مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور استخدام الحاسب الآلي في تحسين اعتمادية واستجابة الخدمة – دراسة ميدانية على الخدمات المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين
اسم الكاتب: د. باسم غدير، جميل عيسى
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4638
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 16:22 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (1) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (1) 2015

دور استخدام الحاسب الآلي في تحسين اعتمادية واستجابة الخدمة

– دراسة ميدانية على الخدمات المقدّمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين

الدكتور باسم غدير*
جميل عيسى**

(تاريخ الإيداع 9 / 11 / 2014. قُبِل للنشر في 21 / 1 / 2015)

□ ملخّص □

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين استخدام الحاسب الآلي، وجودة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين من خلال قياس كل من الاستجابة والاعتمادية كبعدين من أبعادها، حيث تم توزيع استبانة على عينة من الموظفين في جامعة تشرين بلغت 169 موظفاً، وتوزيع استبانة ثانية على عينة عشوائية من الطلاب بلغت 247 طالباً، وخلصت الدراسة إلى انخفاض معدل استخدام الحاسب الآلي في المكاتب الإدارية في أثناء عملهم اليومي، بالإضافة إلى انخفاض مستوى استجابة واعتمادية الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين، و انخفاض مستوى جودة هذه الخدمة، ومن خلال الاعتماد على اختبار T لعينتين مستقلتين باستخدام برنامج SPSS، وتم التوصل إلى وجود علاقة بين استخدام الحاسب الآلي وجودة الخدمة.

الكلمات المفتاحية: الحاسب الآلي، جودة الخدمة، الاستجابة، الاعتمادية.

* أستاذ مساعد–عضو هيئة تدريسية – قسم إدارة الأعمال–كلية الاقتصاد–جامعة تشرين–اللاذقية–سورية.
**طالب ماجستير – قسم إدارة الأعمال –اختصاص إدارة أعمال–كلية الاقتصاد–جامعة تشرين–اللاذقية –سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (1) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (1) 2015

Computer role in improving the responsiveness and reliability of service

"An Empirical Study in managerial offices in TISHREEN university"

Dr. Basem Ghadeer*
Jamil Issa**

(Received 9 / 11 / 2014. Accepted 21 / 1 / 2015)

□ ABSTRACT □

This research aims to study the relation between the usage of computer and the quality of service in the managerial office in TISHREEN university by measuring the. A questionnaire of (169) copies has distributed to employees in the university, and another questionnaire has distributed to (247) college students in the university.

The main finding of the research can be summarized as follows:

- The average of usage the computer in the office and the average of service's responsiveness and service's reliability is low.
- There is a positive relation between the usage of computer and the quality of services that produce in the managerial office in TESHREEN University.

Key words: Computer, quality of service, responsiveness, reliability.

*Associate Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, University Of Tishreen, Lattakia, Syria.
**Postgraduate Student, Department Of Business Administration, Faculty Of Economic, University Of Tishreen, Lattakia, Syria

مقدّمة:

مع الثورة التكنولوجية الكبيرة ، وما رافقها من تطور في نواحي تكنولوجيا المعلومات كافة ، وخاصّةً فيما يتعلق بالحاسب الآلي، بدأت تظهر انعكاسات ذلك التطور ليتحوّل استخدامه إلى ضرورة ملحّة، سواء في المنظمات العامة أو الخاصة. وليشكل مرتكزاً أساسياً في رفع كفاءة أداء العاملين، وداعماً أساسياً للعملية الإدارية في المنظمة، وواحداً من الموارد الأساسية في القيام بالأنشطة والعمليات المختلفة سواء تلك التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالنشاط الرئيس للمنظمة ، أو تلك التي تدعم أنشطتها للوصول إلى أهدافها ، وتنفيذ استراتيجياتها.

فبالإضافة إلى الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات إلى الطلاب، هناك مجموعة من الخدمات التي تقدمها هذه الجامعات من خلال مكاتبها الإدارية المختلفة التي يمكن الاستفادة من الحاسب الآلي في تحسين جودتها، سواء فيما يتعلق بتوفير المعلومات المطلوبة، أو حتى في تحسين كفاءة العاملين القائمين على تقديم هذه الخدمة.

الدراسات السابقة:

- دراسة زعرب (2008)

تبرز مشكلة الدراسة من أهمية الحاسب الآلي كركيزة أساسية في نظم أتمتة المكتب، وكمطلب ضروري لرفع كفاءة وفعالية الأنشطة الإدارية للموارد البشرية في المؤسسات الحكومية استجابة للتطورات العلمية والتقنية والمعلوماتية، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق نظم آلية المكتب، واستخدام الحاسب الآلي في إدارات شؤون الموظفين في الوزارات الحكومية في غزة، وتوضيح الدور الذي تؤدّيه في عملية التخطيط والاستقطاب، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، حيث تم الاستناد إلى بيانات ثانوية تم جمعها من المراجع والمصادر والدوريات المختلفة ، كما قام بالاعتماد على البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من استبانة تم توزيعها على أفراد مجتمع الدراسة الذي يتكون من العاملين (المدرين، نوّابهم ورؤساء أقسام) البالغ عددهم (110)، وتم استرداد (81) استبانة، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أهمية وضع آليات لتفعيل تطبيق الأتمتة في إدارات شؤون الموظفين، ومواجهة التحديات والصعوبات التي من بينها ضعف التدريب المتخصص في مجال الحاسب.

- دراسة الهنيني (2011)

تناولت هذه الدراسة التطور الكبير الذي شهدته الأردن في مختلف النواحي الاقتصادية، واستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الذي أسهم في هذا التطور، وخاصّةً في مجال تدقيق الحسابات بهدف تحسين جودة هذه الخدمة، وقد تمثّل الهدف الرئيس للدراسة في معرفة الدور الذي تؤدّيه تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق في الأردن. والتعرف على المعوقات التي تواجه استخدامها، وقد تم توزيع استبانة على 120 محاسباً، وتم تحليل 93 استبانة ، باستخدام برنامج spss للتحليل الإحصائي. وانتهت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤدّي دورا مهمّاً في تحسين خدمات التدقيق والتحليل والتوثيق المالي، كما خلصت هذه الدراسة الى تحديد عدد من المعوقات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- دراسة عطية (2012):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ، وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء، وكفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال المسح المكتبي ، كما تم الاعتماد على المسح الميداني لمجتمع

الدراسة الذي يتكون من العاملين في جامعة ورقلة (الجزائر) بمختلف فئاتهم الوظيفية، والبالغ حوالى (1799) موظفاً وموظفة حسب إحصائيات الثلاثي الأول لسنة 2012م ، موزعين على ست كليات ومديريات ، وتم اختيار عينة عشوائية والبالغ عددها (61) موظفاً وموظفة ، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss. خلصت الدراسة الى وجود علاقة بين وجود تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الأداء ونوعية الأداء ، وحجم الأداء و تأثير هذه التكنولوجيا على أداء العاملين بشكل عام.

- دراسة (Wuli Song *et al,* 2012)

هدفت هذه الدراسة الى تحديد دور نظم آلية المكتب، وعلى رأسها الحاسب الآلي في دعم فعالية وكفاءة الأداء في المنظمات ، وخاصّةً في الجامعات في مقاطعة تشاندونغ الصينية، من خلال الاعتماد على الإدارة الإكترونية ، وشبكات الاتصال واستخدام البرمجيات المناسبة. وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام الحاسب الآلي لا يساعد فقط في تخفيض ضغوط العمل، وتحسين كفاءته، إنما يساعد–أيضاً –في تخفيض احتمال الوقوع في الأخطاء في أثناء تنفيذ العمليات اليدوية، وتسمح– أيضاً –بتداول وإعادة استخدام المعلومات ، مما يساعد في تعظيم الفوائد.

مشكلة البحث:

تعدّ الخدمات التي تقدمها المكاتب الإدارية في المؤسسات الحكومية بشكل عام، والجامعات على وجه الخصوص، واحدة من أهم الخدمات التي يسعى الأفراد للحصول عليها، باعتبارها مكمّلا للخدمات الأساسية التي تقدمها هذه الجامعات. ومع التطور التكنولوجي الكبير والثورة المعلوماتية المتسارعة، كان لا بد من الاستفادة من الحاسب الآلي في تقديم هذه الخدمة ، وفي تحسين جودتها. وتعدّ الخدمات الإدارية التي تقدّمها مكاتب جامعة تشرين واحدة من الخدمات المكمّلة والضرورية التي يسعى الكثيرمن الطلاب للحصول عليها، حيث تبين للباحث وجود قصور في أداء بعض الخدمات الإدارية التي تقدم في بعض الكليات. وضعف في الاعتماد على الحاسب الآلي في أداء هذه الخدمات، وقد تم التوصل إلى مشكلة البحث التي يمكن التعبير عنها بالسؤال الآتي:

ما دور الحاسب الآلي في تحسين استجابة واعتمادية الخدمة ؟.

ويمكن أن يتفرّع عن ذلك السؤال كلّ من الأسئلة الآتية:

- مامدى استخدام الحاسب الآلي في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين؟
- مامدى استخدام التجهيزات المرتبطة بالحاسب الآلي، والبرمجيات المناسبة في أثناء العمل اليومي في المكاتب؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

<u>أهمية نظرية:</u> تنبع أهمية هذا البحث من خلال دراسة الدور الفعال الذي يمكن أن يقدمه استخدام الحاسب الآلي في أداء الخدمات المقدمة في المكاتب الإدارية، ومدى مساعدته للعاملين في تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال الدقة في المعلومة والسرعة في الأداء. والتعرف على مدى إمكانية الاستفادة من الحاسب الآلي في تحسن جودة الخدمة، من خلال إسهامها في توفير المعلومات المطلوبة والصحيحة في الزمان الصحيح والمكان الصحيح، وسهولة نقل المعلومة والاحتفاظ بها وتخزينها، وإمكانية الرجوع إليها عند الحاجة.

أهمية عملية: يمكن أن يسهم هذا البحث في دعم أصحاب القرار ذات الصلة في جامعة تشرين من خلال النتائج التي سيصل إليها البحث لتطوير العمل، والارتقاء بمستوى الخدمات الإدارية المقدّمة.

أهداف البحث:

سيسعى الباحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- بيان مدى استخدام الحاسب الآلي في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين في أثناء عملهم اليومي.

2- التأكد من توفر المهارة والقدرة لدى العاملين في المكاتب الإدارية على استخدام الحاسب الآلي بالطريقة التي تسهم في رفع جودة الخدمة من حيث الاستجابة والاعتمادية.

3- التعرّف على مدى مساهمة استخدام الحاسب الآلي في تحسين استجابة واعتمادية الخدمة التي يحصل عليها الطلاب من المكاتب الإدارية في جامعة تشرين خصوصاً وجودتها على وجه العموم.

نموذج البحث وفرضياته:

يركز البحث على دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام الحاسب الآلي)، والمتغير التابع والمتمثل بكل من استجابة الخدمة واعتماديتها.

فإن فرضيات البحث هي:

الفرضية الأولى:

لا يوجد استخدام للحاسب الآلي من قبل العاملين الإداريين في جامعة تشرين.

الفرضية الثانية:

لا تحقق الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الاستجابة المطلوبة من قبل الطلاب.

الفرضية الثالثة:

لا تحقق الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الاعتمادية المطلوبة من قبل الطلاب.

الفرضية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة بين آليات استخدام الحاسب الآلي، وبين تحسين استجابة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين.

الفرضية الخامسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة بين آليات استخدام الحاسب الآلي، وبين تحسين اعتمادية الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين

منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال الرجوع الى المصادر والدوريات التي تناولت المفاهيم والعناصر التي تضمنتها الدراسة. كما تم الاعتماد على أسلوب المسح الإحصائي للبيانات الأوليّة كافّةً التي تم جمعها من خلال استبانة ، تم توزيعها على عينة عشوائية مأخوذة من العاملين الإداريين، بالإضافة إلى استبانة أخرى ، تم توجيهها إلى عينة مأخوذة من الطلاب المتقدّمين للحصول على خدمات إدارية في جامعة تشرين، وقد تم استخدام برنامج SPSS الإصدار (20) لتحليل البيانات.

حدود البحث:

-الحدود الزمنية: عام 2014.

-الحدود المكانية: جامعة تشرين.

الإطار النظري للبحث:

التطور التاريخي لاستخدام الحاسب في المكتب:

كان الظهور المبكر لاستخدام الحاسب في المكتب لمواكبة الاحتياجات العامة للمكاتب والمتعلقة بالقراءة والكتابة ما قبل عام 1950، حيث استخدمت التجهيزات الكهربائية فقط من أجل تلبية الحاجة إلى الاحتفاظ وتسجيل الأمور المالية والرقمية (Cardoso, 2006, p:150)، وفي الفترة ما بين 1965 و 1974 تم الوصول إلى تقنية الدوائر المتكاملة (IC) التي أسهمت في خفض تكاليف التصنيع، ومكّنت من زيادة سرعة الحاسب الآلي، كما رافق ذلك تطوراً في وسائط التخزين، واستخدام نظم التشغيل التي خفّفت العبء على المستخدمين، الذين لم يعودوا مطالبين بامتلاك خبرة كبيرة للتعامل مع الحاسب الآلي (عيسى وآخرون، 2010، صـ 67-68)، وفي عام 1975 قامت شركة IBM بطرح حواسيبها الشخصية موديل /5100/، وتلتها شركة APPLe computer بطرح حاسوبها موديل apple ، ونتيجة النجاح الباهر الذي حققته الشركة قامت في عام 1976 بطرح موديل apple II (تيرا، 1996، صـ 8). مع منتصف السبعينيات من القرن الماضي انتشر استخدام الحاسب الآلي وأصبح أكثر توفراً في الأسواق، هذا ما زاد من إمكانية دعم هذه الأجهزة للمكاتب والمنظمة بعدّة طرائق ،

في عام 1992، مثلاً قدمت (Microsoft) نظام جيد لأتمته المكتب يضمن لجماعات العمل استخدام البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى توفير االكثير من مزايا الشبكات والاتصال من خلال استخدام الشبكات كعميل. كما أنها استمرت في تقديم التطبيقات المتجددة والمتطورة ذات الاستخدام المكتبي وأهمها Microsoft office بالإضافة إلى البريد الالكتروني، وإدارة وتحليل البيانات (Cardoso, 2006, p:150). حتى أصبح الحاسب الآلي ركيزة أساسية في العمل الإداري في معظم المنظمات في الدول المتقدمة سواء منظمات القطاع العام أو القطاع الخاص.

ففي سورية فقد كان ظهور الحاسب الآلي محدوداً سواء على الصعيد الفردي ، أو الصعيد المؤسساتي، في حين لاقى استخدام الحاسب الآلي تطوراً كبيراً بعد عام 2000، فبناءً على المسح الذي أجرته وزارة الدولة لشؤون التقانة في عام 2001، بلغ عدد العاملين الذين يستخدمون الحاسب الآلي 28200 عامل فقط بنسبة 3% من العاملين في الدولة، وكان معظم الاعتماد على الحاسب الآلي في مجال النظم الإدارية والمحاسبية بنسبة 63% من نسبة العمل الإداري (الصابوني، إدلبي، تاريخ غير معروف)، أمّا في عام 2006 ، فقد بلغ عدد الحواسيب المستخدمة في سورية 600ألف حاسب نصفها تقريباً في مؤسسات القطاع العام، والباقي لدى شركات القطاع الخاص ، والأفراد (دياب، الزبيبي، 2007)، وبناء على تقرير صادر عن مركز مدار للأبحاث والتطوير بلغ عدد أجهزة الحاسب الآلي في عام 2010 (1797886) حاسب آلي، وزادت هذه الحواسيب إلى (1819690) حاسباً بنسبة نمو 1.21 (www.tech-arab-ict-use-report-2012/...//)، وهذا ما يظهر النمو الكبير والمتزايد لأعداد الحاسب الآلي في سورية، سواء على صعيد القطاع العام أو الخاص في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية.

مفهوم جودة الخدمة:

إن الوصول إلى فهم واضح لمصطلح "جودة الخدمة" يتطلب الرجوع إلى معنى الجودة من جهة، ومفهوم الخدمة من جهة أخرى، وفيمايأتي مراجعة للأدبيات والتعاريف التي تناولت كل من المفهومين:

-مفهوم الجودة:

تطور مفهوم الجودة مع تطور العملية الإنتاجية والثورة الصناعية، لينتقل من مطلب للمستهلك إلى مطلب للمنتج والعميل في آن واحد، حيث تحولت الإدارات إلى البحث عن الجودة كنظام يحقق وفرة بالتكاليف من خلال انخفاض الهدر وتكرار العمليات من دون فائدة، وخاصّةً مع تزايد العرض وازدياد حدّة المنافسة.

ومن هنا فقد تعدد التعاريف التي تناولت مفهوم الجودة باختلاف الجهة التي تبنّت التعريف، أو المفهوم الذي تم الاستناد عليه في تناول التعريف:

عرفها Kotler و Keller بأنها "الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للعملاء(Kotler, keller, 2012, p: 131) .

أما Joseph Juran فقال إن الجودة هي " التحرر من العيوب أو الخطأ وأوجه القصور التي تتطلب القيام بأعمال أكثر من مرة واحدة، وتؤدي إلى الفشل الميداني الذي يسبب استياء العميل، وبالتالي جودة أعلى خطأ أقل، رضاً أكبر وتكلفة أقل (حمودي، حواس، 2013، صـ 147)

وعرفها fiegenbaum بأنها "الناتج الكلي للمنتج ، أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة التي تمكن من تلبية حاجات ورغبات العميل" (قادة، 2012، صـ 3).

و يمكن القول إن الجودة هي مجموعة المواصفات والمزايا والإمكانيات التي تتوفر بالمنتج ليكون قادراً على تلبية حاجات العملاء.

-مفهوم الخدمـــــة:

عرّفها كل من كوتلر وآرمسترونج بأنها " نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف لطرف آخر لا تكون ملموسة بالضرورة ، ولا ينتج عنها ملكية أي شيء (كوتلر، أرمسترونغ، تعريب سرور، 2007، صـ 456)

في حين عرفتها الجمعية الأمريكية لتسويق الخدمة بأنها "تلك الأنشطة المحددة ، وغير الملموسة أساساً التي تقوم بإشباع احتياجات الأفراد، وتحقق لهم الرضا، وليست بالضرورة أن تكون مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى" (آل قاسم، 2012، صـ 24).

أمّا Lovelock فقد رأى الخدمة بأنها "عبارة عن عمل أو أداء أو نشاط يقدم من خلال شخص إلى آخر، وهذه العملية قد ترتبط بمنتج مادي، والأداء هنا يتصف بعدم الملموسية بالإضافة إلى أنه لا ينتج عنه حيازة أو امتلاك لهذه الخدمة (الخالدي، 2012، صـ 20)

وعرّفها Eric vogler بأنها "أكثر من إنتاج أشياء غير ملموسة ، فهي تفاعل اجتماعي بين المنتج والعميل الذي يشبع احتياجاته ورغباته في أثناء عملية الإنتاج" (ليندة، 2012، صـ 26).

و يمكن تعريف الخدمة بأنها: نشاط يقوم به شخص ، أو جماعة أو منظمة لصالح أشخاص آخرين (متلقي الخدمة) يحققون من خلاله منفعة غير ملموسة تشبع حاجة، أو رغبة ولا ينتج عنها نقل ملكية وغير قابلة للتخزين أو الاحتفاظ.

-جودة الخدمـــــة:

لقد تنوعت التعريفات التي تناولت مفهوم جودة الخدمة، باختلاف الخلفية العلمية التي تناولت هذا المصطلح، أو المفهوم الذي ارتكزت عليه، أو الهدف الذي سعت إلى تبيانه:

عرف Abonteng جودة الخدمة "هي نتيجة المقارنة بين التوقعات المسبقة عن الخدمة والتصورات الحالية الناتجة عن التجربة الفعلية لأداء الخدمة" (Ganguli, Roy, 2010, p:170). فإنها "تعبر عن المدى الكلي الذي تلبي فيه الخدمة احتياجات العملاء (james *et al*, 2012, p:52) ، وهو ما يتفق به مع Parsuraman حيث يرى أن جودة الخدمة تعبر عن "التمايز بين توقعات العملاء والأداء الفعلي للخدمات"(Asgarian, 2013,p:464).

كذلك عرفها bruhn بأنّها "قدرة مقدم الخدمة على توفير خدمة غير ملموسة على مستوى محدد سابقاً يقابل توقّعات العملاء" (Praeg, Spath, 2011, p:5).

أمّا Gronroos فقد اقترب في تعريفه لجودة الخدمة من التعاريف السابقة، وعرّفها بأنها "شكل من أشكال حكم العملاء على الخدمة ، وفق مقارنتهم بين الخدمات المستلمة ، وتوقعاتهم المتعلقة بهذه الخدمات" ،ولكنه أضاف بأن الجودة تدخل مباشرة في تحديد موقف العميل، ولكنها لا تنطبق معه بالمعنى نفسه (Azizzadeh *et al,* 2013, P:114). وقسّم الجودة إلى جودة فنّيّة تتعلق بالشكل الأخير للخدمة – أي ما يحصل عليه العميل، والجودة الوظيفية التي تتعلق بالطريقة ، والعمليات التي تؤدي إلى الوصول إلى الخدمة وكيفية حصول العميل على الخدمة (Cerri, 2012, p:665)، وهذا يتفق مع الفكرة القائلة بأن العملاء لا يقيمون جودة الخدمة بناءً على النتائج فقط ، إنما ينظرون إلى عملية تقديم الخدمة بالكامل (Gibson, 2009, p:24).

في حين أن lehtinen قسّم جودة الخدمة وأعطاها ثلاثة أبعاد أساسية تشمل:

- البعد المادي: وهو جودة العناصر المادية للخدمة بما في ذلك من منتجات ملموسة ترافق الخدمة.
- البعد التفاعلي: الذي يقصد فيه نوعية التفاعل بين العملاء ومتلقّي الخدمة.
- جودة الشركة: الذي يقصد به الصورة الذهنية للشركة عند العملاء الحاليين ، والمحتملين والجماهير الأخرى (Tabassum, Khan, 2013, p:35).

وتعرّف جودة الخدمة– أيضاً–بأنها "مركّب تفاعلي بين العملاء والمنظمة والعاملين، حيث إن تقديم خدمة ذات جودة عالية، يعني ذلك مطابقة لتوقعات العملاء" (Aydin,Yildirim, 2012, p:220).

ويرى الباحث أن مفهوم جودة الخدمة هي مركب تفاعلي بين جودة الخدمة النهائية من حيث العمليات والتصميم، وجودة عملية التقديم من خلال التفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها، بالإضافة إلى الجودة المادية المحيطة بالعملية (بيئة التقديم).

أبعاد جودة الخدمة:

إن تحسين جودة الخدمة من قبل المنظمات الخدمية يتطلب عملية تقييم وقياس لتحديد نقاط القوة والضعف التي تعاني منها أي خدمة، وهنا يكمن ضرورة تحديد مجموعة من الأبعاد والمحددات التي يتم الاستناد إليها في تقييم جودة أي خدمة مقدمة، ومن أهم الأبعاد التي يمكن الاستناد إليها في قياس جودة الخدمة المقدمة:

- **العناصر الملموسة:**

تتضمن الحداثة في أجهزة المنظمة، والمظهر الأنيق للموظفين، والمظهر العام للمنظمة من تصميم صالات ولوحات وأماكن انتظار (آل قاسم، 2012، صـ41) ، والتصميم الداخلي لمكان تقديم الخدمة بالإضافة إلى الأجهزة الآلية والإضاءة المستخدمة في المبنى (درويش، 2009، صـ7).

- **الاعتمادية:**

ونقصد بالاعتمادية الوفاء بالالتزامات والوعود التي قطعتها المنظمة (زاهر، صافيا، 2011، صـ 147)، والاهتمام بالمشاكل، والدقة في أداء الخدمة ، وتقديم الخدمات في الوقت المحدد، بالإضافة إلى صدق المعلومات المقدمة للعملاء، كما تعني الاعتمادية إنجاز جوانب الخدمة جميعها بشكل كامل (واعر، 2011، صـ 11).

يُعبّر بالاعتمادية عن ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى (عبد القادر، 2005، صـ 256)، فاليابانيون يرون أن الجودة تعني أداء الخدمة من المرة الأولى بنسبة خطأ تساوي الصفر(عبد الرزاق، 2006، صـ 65).

- **الاستجابة:**

تتضمن سرعة الاستجابة أداء الخدمة بأسرع وقت ممكن، بالإضافة إلى محاولة حل المشكلات بالسرعة القصوى وبشكل فوري إذا أمكن من خلال عدم انشغال الموظفين عن العملاء (الخالدي،2012، صـ 12).

- **الأمان والموثوقية:**

يشير هذا البعد إلى مدى شعور العميل بالثقة والأمان من خلال تعامله مع مقدم الخدمة (Rakish, 2012, p:3) من خلال قدرة مقدم الخدمة على الإجابة عن تساؤلات العميل المتعلقة بالخدمة كافة ، وشعور العميل بأن الخدمة المقدمة هي خدمة صحيحة خالية من الأخطاء، وتلبي الاحتياجات التي طلبها من مقدم الخدمة (درويش، 2013، صـ 79).

- **الاهتمام (التعاطف):**

عند تقديم المنظمة للخدمة يجب أن تكون على دراية كافية باحتياجات العميل كافّةً، بحيث تكون قادرة على الاستجابة لها بما يخدم مصالحه ومتطلباته، مايعني قدرة المنظمة على تفهم احتياجات وظروف العميل وسيادة روح الودّ والصداقة كافةً ، في التعامل بين العميل ومقدم الخدمة. إن تحقيق ذلك يتطلب اتصالاً فعالاً وعميقاً ومتواصلاً مع العميل، وتفهمه والعناية به (مولود، حمودي، 2013، صـ 149).

وهنا يرى الباحث أن أهمية كل بعد من هذه الأبعاد يختلف باختلاف طبيعة الخدمة المقدمة، حيث إنّ تحديد الأهمية النسبية لهذه الأبعاد يتوقف على طبيعة العميل، واحتياجاته والمستوى الثقافي والمادي الذي يتمتع به العميل، لذلك فقد اقتصرت الدراسة العملية في هذا البحث على كل من بعدي الاعتمادية والاستجابة باعتبارهما من أكثر الأبعاد أهمية للطالب مقارنة بالأبعاد الأخرى ،وذلك من خلال دراسة استطلاعية قام بها الباحث على عينة من طلاب الجامعة، تم من خلالها تحديد الأهمية النسبية لكل من الأبعاد سابقة الذكر.

إدارة جودة الخدمات:

قام كل من Berry و Parasuraman و Valanie و Zeitmel بوضع أنموذج Servqual ،أو ما يسمّى أنموذج تحليل الفجوة معتمدين على تعريف جودة الخدمة بأنه "الفرق بين توقعات العملاء للجودة والجودة المدركة" (Hirmukhe, 2012, p:2) ، كأداة مساعدة للمنظمة تستخدم في عملية التخطيط ، والتحليل اللازمة (Buttle, 1994, p:8)، وقد تم تحديد خمسة محددات أساسية تتم المقارنة فما بينها، وذلك للوصول إلى خمس فجوات معتمدين على خمسة أبعاد للجودة هي (الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الاعتمادية، الأمان)، وتم تسمية هذه المحددات على الشكل الآتي:

-مستوى الجودة المتوقعة.

-تصورات الإدارة لتوقعات العميل.

-معيار جودة الخدمة الموضوع من قبل الإدارة.

-مستوى الجودة الفعلي.

-الاتصالات الخارجية مع العملاء.

1-الفجوة الأولى:

الفجوة بين التوقعات الفعلية للعميل وتصورات الإدارة لهذه التوقعات: تحدث هذه الفجوة نتيجة الفروق بين توقعات المنظمة وإدراكاتها لرغبات العملاء، حيث يمكن أن يكون الانحراف نتيجة خطأ في عملية الحصول على المعلومة ،أو حتى في تفسير المعلومة من قبل إدارة المنظمة (Pena *et al*, 2013, p: 1229).

2-الفجوة الثانية:

الفجوة بين إدراك المنظمة وتحديد معيار جودة الخدمة: في هذه الفجوة لا تكون مشكلة المنظمة في إدراك حاجات عملائها ورغباتهم ، إنما تكمن مشكلتها في عدم قدرتها على ترجمة هذه الإدراكات إلى معايير دقيقة لخدمة قادرة على تلبية رغبات العملاء.

3-الفجوة الثالثة:

الفجوة بين معيار الجودة المحدد ومستوى الجودة الفعلي: تنشأ هذه الفجوة بالرغم من تمكن الإدارة من وضع معيار لمستوى جودة الخدمة يلبي احتياجات ، ورغبات العملاء وتوقعاتهم، ولكن بالمقابل، فإن المنظمة تفتقد القدرة على الوصول إلى هذا المعيار، وتحقيق مستوى الجودة المطلوب (Du *et al,* 2012, p:119)

4-الفجوة الرابعة:

الفجوة بين الأداء الفعلي للخدمة والاتصالات الخارجية مع العملاء: ويقصد بالاتصالات الخارجية مع العملاء مستوى الخدمات التي وعدت المنظمة عملاءها بالحصول عليها من خلال مزيجها الترويجي ، وخطتها التسويقية والإعلانية (Wirtz, Shamdasani, 1997, p:18).

5-الفجوة الخامسة:

الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة: تعدّ هذه الفجوة نتيجة أكيدة لحدوث فجوة أو أكثر من الفجوات السابقة التي ينتج عنها اختلاف أو فرق بين مستوى الجودة المتوقع الحصول عليها ، ومستوى الجودة الفعلي الذي حصل عليه، لذلك فإن معالجة الفجوات السابقة سوف يؤدي بالنتيجة إلى معالجة هذه الفجوة ، والحد منها وإنهائها بالكامل.

ومن خلال المقارنة بين جودة الخدمة المدركة، وجودة الخدمة المتوقعة، فإننا سوف نحصل على واحدة من النتائج االآتية (Jain, Cupta, 2004, p:27):

-إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكبر من جودة الخدمة المدركة، تكون الخدمة أقل من مرضية.

-إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أصغر من جودة الخدمة المدركة ، تكون الخدمة أكثر من مرضية وتميل إلى المثالية.

إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة تساوي جودة الخدمة المدركة، فإن الخدمة تكون مرضية.

النتائج والمناقشة:

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث بالعاملين كافّةً في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين، بالإضافة إلى الطلاب في جامعة تشرين، حيث قام الباحث بأخذ عينة عشوائية من العاملين في المكاتب الإدارية الذين يقدمون خدماتهم للطلاب (شعبة الديوان، شعبة الامتحانات، شعبة شؤون الطلاب، شعبة الدراسات العليا، شعبة الموفدين، المخابر العملية، المكتبة) التي بلغ حجمها (169)، بالإضافة إلى عينة من طلاب جامعة تشرين ، (دراسات عليا، دراسات دنيا) من مختلف الكليات، وبلغ حجمها (267) طالباً.

أداة الدراسة:

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة في استقصاء البيانات الأولية للدراسة الميدانية ، حيث قام الباحث بتوزيع استبانتين:

-الاستبانة الأولى: استخدمت هذه الاستبانة لقياس آليات استخدام الحاسب الآلي،و تتكون من ثماني عبارات، وتم توزيعها على العاملين في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين.

-الاستبانة الثانية: استخدمت هذه الاستبانة لقياس درجة استجابة واعتمادية الخدمة التي يحصل عليها الطلاب، وتتكون هذه الاستبانة من عشر عبارات، وخمس ٍمنها تستخدم لقياس استجابة الخدمة ، وتأخذ الأرقام من (1 إلى 5)، والعبارات الباقية (من 6 إلى 10) ، تستخدم لقياس درجة اعتمادية الخدمة، وتم توزيع هذه الاستبانة على الطلاب في جامعة تشرين.

وقد تم استخدام مقياس likert الخماسي في كل من الاستبانتين الموزعتين.

قسم الباحث الدارسة الميدانية إلى قسمين رئيسن وهما:

1- دراسة ثبات المقاييس ، ومعامل ألفا كرونباخ.

2- اختبار الفرضيات.

- **دراسة ثبات المقياس:**

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس، حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل من الاستبانة الموزعة على العاملين لحساب المتغير المستقل (آليات استخدام الحاسب الآلي)، والاستبانة الموزعة على الطلاب لحساب المتغير التابع (الاستجابة والاعتمادية).

الجدول رقم واحد(1): معامل ألفا كرونباخ للمتغير المستقل Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	8

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

من الجدول (1) نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للاستبانة المتعلقة باستخدام الحاسب الآلي بلغ 0.720، وهي أكبر من (0.6)، وهذا ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيتها للدارسة، ولا داعي لحذف أي من العبارات.

الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ للمتغير التابع Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	10

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20

من الجدول (2) نجد أن معامل ألفا كرونباخ للمتغير التابع الذي تم حسابه عن طريق استبانة، تم توزيعها على الطلاب بلغ (0.760) ، وهي أكبر من القيمة (6) ، فإن البيانات الواردة ثابتة وصالحة للدارسة.

- **اختبار الفرضيات:**
  - **الفرضية الأولى:**

لايوجد استخدام للحاسب الآلي من قبل العاملين الإداريين في جامعة تشرين

تم قياس المتغير المستقل (استخدام الحاسب الآلي) عن طريق استبانة تم توزيعها للعاملين في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين والواردة في الملحق رقم (1). حيث قام الباحث باحتساب متوسط إجابات أفراد العينة ، فكان المتوسط يساوي (2.5856) ، كما هو وارد في الجدول رقم (3).

للحكم على نتيجة الفرضية قام الباحث باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب، ومتوسط الحياد في مقياس ليكرت المستخدم، وهو (3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار ستيودينت T لعينة واحدة، و ظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول رقم (4)، حيث نجد أن قيمة احتمال الدلالة (sig) /0.0000 =/، وهي أصغر من مستوى الدلالة /0.05 =α/، الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط الحياد، الأمر الذي يمكننا من اعتماد متوسط الحياد (3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها.

-نتيجة اختبار الفرضية:

بما أن قيمة المتوسط المحسوب هي (2.5856) ، وهي أصغر من متوسط الحياد (3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى عدم الموافقة على العبارات التي تظهر مدى استخدامهم للحاسب الآلي، فإن الفرضية الأولى مقبولة، حيث أظهرت نتيجة الاختبار انخفاض مستوى استخدام أفراد العينة للحاسب الآلي في المكاتب الإدارية في أثناء عملهم اليومي.

الجدول رقم (3) اختبار T لعينة واحدة (التابع المستقل) الملخص الإحصائي One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
auto	161	2.5856	.69788	.05500

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS الإصدار 20

الجدول رقم (4): اختبار T لعينة واحدة (التابع المستقل) ملخص الاختبار One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Auto	-7.534-	160	.000	-.41437-	-.5230-	-.3058-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS الإصدار 20

▪ **الفرضية الثانية:**

لا تحقق الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الاستجابة المطلوبة من قبل الطلاب.

تم قياس المتغير التابع (استجابة الخدمة) عن طريق استبانة تم توزيعها للطلاب في جامعة تشرين والواردة في الملحق رقم (2). حيث قام الباحث باحتساب متوسط إجابات أفراد العينة ، فكان المتوسط يساوي (2.4879)، كما هو وارد في الجدول رقم (5).

للحكم على نتيجة الفرضية قام الباحث باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب، ومتوسط الحياد في مقياس ليكرت المستخدم، وهو (3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار ستيودينت T لعينة واحدة، و ظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول رقم (6)، حيث نجد أن قيمة احتمال الدلالة (sig) /0.0000 =/، وهي أصغر من مستوى الدلالة /0.05 =α/، الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط الحياد، الأمر الذي يمكننا من اعتماد متوسط الحياد (3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها.

-نتيجة اختبار الفرضية:

بما أن قيمة المتوسط المحسوب هي (2.4879)، وهي أصغر من متوسط الحياد (3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى عدم الموافقة على العبارات التي تظهر مدى رضاهم عن استجابة الخدمة، فإن الفرضية الثانية مقبولة، حيث أظهرت نتيجة الاختبار انخفاض مستوى استجابة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين ، من وجهة نظر أفراد العينة

الجدول رقم (5) اختبار T لعينة واحدة (المتغير التابع – الاستجابة) الملخص الإحصائي One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q11	247	2.4879	.73672	.04688

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS الإصدار 20

الجدول رقم (6): اختبار T لعينة واحدة (المتغير التابع – الاستجابة) ملخص الاختبار One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
q11	-10.925-	246	.000	-.51215-	-.6045-	-.4198-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS الإصدار 20

▪ **الفرضية الثالثة:**

لا تحقق الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية الاستجابة المطلوبة من قبل الطلاب.

تم قياس المتغير التابع (اعتمادية الخدمة) عن طريق استبانة تم توزيعها للطلاب في جامعة تشرين والواردة في الملحق رقم (3). حيث قام الباحث باحتساب متوسط إجابات أفراد العينة، فكان المتوسط يساوي (2.7136) ، كما هو وارد في الجدول رقم (7).

للحكم على نتيجة الفرضية قام الباحث باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب ، ومتوسط الحياد في مقياس ليكرت المستخدم ، وهو (3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار ستيودينت T لعينة واحدة، و ظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول رقم (8)، حيث نجد أن قيمة احتمال الدلالة (sig) /0.0000 =/، وهي أصغر من مستوى الدلالة /0.05 =α/، الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط الحياد، الأمر الذي يمكننا من اعتماد متوسط الحياد (3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها.

-نتيجة اختبار الفرضية:

بما أن قيمة المتوسط المحسوب هي (2.7136)، وهي أصغر من متوسط الحياد (3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى عدم الموافقة على العبارات التي تظهر مدى رضاهم عن اعتمادية الخدمة، فإن الفرضية الثالثة مقبولة، حيث أظهرت نتيجة الاختبار انخفاض مستوى اعتمادية الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول رقم (7) اختبار T لعينة واحدة (المتغير التابع -الاعتمادية) الملخص الإحصائي One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q12	247	2.7136	.66770	.04248

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS الإصدار 20

الجدول رقم (8): اختبار T لعينة واحدة (المتغير التابع -الاعتمادية) ملخص الاختبار One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
q12	-6.742-	246	.000	-.28644-	-.3701-	-.2028-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS الإصدار 20

الفرضية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة بين آليات استخدام الحاسب الآلي ، واستجابة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين.

لاختبار هذه الفرضية عمد الباحث إلى اختبار الفروق الجوهرية بين متوسطات إجابة أفراد العينيتين على محوري استخدام الحاسب الآلي، واستجابة الخدمة الإدارية المقدمة كالآتي:

وظهرت نتائج اختبار ستيودنت T لعينتين مستقلتين كمايأتي:

الجدول رقم (9): اختبار T لعينتين مستقلتين (استخدام الحاسب الآلي-استجابة الخدمة) Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
a1	Equal variances assumed	2.544	.111	1.338	406	.182	.09777	.07310	-.04593-	.24147
	Equal variances not assumed			1.353	355.029	.177	.09777	.07227	-.04435-	.23990

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS الإصدار 20

يتضح من الجدول (9) أن قيمة احتمال الدلالة (sig) تبلغ (0.182) ، وهي أكبر من مستوى الدلالة الذي يساوي (0.05) ، ذلك فإننا نقبل فرضية التي تقول توجد علاقة ذات دلالة بين استخدام الحاسب الآلي، وبين استجابة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين، وذلك لانعدام الفروق الجوهرية بين متوسط استخدام الحاسب الآلي، وبين متوسط استجابة الخدمة الإدارية.

الفرضية الخامسة:

لاتوجد علاقة ذات دلالة بين استخدام الحاسب الآلي، واعتمادية الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين.

لاختبار هذه الفرضية عمد الباحث إلى اختبار الفروق الجوهرية بين متوسطات إجابة أفراد العينيتين على محوري استخدام الحاسب الآلي اعتمادية الخدمة الإدارية المقدمة كالآتي:

وظهرت نتائج اختبار ستيودنت T لعينتين مستقلتين كمايأتي:

الجدول رقم (10): اختبار T لعينتين مستقلتين (استخدام الحاسب الآلي-اعتمادية الخدمة) Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
a1	Equal variances assumed	.013	.908	-1.858-	406	.064	-.12794-	.06885	-.26329-	.00742
	Equal variances not assumed			-1.841-	331.202	.067	-.12794-	.06950	-.26465-	.00878

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS الإصدار 20

يتضح من الجدول (10) أن قيمة احتمال الدلالة (sig) تبلغ (0.064) ، وهي أكبر من مستوى الدلالة الذي يساوي (0.05)، لذلك فإننا نقبل الفرضية التي تقول توجد علاقة ذات دلالة بين استخدام الحاسب الآلي ، وبين اعتمادية الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين، بسبب عدم وجود فروق جوهرية بين متوسطات استخدام الحاسب الآلي، وبين متوسطات اعتمادية الخدمة الإدارية.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

من خلال الدراسة الميدانية والاختبارات الإحصائية توصل الباحث إلى الاستنتاجات الآتية:

1- هناك انخفاض في معدل استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري في مكاتب جامعة تشرين، بالرغم من توافر الحاسب الآلي في المكاتب الإداري كافة في جامعة تشرين، إلا أن العاملين لا يستخدمونه بالطريقة التي تمكنهم من الاستفادة منه في تحسين الأداء ورفع الكفاءة والفاعلية.

2- هناك انخفاض في مستوى جودة الخدمة الإدارية المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين بسبب انخفاض استجابة الخدمة لمتطلبات المراجعين وانخفاض اعتماديتها.

3-يؤدّي الحاسب الآلي دورا مهمّاً في تحسين جودة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية من خلال رفع درجة استجابتها لمتطلبات المراجعين ، وتحسين مستوى اعتماديتها.

التوصيات:

1- ربط الحاسب الآلي بالخدمة الإدارية من خلال تفعيل البرمجيات التي يمكن الاستفادة منها في أداء الخدمة وتحسين جودتها، وإقامة دورات تدريبة للعاملين في المكاتب الإدارية تمكنهم من التعامل مع الحاسب الآلي بالطريقة التي تزيد من فعالية استخدامه واستغلاله ، فيما يخدم العمل الإداري.

2-العمل على دراسة وتحليل احتياجات المراجعين، بما يمكّن من توصيف أفضل للخدمة الإدارية كنقطة أساسية في الوصول إلى تحقيق متطلبات المراجعين.

3- تفعيل برنامج شكاوى للمراجعين يشكل ركيزة أساسية في التغذية العكسية لتحقيق جودة أفضل في الخدمة.

المراجع:

-آل قاسم، رؤى سعيد. *أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية -دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية* . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.

-تيرا. ترجمة العمر، محمود. *الكمبيوترات الشخصية*. سورية: دار المعرفة، 1996.

-حواس، مولود؛ حمودي، رابح. *أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك -دراسة حالة خدمات الهاتف النقال للوطنية للاتصالات الجزائر*، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، الجزائر،3، 2013، 145-164.

-الخالدي، صالح. *دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعليم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز-دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012

-زاهر، بسام؛ صافيا، غزل. *تحسين جودة الخدمة وأثرها على زيادة القدرة التنافسية للمنظمات -دراسة ميدانية على مؤسسة الطيران العربية السورية*. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، ع3، 2011، 143-159.

-زعرب، فاطمة (2008). *الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات شؤون الموظفين في الوزارات الحكومية بقطاع غزة*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين، 2008.

-درويش، مروان جمعة (1-4 تشرين الثاني 2009). *أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين. ورقة عمل مقدمة في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية بعنوان نحو أداء متميز في القطاع الحكومي*، معهد الإدارة العامة، السعودية.

-دياب؛ آصف، الزيبيبي؛ مروان. استشراف مستقبل العلم والتقانة في سورية 2025. تشرين الأول، 2007.

-الصابوني؛ عماد، إدلبي؛ نبال. واقع مجتمع المعلومات في الجمهورية العربية السورية <<www.mafhoum.com/press4/131**syria**.pdf>>

-عبد الرزاق، حواس. *دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة العمومية -دراسة حالة: الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة الوادي*، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير. جامعة محمد خضير-بسكرة: الجزائر، 2006.

-عبد القادر، بريش. جودة *الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية*، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، ع3، 2005، 251-274.

-عطية، العربي. *أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية (دراسة ميدانية في جامعة ورقلة -الجزائر)*، مجلة الباحث. ع10، 2012، 321-332.

-عيسى، عبد الحميد؛ أبو الرب، عماد؛ علي بك، بشرى؛ الرموني، دلال. مهارات الحاسوب. الأردن: دار المسير، 2010.

-قادة، يزيد. *واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية-دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتصدير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر، 2012.

-كوتلر، فيليب؛ آرمسترونغ، جاري. أساسيات التسويق. تعريب سرور علي إبراهيم سرور. السعودية: دار المريخ، 2007.

-ليندة، فليسي. *واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز -دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد بوقرة*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمود بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012.

-الهنيني، إيمان. *دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق في الأردن - دراسة ميدانية على شركات ومكاتب التدقيق العاملة في الأردن*، مجلة جامعة النجاح للعلوم الإنسانية، ع8، 2011، 2199-2230

-واعر، وسيلة (أيار -2011). *دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية -حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر*. مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات. جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

-موقع http://www.tech-wd.com/wd/2012/12/22/arab-ict-use-report-2012/ بتاريخ 2014/12/30 الساعة 19:20

-Asgarian, Niloufar. *Bank service quality in private sector: Evidence from Iran*, Management Science Letters, 2013. 3. 463-468.

-Aydin, Kenan; Yildirim, Seda. *The measurement of service quality with servequal for different domestic airline firms in Turkey,* Serbian Journal of Management, 2012, 2, 219-230

-Azizzadeh, Fariba; Khalili, Karam; Iraj Soltani. *Service Quality Measurement in the Public Sector, International Journal of Economics*, Finance and Management. 2013, 2, 114-121.

-Buttle, Francis. *SERVQUAL: review, critique, research agenda*, European Journal of Marketing, 1995, 30, 8-32.

-Cardoso, Jorge (2006). *Office Automation Systems. In Webster*, Encyclopedia of Medical Devices and Instrumentation (2 ed.), New York: Wiley Publishers,2006.

- Cerri, shiptem. *Assessing the quality of higher education services using a modified servequal scale*, Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica, 2012, 14, 664-679.

-DU, Chikwendu; E, Ejem; A, Ezenwa. *Evaluation of service quality of Nigerian airline using servqual model*. Journal of Hospitality Management and Tourism.2012, 3, 117-125

-Ganguli, Shirshendu; Roy, Sanjit. *Generic technology-based service quality dimensions in banking Impact on customer satisfaction and loyalty*, 2010,29, 168-189.

-Gibson, chris. *Using servequal to assess the customer satisfaction level of the oregon HIDTA ISC analytical unit*, Unpublished master' s thesis, Hatfield School of Government: Cohor, 2009.

-Hirmukhe, Jyotsna. *Measuring internal customers' perception on service quality using servqual in administrative services*. International Journal of Scientific and Research Publications 2012, 2, 1-6.

-Jain, Sanjay K; Gupta, Garima. *Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales*. Research journal, 2004, 29, 25-37.

-James, Osei; Emmanuel, Owusu; Robert, Aidoo (2012). *Assessing Farmers' Satisfaction of Agronomic Services Received in Ghana Using the SERVQUAL Model*, International Journal of Business and Social Science, 2012, 3, 51-60.

-kotler, philip; keller, kevin. *Marketing Management*. (14 ed). New Jersey: pearso, 2012.

-Pena, Mileide M; Silva, Edenise M S; Tronchin, Daisy M R; Melleiro, Marta M. *The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services*, 2013,47 1227-1232.

-praeg, claus; spath, dieter (2011). Quality Management for IT Services: Perspectives on Business and Process Performance.New york: Business science reference, 2011.

-Rakesh, R (2012). Quality assessment of anking industry using the servequal, Indian Streams Reserach Journal, 2012, 2, 1-4".

-SONG.W; ZHENG.B; ZHANG.L .*Improve working efficiency by office automation system. Elixir Leadership Management*, 2012, 49, 9721-9723

−Tabassum, Ayesha; Khan, Parisa I. *Beautification for Female in Bangladesh: Exploring the Service Gap through SERVQUAL Model*, Journal of Business and Policy Research, 2013, 8, 32-51.

wirtz, jochen; Shamdasani, prem N. *Customer perception of service quality: do we need industry-specific scales or can we use servqual? An analysis in the context of the airline industry*. AAM journal, 1997, 2, 17-27.