظفين بالزيائن اهتماما شخصيا	01
0.343	-0.173	تقوم المؤسسة بحسن معاملة الزيائن و احترامهم و تفهم ظروفهم	02
0.415	0.149	تضع المصلحة العليا للزيون نصب الأعين	03
0.178	0.244	هناك علم ودراية برغبة الزيائن و احتياجاتهم	04
0.337	0.175	هناك بذل جهود لإسعاد الزيائن وتحقيق رغباتهم	05

- المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

- من خلال الجدول رقم(10) لحضنا أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين -0.284 و 0.244

عند مستوى الدلالة أكبر من 0.05 ، ومنه إن عبارات البعد الخامس الملموسية لأبعاد جودة

الخدمة ليست صادقة .

الجدول رقم (11): معاملات الارتباط بين كل عبارات المحور الثاني لمداخل الصندوق والمعدل لعباراته.

المؤشرات الاحصائية			
مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبرة	الرقم
0.071	0.324	الهدف من مراقبة جودة الخدمة هو الحفاظ على مداخل الصندوق	1
0.026	0.393*	تعتقد أن جودة الخدمات لها دور في تحسين مداخل الصندوق	2
0.042	0.362*	عدم احتفاظ المؤسسة بولاء الزبون وعدم مراعاة طلباتهم يؤثر على المداخل	3
0.010	0.450**	نجاح في تقديم الخدمة المناسبة يساهم في تحسين المداخل	4
0.000	0.616**	يمكن للمؤسسة أن تحسن مداخلها المالية من خلال مراعاة الجودة في الخدمات	5
0.228	0.219	تحقيق المداخل يتطلب تحقيق التكامل بين العناصر المادية والمعنوية للمؤسسة (جودة الخدمات)	6
0.046	0.355*	تتحسن المداخل مع تنوع وتطور خدماتكم في السنوات القليلة الماضية	7
0.002	0.527**	ترى أن هدف المؤسسة هو تحسين وتطوير مداخلها بما يتماشى مع جودة خدماتها	8

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على برنامج spss v26

من خلال الجدول رقم(11) لحضنا أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.219 و 0.616 عند مستوى الدلالة 0.05 ، ومنه إن عبارات البعد الرابع الملموسية لأبعاد جودة الخدمة صادقة لأجل ما وضعت لقياسه.

- 3 اختبار التوزيع الطبيعي (tests of normality) للبيانات:

يجب تحديد ما إذا كان بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على متغيرات الدراسة التي تم دراستها تتبع التوزيع

الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية الأخرى ذ. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع للبيانات

الاستبيان وهي : طريقة اختبار (komogrov smirnov)، طريقة حساب معامل الالتواء والتفطح وطريقة اختبار shapiro – wilk و باستعانة برنامج spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فإن اختبار (tests of normality) فإنه يعطينا مخرجات معا لكل من اختبار (kolmogrov smirnov) و shapiro wilk) في جدول واحد ، واي منها نستدل به في نوع التوزيع. فإننا نعتمد على القاعدة التالية : إن اختبار kolmogrov smirov يستخدم عندما تكون العينة اكبر او تساوي 50، في حين نستدا على اختبار shapiro wilk إذا كانت العينة اقل من 50. في حين نستدل بنتائج اختبار (shapiro wilk) اذا كان عدد العينة اقل من 50 ، والجدول التالي يبين نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (tests of normality)

الجدول رقم (12): يبين نتائج التوزيع الطبيعي (tests of normality) لبيانات إجابات الأفراد:
وكان تحديد الفرضية الصفرية والبديلة كالآتي :

✓ الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

✓ الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

Shapiro– Wilk			عنوان المحور	المحور
sig	df	statistic		
0.002	32	0.877	أبعاد جودة الخدمة	الأول
0.232	32	0.957	مداخل الصندوق	الثاني

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26
من خلال الجدول رقم(12) اتضح أن مستوى المعنوية sig للمحور الأول المتعلق بأبعاد جودة الخدمة بلغت (**sig= 0.002**) وهي اقل من (**0.005**) ، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، مما يعني أن بيانات الدراسة لا تخضع للتوزيع الطبيعي.

كما يتضح أيضا أن مستوى المعنوية sig للمحور الثاني المتعلق بمداخل الصندوق بلغت (0.232) $\text{sig} =$ وهي أكبر من (0.005) ، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة ، مما يعني أن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

ويتبين من الجدول رقم (12) أن قيمة مستوى الدلالة للمحورين لأول أصغر من ($0.05 > \text{sig}$) وهذا يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، إذن نستخدم الاختبارات اللامعلمية. وقيمة مستوى الدلالة للمحور الثاني أكبر من ($0.05 < \text{sig}$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذن نستخدم الاختبارات المعلمية.

المبحث الثاني : عرض و تحليل النتائج والتوصيات

المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة

الفرع الأول : وصف خصائص عينة الدراسة.

1. عرض و تحليل النتائج المتعلقة بخاصية الجنس:

يتم توزيع أفراد العينة حسب الجنس كما يلي:

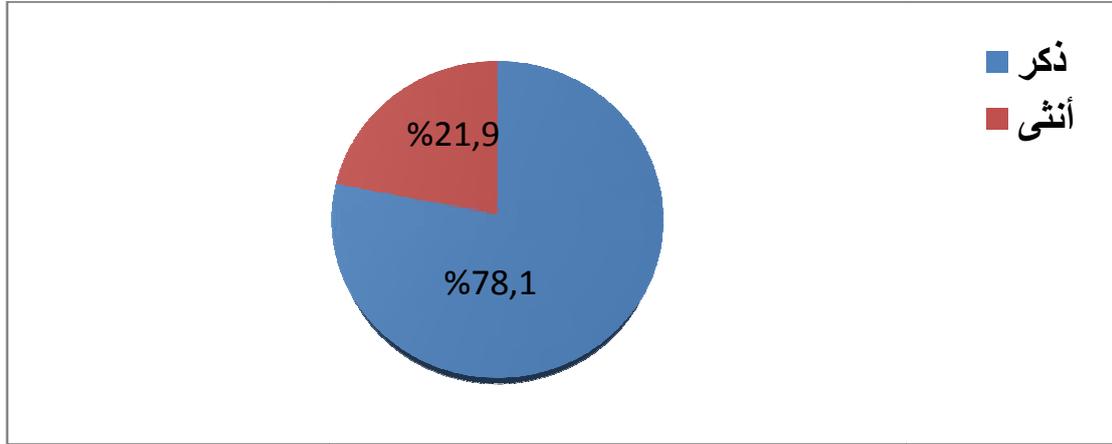
الجدول(13): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
%78.1	25	ذكر
%21.9	7	أنثى
100%	32	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26 يوضح الجدول رقم(13) : توزيع عدد التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الجنس لأفراد عينة الدراسة، حيث تتكون عينة الجنس من فئتين، حيث الفئة الأكثر تكرارا هي فئة جنس الذكور بنسبة قدرها %78.1 أي 25 فرد، فيما كانت نسبة الإناث تقدر بنسبة قدرت %21.9 أي 7 أفراد.

الشكل التالي يبين ذلك.

الشكل رقم (2) : النسبة المئوية لفئة الجنس في عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على معطيات الجدول السابق

2. عرض و تحليل النتائج المتعلقة بالفئة العمرية:

يتم توزيع أفراد العينة حسب العمر كما يلي:

جدول رقم (14): النتائج الخاصة بالفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	العمر
16%	5	30-20 سنة
69%	22	40-31 سنة
6 %	2	50-41 سنة
9%	3	أكثر من 50 سنة
100%	32	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

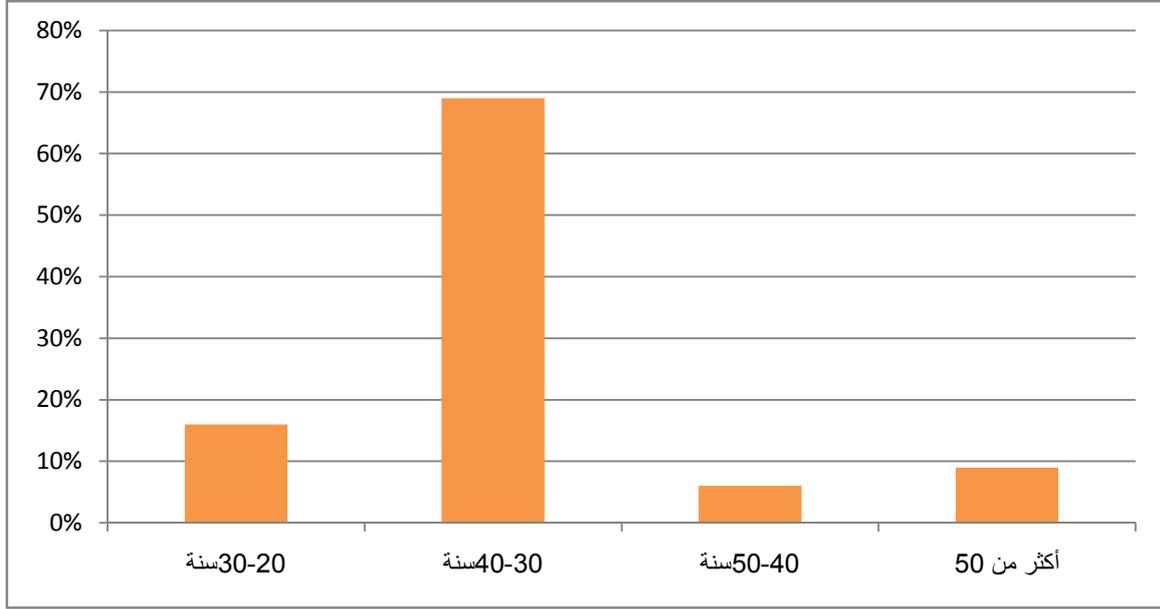
من خلال الجدول رقم (14) يتبين لنا أن أكبر الفئة العمرية هي من 30 الى 40 سنة بنسبة 69% بتعداد

22 فردا ، ثم تليها الفئة العمرية من 30-20 سنة بنسبة 16% بتعداد 5 أفراد، ثم تأتي الفئة العمرية الأكثر

من 50 سنة بتعداد 3 أفراد بنسبة 9% ، ثم في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية من 40-50 سنة بـ فردين.

وهذا ما يعني أن أغلبية فئة العاملين في المؤسسة شباب .

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على الجدول السابق

3. عرض و تحليل النتائج المتعلقة بالحالة الاجتماعية:

يتم توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية كما يلي:

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
25%	8	أعزب
75%	24	متزوج(ة)
100%	32	المجموع

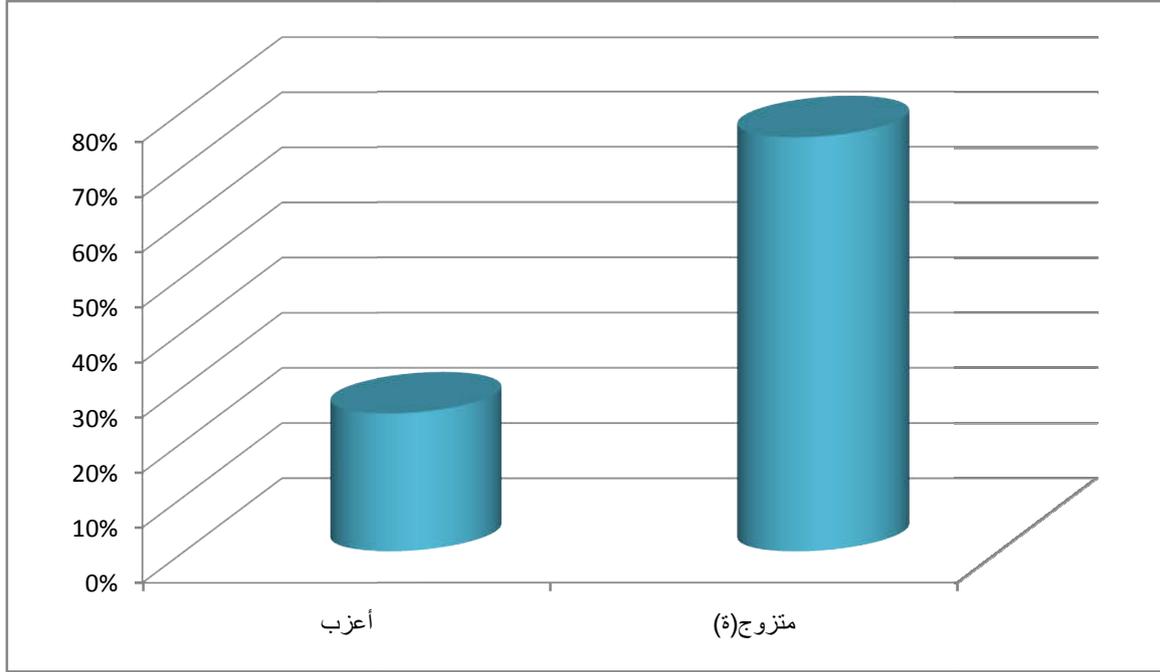
المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

من خلال الجدول رقم(15) يتبين لنا أن الحالة الاجتماعية للمتزوجين هي أكبر نسبة قدرت ب 75%، أي

24 فرد ، ثم تليها حالة أعزب بنسبة 25%، ما يعادل 8 أفراد ، مما يتبين أن الحالة الاجتماعية للمتزوجين

هي الأغلبية في المؤسسة.

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على معطيات الجدول السابق

4. عرض و تحليل النتائج المتعلقة بالدرجة العلمية:

يتم توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية كما يلي:

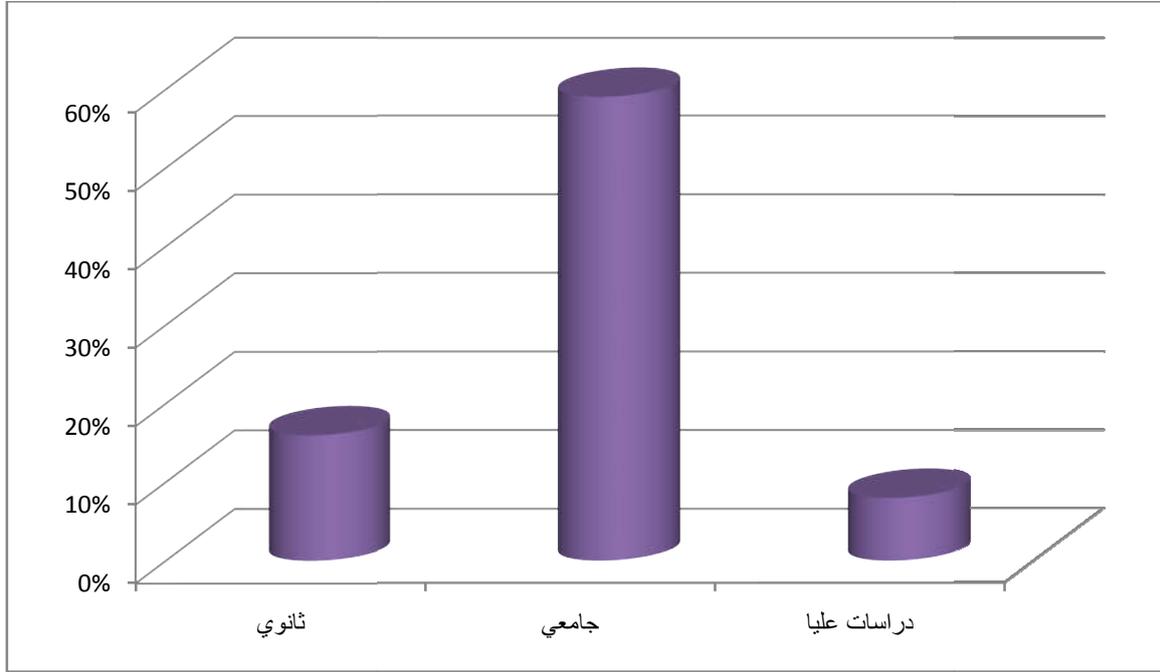
جدول رقم(16): يبين توزيع العينة حسب الدرجة العلمية

النسبة %	التكرار	الدرجة العلمية
16%	5	ثانوي
59%	19	جامعي
25%	8	دراسات عليا
100%	32	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

من خلال الجدول رقم(16) يتبين لنا أن أكبر عينة من الدراسة بنسبة 59 % متمثلة مستوى جامعي أي بـ 19 فردا، ثم تليها مستوى دراسات عليا بنسبة 25 % المقدر بـ 8 أفراد، ثم مستوى ثانوي بنسبة 16 %

المقدرة بـ5 أفراد. وهذا ما يظهر مدى أهمية المستوى التعليمي في التعامل والقدرات المعرفية مما ينعكس إيجاباً على مدى مصداقية وصحة النتائج المتحصل عليها في الدراسة ومدى ثقافة المستجوبين في الاستبيان الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على معطيات الجدول السابق

5. عرض و تحليل النتائج المتعلقة بالخبرة:

يتم توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة كما يلي:

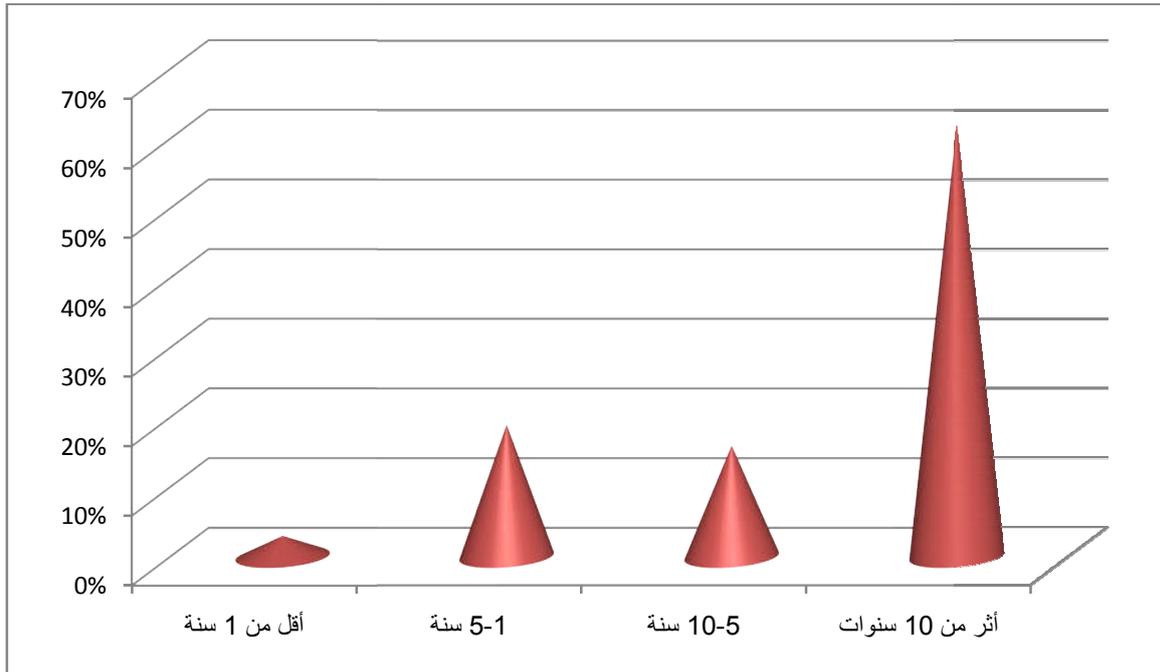
الجدول رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 1 سنة	1	3%
1-5 سنة	6	19%
6-10 سنة	5	16%
أكثر من 10 سنوات	20	62%
المجموع	32	100%

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

من خلال الجدول رقم (17) يتبين لنا أن أكبر نسبة هي 62% المتمثلة في فئة الأكثر من 10 سنوات خبرة أي ما يقدر بـ 20 فردا المسيطرة في المؤسسة، ثم تليها الفئة ما بين سنة إلى 5 سنوات بنسبة 19% المقدرة بـ 6 أفراد، ثم تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 16% المقدرة بـ 5 أفراد، ثم في الأخير تأتي الفئة الأقل من سنة واحدة بنسبة 3% المقدرة بفرد واحد فقط .

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على معطيات الجدول السابق

الفرع الثاني: عرض ومناقشة محاور الاستبيان:

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

أولاً: عرض و تحليل وصفي لإجابات أفراد العينة عبارات البعد الأول (الاعتمادية) :

من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من اجل عرض وتحليل إجابات أفراد عينة المستجوبين على العبارات المتعلقة بقياس مستويات أبعاد جودة الخدمة المؤسسة محل الدراسة كمايلي:

1- مستوى بعد الاعتمادية حسب وجهة نظر أفراد العينة:

جدول رقم (18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاعتمادية

الترتيب	الاتجاه العام للعينة	المؤشرات الإحصائية		العبارة	الرقم
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
3	محايد	0.924	3.28	تحرص المؤسسة على تقديم الخدمات في مواعيد دقيقة و محددة.	01
3	محايد	1.114	3.28	تستجيب المؤسسة لمشاكل المؤمنين بسرعة اللازمة	02
4	موافق	1.045	3.44	تحظى المؤسسة بثقة المستفيدين من خدماتها	03
4	موافق	0.660	3.87	تقدم المؤسسة الخدمة بدرجة عالية	04
4	موافق	0.564	4.06	تتوفر المؤسسة على أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة	05

➤ المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

➤ المتوسط الحسابي:

يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما. حيث أن استخدامه لإجابات لعينة الدراسة على الاستبانة يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة ، هو يعبر عن تركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة من (1 إلى 5 درجات) تبعا لدرجات المعطاة لبدائل لمقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان.

2. الانحراف المعياري: هو مقدار بعد البيانات وانتشارها بالنسبة للوسط الحسابي ، ويجذر بالذكر انه

كلما اقترب قيمته من الصفر فذلك يعني أن القيم الموجودة أكثر قربا من المتوسط الحسابي كلما وزاد تجانس الأفراد حول استجاباتهم واتفاقهم على قيمة المتوسط الحسابي .

ومنه تم عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة للمحور الأول:

من خلال الاعتماد على الجدول تم استنتاج أنه : كانت أغلبية أفراد العينة عموما على جميع العبارات

والمتعلق بقياس مستوى بعد الاعتمادية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء محل

الدراسة ، حيث كانت آرائهم موافق ويقع المتوسط بين (3.28 و 4.06)، وهذا مؤشر يعتبر مقبول ومنه تعتبر عينة الدراسة تتفق على صحة كل العبارات هذا البعد .

2- مستوى بعد الاستجابة حسب وجهة نظر أفراد العينة:

الجدول رقم (19) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاستجابة

الترتيب	الاتجاه العام للعينة	المؤشرات الإحصائية		العبارة	الرقم
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
4	موافق	0.751	3.78	تقوم المؤسسة بإعلام الزبائن بمواعيد تقديم الخدمة بصفة دقيقة.	1
3	محايد	1.208	3.34	الاستعداد الدائم لمساعدة وتوجيه الزبائن	2
5	موافق بشدة	0.718	4.47	فترة الانتظار لأداء الخدمة قصيرة	3
5	موافق بشدة	0.622	4.50	العاملين بالمؤسسة لهم الاستعداد الدائم لتعاون مع الزبائن	4
4	موافق	0.669	4.06	تحرص مؤسسة على سرعة الرد على شكاوي الزبائن	5

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

من خلال الجدول أعلاه تم استنتاج أنه : كانت معظم أفراد العينة الدراسة متفقين على جميع العبارات

والمتعلق بقياس مستوى بعد الاستجابة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء محل الدراسة

، حيث كانت آرائهم موافق بشدة ويقع المتوسط الحسابي بين (3.34 و 4.50)، وهذا مؤشر يعتبر جيد

وايجابي ومنه تعتبر عينة الدراسة تتفق على صحة كل العبارات هذا البعد.

3- مستوى بعد الأمان حسب وجهة نظر أفراد العينة:

جدول رقم (20): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الأمان

الترتيب	الاتجاه العام للعينة	المؤشرات الإحصائية		العبارة	الرقم
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
5	موافق بشدة	0.504	4.56	يثق الزبائن بخبرات ومؤهلات الموظفين	1
4	موافق	1.230	4.19	يشعر الزبائن بالأمان عند التعامل مع موظفي المؤسسة	2
5	موافق بشدة	0.499	4.59	يتمتع الموظفون بالمسؤولية اتجاه خدمة الزبائن .	3
5	موافق بشدة	0.592	4.31	يسهر موظفي المؤسسة على الحفاظ على سرية معلومات وخصوصية المؤمنين	4
4	موافق	0.822	4.03	تمتاز المؤسسة بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع	5

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

من خلال الجدول أعلاه تم استنتاج أنه : كانت معظم أفراد العينة الدراسة متفقين على جميع العبارات والمتعلق بقياس مستوى بعد الأمان في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء محل الدراسة ، حيث كانت آرائهم بـ موافق بشدة ويقع المتوسط الحسابي بين (4.03 و 4.59)، وهذا مؤشر يعتبر ايجابيا ومنه تعتبر عينة الدراسة تتفق على صحة كل العبارات هذا البعد، مما أعطاهم درجة موافق مرتفعة.

4- مستوى بعد الملموسية حسب وجهة نظر أفراد العينة:

جدول رقم (21): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الملموسية

الترتيب	الاتجاه العام للعينة	المؤشرات الإحصائية		العبارة	الرقم
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
4	موافق	0.914	3.56	المظهر العام وبنائة المؤسسة ملائمين لطبيعة الخدمات التي تقدمها	1

				المؤسسة	
4	موافق	0.695	3.97	توفر المؤسسة كل الخدمات اللازمة للمؤمن	2
4	موافق	0.699	4.05	يتوفر لدى المؤسسة أجهزة حديثة ومتطورة	3
5	موافق بشدة	0.622	4.25	تضع المؤسسة لوحات إرشادات تسهل الوصول إلى الأقسام المختلفة	4
4	موافق	0.762	4.00	تحتوي المؤسسة على قاعات انتظار جيدة	5

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26 من خلال الجدول أعلاه تم استنتاج أنه : كانت معظم أفراد العينة الدراسة متفقين على جميع العبارات والمتعلق بقياس مستوى بعد الملموسية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء محل الدراسة ، حيث كانت آرائهم بـ موافق ويقع المتوسط الحسابي بين (3.56 و 4.25)، وهذا مؤشر يعتبر ايجابيا ، ومنه تعتبر عينة الدراسة تتفق على صحة كل العبارات هذا البعد، مما أعطاهم درجة موافق مرتفعة.

5- مستوى بعد الملموسية حسب وجهة نظر أفراد العينة:

جدول رقم (22): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد التعاطف

		المؤشرات الإحصائية			
الترتيب	الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
4	موافق	0.782	4.03	اهتمام الموظفين بالزيائن اهتماما شخسيا	1
4	موافق	0.471	4.19	تقوم المؤسسة بحسن معاملة الزيائن و احترامهم و تفهم ظروفهم	2
4	موافق	0.669	3.91	تضع المصلحة العليا للزبون نصب الأعين	3
4	موافق	0.780	3.81	هناك علم ودراية برغبة الزيائن و احتياجاتهم	4
4	موافق	0.595	4.03	هناك بذل جهود لإسعاد الزيائن وتحقيق رغباتهم	5

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

من خلال الجدول أعلاه تم استنتاج أنه : كانت معظم أفراد العينة الدراسة متفقين على جميع العبارات والمتعلق بقياس مستوى بعد التعاطف في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء محل الدراسة حيث كانت آرائهم بـ موافق ويقع المتوسط الحسابي بين (3.81 و 4.19)، وهذا مؤشر يعتبر ايجابيا، ومنه تعتبر عينة الدراسة تتفق على صحة كل العبارات هذا البعد، مما أعطاهم درجة موافق مرتفعة.

6- مستوى المحور الثاني حسب وجهة نظر أفراد العينة:

الجدول رقم (23): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على المحور الثاني (مداخل الصندوق)

الرقم	العبارة	المؤشرات الإحصائية		الترتيب
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
1	الهدف من مراقبة جودة الخدمة هو الحفاظ على مداخل الصندوق	4.56	0.504	5
2	تعتقد أن جودة الخدمات لها دور في تحسين مداخل الصندوق	4.56	0.564	5
3	عدم احتفاظ المؤسسة بولاء الزبون وعدم مراعاة طلباتهم يؤثر على المداخل	4.06	0.716	4
4	نجاح في تقديم الخدمة المناسبة يساهم في تحسين المداخل	4.16	0.767	4
5	يمكن للمؤسسة أن تحسن مداخلها المالية من خلال مراعاة الجودة في الخدمات	3.91	0.818	4
6	تحقيق المداخل يتطلب تحقيق التكامل بين العناصر المادية والمعنوية للمؤسسة (جودة الخدمات)	4.00	0.672	4
7	تتحسن المداخل مع تنوع وتطور خدماتكم في السنوات القليلة الماضية	4.00	0.622	4
8	ترى أن هدف المؤسسة هو تحسين وتطوير مداخلها بما يتماشى مع جودة خدماتها	4.47	0.621	5

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بقياس مستوى المحور الثاني لمداخل الصندوق في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء محل الدراسة ، حيث كانت آرائهم بـ موافق وموافق بشدة ويقع المتوسط الحسابي بين (3.91 و 4.56)، وهذا مؤشر يعتبر ايجابيا ، ومنه تعتبر عينة الدراسة تتفق على صحة كل العبارات هذا المحور الثاني، مما أعطاهم درجة موافق مرتفعة.

المطلب الثاني :اختبار فرضيات الدراسة

من اجل قبول أو رفض فرضيات الدراسة استخدمنا تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وقاعدة الرفض والقبول وهي اذا كانت قيمة F المحسوبة اكبر من F الجدولة... عند مستوى دلالة 0.05 فإننا نقبل أو نرفض H_0 و H_1 .

حيث قمنا في الخطوة الأولى باختبار الفرضية الرئيسية ، ثم في الخطوة الثانية اختبار تأثير كل الأبعاد مجتمعة على المتغير التابع وتوصلنا إلى النتائج التالية:

✓ اختبار الفرضية الرئيسية :

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة بأبعادها الخمسة على مداخل الصندوق للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية غرداية.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة بأبعادها الخمسة على مداخل الصندوق للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية غرداية.

جدول رقم (24): تحليل الانحدار المتعدد بين أبعاد جودة الخدمة ومداخل الصندوق

البيان	R	R ²	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	قيمة مستوى الدلالة sig

0.038	3.020	17.437	0.368	0.606	أبعاد جودة الخدمة على مداخل الصندوق
-------	-------	--------	-------	-------	---

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26
الجدول رقم (24) يوضح وجود علاقة ارتباط جيدة موجبة ($R=0.606$) بين أبعاد جودة الخدمة ومداخل
الصندوق محل الدراسة ، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 17.437 وهي أكبر من (F) الجدولية
والمقدرة بـ 3.020 بمستوى دلالة 0.038، وهي أقل من 0.05، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.368$
وبناء على هذا يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، مما يعني ذلك أنه يوجد أثر
ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة بأبعادها الخمسة على مداخل الصندوق للضمان الاجتماعي لغير الأجراء
لولاية غرداية.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد للاعتمادية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة
الفرضية البديلة H_1 : يوجد للاعتمادية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة .

جدول رقم (25): تحليل الانحدار البسيط بين الاعتمادية ومداخل الصندوق محل الدراسة

البيان	R	R2	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	قيمة مستوى الدلالة sig
أثر الاعتمادية على مداخل الصندوق	0.458	0.210	7.965	3.020	0.008

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26
الجدول رقم (25) يوضح وجود علاقة ارتباط موجبة ($R=0.458$) بين الاعتمادية ومداخل الصندوق
محل الدراسة ، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 7.965 وهي أكبر من (F) الجدولية والمقدرة بـ

3.020 بمستوى دلالة 0.008، وهي أقل من 0.05، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.210$ وبناء على هذا يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، مما يعني ذلك أنه يوجد للاعتمادية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد للاستجابة أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد للاستجابة أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

جدول رقم (26): تحليل الانحدار البسيط بين الاستجابة ومداخل الصندوق محل الدراسة

البيان	R	R2	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	قيمة مستوى الدلالة sig
أثر الاستجابة على مداخل الصندوق	0.085	0.007	0.217	3.020	0.645

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26

الجدول رقم (26) يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الاستجابة ومداخل الصندوق محل الدراسة ، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 0.217 وهي أقل من (F) الجدولية والمقدرة بـ 3.020 بمستوى دلالة 0.645، وهي أكبر من 0.05، وبناء على هذا يتم قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 مما يعني ذلك أنه لا يوجد للاستجابة أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد للأمان أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد للأمان أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة

جدول رقم (27): تحليل الانحدار البسيط بين الأمان ومداخل الصندوق محل الدراسة

البيان	R	R2	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	قيمة مستوى الدلالة sig

0.546	3.020	0.373	0.012	0.111	أثر الأمان على مداخل الصندوق
-------	-------	-------	-------	-------	---------------------------------

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26
الجدول رقم (27) يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الأمان ومداخل الصندوق محل الدراسة ، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 0.373 وهي أقل من (F) الجدولية والمقدرة بـ 3.020 بمستوى دلالة 0.546، وهي أكبر من 0.05، وبناء على هذا يتم قبول الفرضية الصفرية H0 ورفض الفرضية البديلة H1 مما يعني ذلك أنه لا يوجد للأمان أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد للموسمية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.
الفرضية البديلة H1: يوجد للموسمية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

الجدول رقم (28): تحليل الانحدار البسيط بين الموسمية ومداخل الصندوق محل الدراسة

البيان	R	R2	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	قيمة مستوى الدلالة sig
أثر الموسمية على مداخل الصندوق	0.003	0.000	0.000	3.020	0.987

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26
الجدول رقم (28) يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الموسمية ومداخل الصندوق محل الدراسة ، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 0.000 وهي أقل من (F) الجدولية والمقدرة بـ 3.020 بمستوى دلالة 0.987، وهي أكبر من 0.05، وبناء على هذا يتم قبول الفرضية الصفرية H0 ورفض الفرضية

البديلة **H1** ، مما يعني ذلك أنه لا يوجد للموسية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الصفرية **H0**: لا يوجد للتعاطف أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

الفرضية البديلة **H1** : يوجد للتعاطف أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

الجدول رقم (29): تحليل الانحدار البسيط بين التعاطف ومداخل الصندوق محل الدراسة

البيان	R	R2	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	قيمة مستوى الدلالة sig
أثر التعاطف على مداخل الصندوق	0.839	0.705	71.750	3.020	0.000

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v26
الجدول رقم(29) يوضح وجود علاقة ارتباط جيدة و موجبة ($R=0.839$) بين التعاطف ومداخل الصندوق محل الدراسة ، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 71.750 وهي أكبر من (F) الجدولية والمقدرة بـ 3.020 بمستوى دلالة 0.000 ، وهي أقل من 0.05 ، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.705$ وبناء على هذا يتم رفض الفرضية الصفرية **H0** وقبول الفرضية البديلة **H1** ، مما يعني ذلك أنه يوجد للتعاطف أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة .

المطلب الثالث: نتائج الدراسة

تم التوصل إلى النتائج التالية:

اختبار الفرضية الرئيسية:

تم التوصل أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة بأبعادها الخمسة على مداخل الصندوق للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية غرداية. وذلك عند مستوى معنوية 0.05 أي 5% ، ومنه يدل على أن هناك وجود علاقة بين الخدمة المقدمة بأبعادها الخمسة و مداخل الصندوق للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية غرداية.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- من خلال الفرضية الفرعية الأولى تم التوصل إلى أنه يوجد للاعتمادية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة ، وذلك عند مستوى معنوية 0.05 أي 5% ، ومنه تبين أن هناك وجود علاقة بين بعد الاعتمادية و مداخل الصندوق محل الدراسة.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال الفرضية الفرعية الثانية تم التوصل إلى أنه لا يوجد للاستجابة أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة . وذلك عند مستوى معنوية 0.05 أي 5% ، ومنه يدل على أنه لا يوجد هناك علاقة بين الاستجابة و مداخل الصندوق محل الدراسة.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

من خلال الفرضية الفرعية الثالثة تم التوصل أنه لا يوجد للأمان أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة . وذلك عند مستوى معنوية 0.05 أي 5% ، ومنه يدل على أنه لا يوجد هناك علاقة بين الأمان و مداخل الصندوق محل الدراسة.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

- من خلال الفرضية الفرعية الرابعة تم التوصل أنه لا يوجد للموسية أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة . وذلك عند مستوى معنوية 0.05 أي 5% ، ومنه يدل على أنه لا يوجد هناك وجود علاقة بين الملموسية و مداخل الصندوق محل الدراسة.

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

من خلال الفرضية الفرعية الخامسة تم التوصل أنه يوجد للتعاطف أثر ذو دلالة إحصائية على مداخل الصندوق محل الدراسة . وذلك عند مستوى معنوية 0.05 أي 5% ، ومنه يدل على أن هناك وجود علاقة بين التعاطف و مداخل الصندوق محل الدراسة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بتقديم عام حول الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكذا الهيكل التنظيمي له وحيث تم انجاز هذا العمل بالاعتماد على الاستبيان بعد التأكد من صدق وثبات هذه الأداة ، المرتبطة بأفكار وأراء العاملين لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء ، وكانت نتائج هذه الدراسة تبين أن هناك تأثير ايجابي لأبعاد جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل الصندوق ومدى أهميتها.

خاتمة

من خلال دراستنا لموضوع أثر جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل الصندوق ، حيث تم من خلالها طرح الإشكالية التالية : كيف تؤثر جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لووكالة غرداية؟

فبعد معالجتنا وتحليلنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية والعملية وإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي مداخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء محل الدراسة ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج .

أولا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتمادية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة على مداخل الصندوق محل الدراسة.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان على مداخل الصندوق محل الدراسة.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموسمية على مداخل الصندوق محل الدراسة.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على مداخل الصندوق محل الدراسة.

❖ اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة بأبعادها الخمسة وهيا مجتمعة على مداخل الصندوق للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

ثانيا: النتائج العامة للدراسة:

من خلال هذه الدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ تؤثر جودة الخدمة المقدمة للزبون بأبعادها وهي مجتمعة على مداخل الصندوق.
- ✓ بعد الاعتمادية وبعد التعاطف فقط يؤثران على مداخل الصندوق وهم مستقلين.
- ✓ بعد الاستجابة وبعد الأمان وبعد الملموسية لا يؤثران وهم مستقلين على مداخل الصندوق.

ثالثا: التوصيات

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التالية:

- على المؤسسة أن تضع هدف تحقيق جودة الخدمة ضمن أبرز أهدافها الإستراتيجية.
- على المؤسسات العاملة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء أن تهتم وتستمر في تطوير خدماتها بما يخدم أبعاد كل من (الاعتمادية - التعاطف) لأنها الأهم بالنسبة لمداخل الصندوق.

➤ على المؤسسات العاملة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء:

- أ- تأمين وتوفير تقنيات متطورة وحديثة بشكل دائم - الاعتمادية- تقدم للزبون أفضل خدمة.
- ب- يجب الاهتمام بالزبائن وسرعة الرد على الشكاوي الخاصة بهم ومن ناحية الخصوصية وسرية المعلومات . من اجل أن يكون للاستجابة والأمان والملموسية أثر على المداخل وزيادتها .

من خلال الدراسة التي أخذناها وفي ظل النتائج المتوصل إليها كان من الضروري الإشارة إلى بعض

الأسئلة التي يمكن التطرق إليها مستقبلاً وتقديمها للباحثين ونذكر منها ما يلي:

- كيف يمكن للمؤمنين دفع اشتراكاتهم وذلك لضمان استفادتهم من تغطية المخاطر المضمونة لدى صناديق للضمان الاجتماعي والمحافظة على التوازنات المالية والتي تعتبر الأساس لاستمراريته؟
- ما هو وضع مداخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء من غير هذه الأبعاد؟

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1- مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر

والتوزيع، عمان، ط1، 2007

2- محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة، المجموعة للتدريب والنشر، القاهرة، 2012

3- مأمون السلطي، دليل عملي بتطبيق أنظمة إدارة الجودة، دار الفكر المعاصر، دمشق، 1999

4- مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار صفاء

للنشر والتوزيع، عمان 2002،

5- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات تطبيقية، جامعة

التحدي، سيرت ليبيا، 2006

6- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع،

الأردن، 2006

7- عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، 2009

8- خضير كاضم حمود، إدارة الجودة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،

عمان، 2002

9- خضير كاضم حمود، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005،

10- حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوي، الأردن، عمان، 2009

ثانياً: الأطروحات

- 11- شادي عطا محمد عايش، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
- 12- شياد نسرين، دور جودة الخدمات البنكية في كسب ولاء الزبون، مذكرة ماستر قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة قاصد مرباح، ورقلة، 2017
- 13- عبد الكريم حكيم و غبريون فهيمة "تقييم منهج الجودة في قطاع الخدمات حالة صناعة التأمين الجزائرية"، رسالة ماجستير، علوم الإدارة، جامعة عبد الرحمان ميرا، بجاية، 2016.
- 14- قداري زباني، أثر الإعفاءات الناجمة على التأخير التوازن المالي لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، وكالة غرداية، دراسة حالة، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، جامعة غرداية، السنة 2017.
- 15- مصباح عماد الدين، تحت عنوان " أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مكتب بريد رابح جدو بالخروب' مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تسويق، جامعة منتوري قسنطينة، 2012
- 16- الهادي حفيظة، تقييم نظام الرقابة الداخلية المحاسبي في مؤسسات التأمين في ظل SCF، دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة غرداية، سنة 2019

17- يزن بشار المصري، أثر جودة الخدمات على ولاء العملاء (دراسة حالة شركة سيرينتل

للاتصالات) دراسة أعدت لنيل درجة الإجازة في الاقتصاد، جامعة بلاد الشام للعلوم

الشرعية، سوريا، إدارة أعمال ، 2018/2019.

ثالثا: المجلات

18- أحمد بن عيشاوي، قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء ، مجلة الباحث، جامعة

قاصدي مرياح ورقلة، العدد14، 2014،

19- د. عيسى مرزوقة ، سيهام مخلوف ، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل، مجلة الاقتصاد

الصناعي، العدد 12، (1) جوان 2012، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر

20- محمد خنير ، أسماء مرايمي بعنوان "العلاقة التفاعلية بين أبعاد الجودة ورضا الزبون بالمؤسسة"،

مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 3، العدد04، 2017

21- مولود حواس ورايح حمودي ، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة أداء

المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة، العدد الثالث، 2013

22- الهام يحيايوي وليلى بوحديد، تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبون عنها، مجلة

الباحث، جامعة الحاج لخضر باتنة، العدد2014، 14، ص 335

I	الإهداء
II	الشكر وعرقان
III	الملخص
V	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
VII	قائمة الاختصارات والرموز
أ	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة
7	تمهيد الفصل
8	المبحث الأول: ماهية جودة الخدمة
8	المطلب الأول : ماهية الجودة
8	الفرع الأول: تعريف الجودة
9	الفرع الثاني : أهمية الجودة وأهدافها
12	الفرع الثالث: الاتجاهات الحديثة في ادارة الجودة
16	المطلب الثاني: ماهية الخدمة
16	الفرع الأول: مفهوم الخدمة
17	الفرع الثاني : خصائص وتصنيف الخدمة
20	الفرع الثالث: أهمية الخدمة
21	المطلب الثالث: جودة الخدمة
21	الفرع الاول: تعريف جودة الخدمة
22	الفرع الثاني: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة
25	الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة
29	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
29	المطلب الأول: الدراسات المحلية
31	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
32	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والسابقة
34	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي
36	تمهيد الفصل

37	المبحث الأول: الأدوات والطريقة المستخدمة في الدراسة
37	المطلب الأول: نظرة عامة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء
37	الفرع الأول: نشأة وتعريف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء
42	الفرع الثاني: مهام والهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء
48	المطلب الثاني: الطرق وأدوات الدراسة
48	الفرع الأول: طريقة الدراسة
49	الفرع الثاني: أداة الدراسة
51	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
58	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج والتوصيات
58	المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة
58	الفرع الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
63	الفرع الثاني: عرض ومناقشة محاور الاستبيان
69	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
74	المطلب الثالث: نتائج الدراسة
76	خلاصة الفصل
77	الخاتمة
81	قائمة المصادر والمراجع
85	قائمة الملاحق
99	فهرس الموضوعات

قائمة الملاحق

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,710	,696	33

Statistics

		الجنس	الاجتماعية الحالة	العمرية الفئة	العلمية الدرجة	الخبرة سنوات عدد
N	Valid	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	25	78,1	78,1	78,1
	أنثى	7	21,9	21,9	100,0
Total		32	100,0	100,0	

الاجتماعية الحالة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	8	25,0	25,0	25,0
	(ة) متزوج	24	75,0	75,0	100,0
Total		32	100,0	100,0	

العمرية الفئة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 20 - 30	5	15,6	15,6	15,6
	سنة 31 - 40	22	68,8	68,8	84,4
	سنة 41 - 50	2	6,3	6,3	90,6
	سنة 51 من أكثر	3	9,4	9,4	100,0
Total		32	100,0	100,0	

الدرجة العلمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	5	15,6	15,6	15,6
	جامعي	19	59,4	59,4	75,0
	عليا دراسات	8	25,0	25,0	100,0
Total		32	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 1 من أقل	1	3,1	3,1	3,1
	سنة 1 - 5	6	18,8	18,8	21,9
	سنة 6 - 10	5	15,6	15,6	37,5
	سنوات 11 من أكثر	20	62,5	62,5	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	32	2	4	3,28	,924
Q2	32	1	5	3,28	1,114
Q3	32	1	5	3,44	1,045
Q4	32	2	5	3,87	,660
Q5	32	3	5	4,06	,564
Valid N (listwise)	32				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
z1	32	2	5	3,78	,751
z2	32	1	5	3,34	1,208
z3	32	2	5	4,47	,718
z4	32	3	5	4,50	,622
z5	32	2	5	4,06	,669
Valid N (listwise)	32				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
r1	32	4	5	4,56	,504
r2	32	1	5	4,19	1,230
r3	32	4	5	4,59	,499
r4	32	3	5	4,31	,592
r5	32	1	5	4,03	,822
Valid N (listwise)	32				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
t1	32	1	5	3,56	,914
t2	32	2	5	3,97	,695
t3	32	1	5	4,06	,669
t4	32	2	5	4,25	,622
t5	32	2	5	4,00	,762
Valid N (listwise)	32				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y1	32	1	5	4,03	,782
y2	32	3	5	4,19	,471
y3	32	3	5	3,94	,669
y4	32	2	5	3,81	,780
y5	32	3	5	4,03	,595
Valid N (listwise)	32				

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q
Q1	Pearson Correlation	1	,673**	,102	,165	,027	,685**
	Sig. (2-tailed)		,000	,578	,366	,883	,000
	N	32	32	32	32	32	32
Q2	Pearson Correlation	,673**	1	,473**	,225	,074	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,216	,688	,000
	N	32	32	32	32	32	32
Q3	Pearson Correlation	,102	,473**	1	,175	,116	,664**
	Sig. (2-tailed)	,578	,006		,337	,527	,000
	N	32	32	32	32	32	32
Q4	Pearson Correlation	,165	,225	,175	1	,108	,470**
	Sig. (2-tailed)	,366	,216	,337		,555	,007
	N	32	32	32	32	32	32
Q5	Pearson Correlation	,027	,074	,116	,108	1	,311
	Sig. (2-tailed)	,883	,688	,527	,555		,083
	N	32	32	32	32	32	32
Q	Pearson Correlation	,685**	,870**	,664**	,470**	,311	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,007	,083	
	N	32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		z1	z2	z3	z4	z5	z
z1	Pearson Correlation	1	,406*	-,043	-,104	-,229	,460**
	Sig. (2-tailed)		,021	,815	,573	,208	,008
	N	32	32	32	32	32	32
z2	Pearson Correlation	,406*	1	,255	-,021	-,427*	,647**
	Sig. (2-tailed)	,021		,160	,907	,015	,000
	N	32	32	32	32	32	32
z3	Pearson Correlation	-,043	,255	1	,470**	,407*	,722**
	Sig. (2-tailed)	,815	,160		,007	,021	,000
	N	32	32	32	32	32	32
z4	Pearson Correlation	-,104	-,021	,470**	1	,465**	,541**
	Sig. (2-tailed)	,573	,907	,007		,007	,001
	N	32	32	32	32	32	32
z5	Pearson Correlation	-,229	-,427*	,407*	,465**	1	,261
	Sig. (2-tailed)	,208	,015	,021	,007		,149

	N	32	32	32	32	32	32
z	Pearson Correlation	,460**	,647**	,722**	,541**	,261	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,001	,149	
	N	32	32	32	32	32	32

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		r1	r2	r3	r4	r5	r
r1	Pearson Correlation	1	,501**	,168	,473**	-,122	,619**
	Sig. (2-tailed)		,003	,357	,006	,507	,000
	N	32	32	32	32	32	32
r2	Pearson Correlation	,501**	1	,023	,316	,154	,808**
	Sig. (2-tailed)	,003		,901	,079	,402	,000
	N	32	32	32	32	32	32
r3	Pearson Correlation	,168	,023	1	,225	,189	,403*
	Sig. (2-tailed)	,357	,901		,215	,300	,022
	N	32	32	32	32	32	32
r4	Pearson Correlation	,473**	,316	,225	1	-,021	,588**
	Sig. (2-tailed)	,006	,079	,215		,910	,000
	N	32	32	32	32	32	32
r5	Pearson Correlation	-,122	,154	,189	-,021	1	,462**
	Sig. (2-tailed)	,507	,402	,300	,910		,008
	N	32	32	32	32	32	32
r	Pearson Correlation	,619**	,808**	,403*	,588**	,462**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,000	,008	
	N	32	32	32	32	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		t1	t2	t3	t4	t5	t
t1	Pearson Correlation	1	-,022	-,007	-,085	,139	,473**
	Sig. (2-tailed)		,904	,971	,643	,448	,006
	N	32	32	32	32	32	32
t2	Pearson Correlation	-,022	1	,143	,317	,487**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,904		,435	,077	,005	,000
	N	32	32	32	32	32	32
t3	Pearson Correlation	-,007	,143	1	,039	,000	,393*
	Sig. (2-tailed)	,971	,435		,833	1,000	,026
	N	32	32	32	32	32	32
t4	Pearson Correlation	-,085	,317	,039	1	,272	,499**
	Sig. (2-tailed)	,643	,077	,833		,132	,004
	N	32	32	32	32	32	32
t5	Pearson Correlation	,139	,487**	,000	,272	1	,698**
	Sig. (2-tailed)	,448	,005	1,000	,132		,000
	N	32	32	32	32	32	32
t	Pearson Correlation	,473**	,669**	,393*	,499**	,698**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,026	,004	,000	
	N	32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y
y1	Pearson Correlation	1	,334	,065	-,466**	-,141	-,284
	Sig. (2-tailed)		,062	,722	,007	,442	,115
	N	32	32	32	32	32	32
y2	Pearson Correlation	,334	1	,038	-,165	,094	-,173
	Sig. (2-tailed)	,062		,835	,368	,611	,343
	N	32	32	32	32	32	32
y3	Pearson Correlation	,065	,038	1	,224	,248	,149
	Sig. (2-tailed)	,722	,835		,218	,171	,415
	N	32	32	32	32	32	32
y4	Pearson Correlation	-,466**	-,165	,224	1	,222	,244
	Sig. (2-tailed)	,007	,368	,218		,223	,178
	N	32	32	32	32	32	32
y5	Pearson Correlation	-,141	,094	,248	,222	1	,175
	Sig. (2-tailed)						
	N	32	32	32	32	32	32

	Sig. (2-tailed)	,442	,611	,171	,223		,337
	N	32	32	32	32	32	32
y	Pearson Correlation	-,284	-,173	,149	,244	,175	1
	Sig. (2-tailed)	,115	,343	,415	,178	,337	
	N	32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s
Pearson Correlation	1	,099	-,101	,266	,132	,000	-,206	,058	,324
Sig. (2-tailed)		,589	,584	,141	,471	1,000	,259	,753	,071
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	,099	1	-,010	-,135	,188	,085	-,092	,328	,393*
Sig. (2-tailed)	,589		,957	,461	,303	,644	,617	,067	,026
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	-,101	-,010	1	,099	,065	,000	-,145	,150	,362*
Sig. (2-tailed)	,584	,957		,589	,722	1,000	,429	,414	,042
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	,266	-,135	,099	1	,230	-,125	,068	-,091	,450*
Sig. (2-tailed)	,141	,461	,589		,205	,495	,713	,620	,010
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	,132	,188	,065	,230	1	-,176	,254	,153	,616*
Sig. (2-tailed)	,471	,303	,722	,205		,335	,161	,404	,000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	,000	,085	,000	-,125	-,176	1	,000	,000	,219
Sig. (2-tailed)	1,000	,644	1,000	,495	,335		1,000	1,000	,228
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	-,206	-,092	-,145	,068	,254	,000	1	,250	,355*
Sig. (2-tailed)	,259	,617	,429	,713	,161	1,000		,167	,046
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	,058	,328	,150	-,091	,153	,000	,250	1	,527*
Sig. (2-tailed)	,753	,067	,414	,620	,404	1,000	,167		,002
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	,324	,393*	,362*	,450**	,616**	,219	,355*	,527**	1

Sig. (2-tailed)	,071	,026	,042	,010	,000	,228	,046	,002	
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
M1	,170	32	,019	,877	32	,002
M2	,114	32	,200*	,957	32	,232

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,458 ^a	,210	,183	1,978

a. Predictors: (Constant), Q

b. Dependent Variable: M2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,147	1	31,147	7,965	,008 ^b
	Residual	117,322	30	3,911		
	Total	148,469	31			

a. Dependent Variable: M2

b. Predictors: (Constant), Q

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,085 ^a	,007	-,026	2,217

a. Predictors: (Constant), z

b. Dependent Variable: M2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,067	1	1,067	,217	,645 ^b
	Residual	147,402	30	4,913		
	Total	148,469	31			

a. Dependent Variable: M2

b. Predictors: (Constant), z

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,111 ^a	,012	-,021	2,211

a. Predictors: (Constant), r

b. Dependent Variable: M2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,825	1	1,825	,373	,546 ^b
	Residual	146,644	30	4,888		
	Total	148,469	31			

a. Dependent Variable: M2

b. Predictors: (Constant), r

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,003 ^a	,000	-,033	2,225

a. Predictors: (Constant), t

b. Dependent Variable: M2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,001	1	,001	,000	,987 ^b
	Residual	148,467	30	4,949		
	Total	148,469	31			

a. Dependent Variable: M2

b. Predictors: (Constant), t

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 ^a	,705	,695	1,209

a. Predictors: (Constant), y

b. Dependent Variable: M2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104,608	1	104,608	71,550	,000 ^b
	Residual	43,861	30	1,462		
	Total	148,469	31			

a. Dependent Variable: M2

b. Predictors: (Constant), y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,388 ^a	,150	,122	2,050

a. Predictors: (Constant), SOMME

b. Dependent Variable: B

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,333	1	22,333	5,312	,028 ^b
	Residual	126,136	30	4,205		
	Total	148,469	31			

a. Dependent Variable: B

b. Predictors: (Constant), SOMME

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,333	1	22,333	5,312	,028 ^b
	Residual	126,136	30	4,205		
	Total	148,469	31			

a. Dependent Variable: B

b. Predictors: (Constant), SOMME

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة غرداية

القسم: العلوم المالية والمحاسبية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص: مالية المؤسسة

الطالبان: غازي محمد عبد اللطيف/ عدون فوزي

استبيان

في إطار تحضير مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تحت عنوان:

أثر جودة الخدمة المقدمة للزبون على مداخل الصندوق "دراسة حالة" الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بوكالة غرداية "

نرجو منكم أن تفضلوا على الإجابة عن هذه الأسئلة المتعلقة بالاستبيان علما أن هذا الاستبيان لن يستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط. كما نشكركم مسبقا وحسن تعاونكم .

ملاحظة: ضع علامة (x) على الإجابة المناسبة

المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

الفئة العمرية: 20-30 سنة 31-40 سنة 41-50 سنة أكثر من 50 سنة

الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج (ة) أرملة (ة) مطلق (ة)

الدرجة العلمية: ثانوي جامعي دراسات عليا

عدد سنوات الخبرة: أقل من 1 سنة 1-5 سنة 6-10 سنة أكثر من 10 سنوات

2020/2019

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الرقم
					المحور الأول: أبعاد جودة الخدمة	
					أولاً: الاعتمادية	
					1 تحرص المؤسسة على تقديم الخدمات في مواعيد دقيقة و محددة.	
					2 تستجيب المؤسسة لمشاكل المؤمنين بسرعة اللازمة	
					3 تحظى المؤسسة بثقة المستفيدين من خدماتها	
					4 تقدم المؤسسة الخدمة بدرجة عالية	
					5 تتوفر المؤسسة على أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة	
					ثانياً: الاستجابة	
					1 تقوم المؤسسة بإعلام الزبائن بمواعيد تقديم الخدمة بصفة دقيقة.	
					2 الاستعداد الدائم لمساعدة وتوجيه الزبائن	
					3 فترة الانتظار لأداء الخدمة قصيرة	
					4 العاملين بالمؤسسة لهم الاستعداد الدائم لتعاون مع الزبائن	
					5 تحرص مؤسسة على سرعة الرد على شكاوي الزبائن	
					ثالثاً: الأمان	
					1 يثق الزبائن بخبرات ومؤهلات الموظفين	
					2 يشعر الزبائن بالأمان عند التعامل مع موظفي المؤسسة	
					3 يتمتع الموظفون بالمسؤولية اتجاه خدمة الزبائن .	
					4 يسهر موظفي المؤسسة على الحفاظ على سرية معلومات وخصوصية المؤمنين	
					5 تمتاز المؤسسة بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع	
					رابعاً: الملموسية	

					المظهر العام وبنائة المؤسسة ملائمين لطبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة	1
					توفر المؤسسة كل الخدمات اللازمة للمؤمن	2
					يتوفر لدى المؤسسة أجهزة حديثة ومتطورة	3
					تضع المؤسسة لوحات إرشادات تسهل الوصول إلى الأقسام المختلفة	4
					تحتوي المؤسسة على قاعات انتظار جيدة	5
					خامسا: التعاطف	
					اهتمام الموظفين بالزبائن اهتماما شخصيا	1
					تقوم المؤسسة بحسن معاملة الزبائن و احترامهم و تفهم ظروفهم	2
					تضع المصلحة العليا للزبون نصب الأعين	3
					هناك علم ودراية برغبة الزبائن و احتياجاتهم	4
					هناك بذل جهود لإسعاد الزبائن وتحقيق رغباتهم	5
					المحور الثاني: مداخليل الصندوق	
					الهدف من مراقبة جودة الخدمة هو الحفاظ على مداخليل الصندوق	1
					تعتقد أن جودة الخدمات لها دور في تحسين مداخليل الصندوق	2
					عدم احتفاظ المؤسسة بولاء الزبون وعدم مراعاة طلباتهم يؤثر على المداخليل	3
					نجاح في تقديم الخدمة المناسبة يساهم في تحسين المداخليل	4
					يمكن للمؤسسة أن تحسن مداخليلها المالية من خلال مراعاة الجودة في الخدمات	5
					تحقيق المداخليل يتطلب تحقيق التكامل بين العناصر المادية والمعنوية للمؤسسة (جودة الخدمات)	6
					تتحسن المداخليل مع تنوع وتطور خدماتكم في السنوات القليلة الماضية	7
					ترى أن هدف المؤسسة هو تحسين وتطوير مداخليلها بما يتماشى مع جودة خدماتها	8

قائمة الأساتذة المحكمين:

الرتبة	الأساتذة	الرقم
أستاذ محاضر من الدرجة " أ "	سلماني عادل	01
أستاذ مساعد	زرياني قداري	02