مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقييم جودة الخدمة التنموية من وجهة نظر فرق العمل العاملة في مؤسسة الآغا خان للتنمية
اسم الكاتب: د. شيراز طرابلسية، ميس ضعون
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5546
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 22:36 +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.

تقييم جودة الخدمة التنموية من وجهة نظر فرق العمل العاملة في مؤسسة الآغا خان للتنمية

الدكتورة شيراز طرابلسية*

ميس ضعون**

(تاريخ الإيداع 17 / 6 / 2020. قُبِل للنشر في 3 / 11 / 2020)

□ ملخّص □

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة التنموية المقدمة من قبل مؤسسة الآغا خان للتنمية وذلك من وجهة نظر فرق العمل العاملة في المؤسسة ، وبالتحديد من قبل فرق العمل المعنية بعملية تقديم الخدمة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة خاصة وزعت على عينة مكونة من 60 عضو من الأفراد العاملين في فرق عمل مؤسسة الآغا خان للتنمية في محافظة حماه ، مدينة السلمية.

ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية بالاعتماد على البرنامج الإحصائي spss. وبالاستناد إلى ذلك توصلت الدراسة إلى الآتي:

أظهرت النتائج أن مستوى درجة تقييم جودة الخدمات التنموية المقدمة في مؤسسة الآغا خان من وجهة نظر فرق العمل العاملة في المؤسسة جاء بدرجة عالية الأمر الذي يدل على وجود ميل واضح لرضا فرق العمل العاملة في مؤسسة الآغا خان عن جودة الخدمة التنموية التي يقومون بتقديمها.

وقد قدمت الدراسة عدة توصيات لتحسين مستوى جودة الخدمة التنموية المقدمة من خلال تحقيق رضا عملاء الداخل في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: تقييم جودة الخدمة، فرق العمل.

* أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

** طالبة دراسات عليا (ماجستير إدارة أعمال)، قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد جامعة تشرين ، اللاذقية، سورية.

Evaluation Of The Quality Of Service From The Perspective Of Teams That Work In Aga Khan Development Foundation

Dr Shiraz Trablsia*
Mais Doun**

(Received 17 / 6 / 2020. Accepted 3 / 11 / 2020)

□ ABSTRACT □

This study aimed to evaluate the quality of development service in the Aga Khan Foundation for development from the perspective of teams that work in the foundation and, specifically by teams that concerned with the service delivery process.

To achieve the objectives of the study, a special questionnaire was developed and distributed to a sample of 60 members of the working individuals in the Aga Khan Foundation for development in Hama, Salamiya city.

For analyzing data and testing the hypotheses, many statistical have been used depending on the statistics program SPSS.

Depending on that, the study identified that:

The results showed that the degree level of quality evaluation of the development services in Aga Khan Foundation from the perspective of the teams that work in the foundation came with a high degree, which indicates a clear tendency for teams that work in the Aga Khan Foundation on the quality of development service that they provide .

The study gives many recommendations to improve the quality of the provided development service through achieving the satisfaction of internal customers in the Foundation.

Key Word: Evaluate of quality service, Teams work.

مقدمة:

*Associate Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economic_ Tishreen University, Lattakia, Syria.

**Postgraduate Student, Department Of Business Administration, Faculty Of Economic– Tishreen University, Lattakia, Syria.

نتيجة التوجهات الحديثة في عالم الأعمال والحاجة الكبرى إلى العديد من المنظمات التي تقدم الخدمات في كافة المجالات انصب الاهتمام على قطاع الخدمات كقطاع جديد وحيوي، و نتيجة التطور المتسارع في عالم الأعمال بشكلٍ عام وفي مجال الخدمات بشكلٍ خاص أصبح التطور ضرورة ملحة ولاسيما مع تطور الحاجات البشرية في العديد من المجالات المختلفة وظهور نوع جديد من الطلب على الخدمات في مجالات عدة مثل: الصحة ، التعليم، السياحة، النقل، التنمية وغيرها. لكن أحد التغيرات البيئية التي طرأت في العالم كانت على شكل حروب وأزمات وكوارث، خلفت وراءها العديد من المجتمعات المنكوبة اقتصادياً ، واجتماعياً وعمرانياً الأمر الذي استدعى أهمية وجود منظمات خدمة تعنى بالجانب الإنساني بغرض التخفيف من حدة هذه الأزمات، والمساعدة على إعادة بناء هذه المجتمعات.

كما إن وجود إدارة واعية تملك نظرة مستقبلية يعد أمراً هاماً في هذا النوع من المنظمات بهدف تحسين المهارات الفكرية والقيادية لدى موظفيها، وبسبب التحديات العديدة التي تواجه هذا النوع من المجال الخدمي، فقامت المنظمات باتباع العديد من الأدواة الإدارية التي تمكنها من تقديم أفضل الخدمات وبالتالي تحقيق رضا عملائها، ولاسيما عملاء الداخل المشاركين في هذه الخدمة.

مشكلة البحث:

تقوم مؤسسة الآغا خان بتقديم مجموعة من الخدمات في مجال التنمية الاجتماعية في الجمهورية العربية السورية، حيث تهدف المؤسسة من خلال هذه الخدمات إلى تحسين المستوى المعيشي وتنمية المجتمعات النامية، وتتجلى أهم خدماتها على شكل إعانة مادية، أو مشروع صغير مُدعم ببعض الدورات التدريبية، أو مشاريع بنى تحية، أو مشاريع تنمية الأرياف، ومن خلال ملاحظة الباحثة والعينة الاستطلاعية التي قامت بها على العاملين المعنيين بعملية تقديم الخدمة في المؤسسة تبين وجود ميل لدى هؤلاء العاملين للرضا عن جودة الخدمة التي يقومون بتقديمها، لذا عمدت الباحثة إلى استقصاء تجربة مؤسسة الآغا خان التي تقوم باتباع مجموعة من الأساليب الإدارية ومعرفة المقومات التي ساعدت على توفر هذا الرضا عن جودة الخدمة وتحديد مستوى تقييم هذه الجودة من وجهة نظر عملاء الداخل الراضين عن الخدمة التي يقدمونها بغرض تعميم التجربة على بقية المؤسسات الاجتماعية المشابهة لطبيعة عمل هذه المؤسسة، لذا قامت الباحثة بمراجعة الأدبيات التي تناولت موضوع الجودة حيث أعزى العديد من الباحثين الجودة إلى عدد من الأسباب منها اتباع المنظمة أساليب إدارية حديثة مثل أسلوب إدارة الجودة، أو تطبيق برامج تعنى بالعميل الداخلي مثل برامج التسويق الداخلي، أو استخدام أدوات إدارية أخرى مثل فرق العمل.

وبما أن مؤسسة الآغا خان تقوم بتطبيق فرق العمل في نظامها الإداري كأداة إدارية، دفع هذا الأمر الباحثة للعمل على تقييم جودة خدمات هذه المؤسسة من وجهة نظر عملاء الداخل لديها المتمثلين بفرق العمل المُقدِمة للخدمة التنموية.

بناءً على ما سبق قامت الباحثة بتحديد مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيس الآتي:

ما مستوى تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة في مؤسسة الآغا خان للتنمية؟

أهمية البحث وأهدافه:

تتمثل أهمية البحث بإمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في المجتمع موضوع الدراسة بهدف تحسين جودة خدمات التنمية الاجتماعية لهذه المؤسسة وفروعها، ومنظمات الأعمال المشابهة لطبيعة عملها.

وتتمثل أهداف البحث:

الهدف الرئيس:

تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة في مؤسسة الآغا خان للتنمية. ويتفرع عنه مجموعة من الأهداف الفرعية:

- تقييم الجوانب المادية للخدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة في مؤسسة الآغا خان للتنمية.
- تقييم الاعتمادية في الخدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة في مؤسسة الآغا خان للتنمية.
- تقييم الاستجابة للعميل في الخدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة في مؤسسة الآغا خان للتنمية.
- تقييم الأمان والضمان للخدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة في مؤسسة الآغا خان للتنمية.
- تقييم التعاطف مع العميل في الخدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة في مؤسسة الآغا خان للتنمية.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معايير تقييم جودة الخدمة وبين جودة الخدمة التنموية المقدمة في مؤسسة الآغا خان من وجهة نظر فرق العمل العاملة.

الفرضيات الفرعية:

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر تقييم جودة الخدمة (الجوانب المادية) وبين مؤشر الجوانب المادية لجودة الخدمة التنموية المقدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة.

2. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر تقييم جودة الخدمة (الاعتمادية) وبين مؤشر الاعتمادية لجودة الخدمة التنموية المقدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة.

3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر تقييم جودة الخدمة (الاستجابة) وبين مؤشر الاستجابة لجودة الخدمة التنموية المقدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة.

4. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر تقييم جودة الخدمة (الأمان) وبين مؤشر الأمان لجودة الخدمة التنموية المقدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة.

5. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤشر تقييم جودة الخدمة (التعاطف) وبين مؤشر التعاطف لجودة الخدمة التنموية المقدمة من وجهة نظر فرق العمل العاملة.

منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي والمقاربة الاستنباطية كمنهج للبحث، حيث قامت بالاعتماد على البيانات الأولية التي حصلت عليها من مجتمع البحث من خلال الاستبانة التي تم تنظيمها بعد اطلاع الباحثة على الأدبيات السابقة، وتم توزيعها على مجتمع البحث المكون من أعضاء فرق العمل المُقدِمة للخدمة التنموية في المؤسسة لتقييم جودة الخدمة المُقدَمة لعملاء الخارج من وجهة نظرهم، بالإضافة إلى البيانات الثانوية التي تم الحصول عليها عن طريق المراجع والوثائق والدوريات المتوفرة والحديثة ذات الصلة بهذا المجال، ومن ثم اعتمدت الباحثة على برنامج SPSS كأداة لتحليل البيانات المتوفرة.

قامت الباحثة بإخضاع الاستبانة لاختبار الموثوقية من الناحية العملية والاحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، كما تم عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين للتحكيم الظاهري. كما تم اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معامل

ألفا كرونباخ الذي بلغ 835.(معامل ثبات مرتفع) وهي أكبر من 0.60 مما يدل على أن أداة البحث ذات ثبات جيد، ومقبول لأغراض الدراسة، كما تم الاعتماد على حزمة من البرامج الاحصائية SPSS من خلال المؤشرات الاحصائية التالية:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في أسئلة الاستبانة وفق التالي:

1	2	3	4	5
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موافق بشدة

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في مؤسسة الآغا خان في مدينة السلمية البالغ عددهم حوالي 200 موظف، حيث قامت الباحثة باختيار 60موظف ، وهو عدد الأعضاء العاملين ضمن فرق العمل المُقدمة للخدمة في المؤسسة كعينة للبحث.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (KHadra, GAbare, 2016) وهي بعنوان:

(The role of the teams works to improve the quality of health service public-case study the public university recovery foundation Ibn Bades-Kasntina.)

دور فرق العمل في تحسين جودة الخدمة الصحية العمومية_ دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الجامعية العمومية ابن باديس_ قسنطينة_

مشكلة الدراسة:

من أجل معرفة دور فرق العمل في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية تتبلور مشكلة البحث التي سيتم الإجابة عنها من خلال الدراسة والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

كيف تساهم فرق العمل في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الاستشفائية العمومية؟

منهجية الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم وصف وتصنيف عناصر الموضوع المدروس، كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة لبيان فعالية فرق العمل في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسات العمومية الصحية الجزائرية للمساعدة في التحليل والتفسير والتقييم بغية التوصل إلى نتائج تزيد الرصيد المعرفي لموضوع فرق العمل وتحسين الخدمات الصحية.

نتائج الدراسة:

أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج منها:

- لا تأثر الخلافات الناتجة عن وجهات نظر أفراد الفريق الواحد في تحقيق الأهداف المحددة.
- أن مقدمي الخدمة الصحية (الطاقم الطبي، الطاقم الإداري) يتفاعلون بين بعضهم البعض من أجل نجاح العمل المقدم للمريض بالدرجة الأولى.
- تساعد الرقابة على أفراد الفريق على التنسيق بين مختلف أفراد الفريق في المؤسسة الصحية العمومية.
- يشارك أفراد الفريق بإعطاء أفكار لحل مشكلة مطروحة من أجل اتخاذ القرار المناسب لها.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمل الفريق وجودة الخدمة الصحية في المؤسسة محل الدراسة.

2. دراسة (TAmel, IBrahem,2013) وهي بعنوان:

(Influence of Service Quality Determinants on Achieving Customer Satisfaction Case Study Mobilis_ Agency Ouargla.)

تأثير محددات جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة موبيليس_ وكالة ورقلة_

مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس الآتي:

ماهي محددات جودة الخدمة التي تراعيها المؤسسة الخدمية؟ وهل تمكن هذه المحددات من تحقيق رضا الزبائن لمؤسسة موبيليس؟ وللإجابة على التساؤل السابق تم وضع أسئلة فرعية :

- ماذا نعني بجودة الخدمة؟
- ماهي أهم المحددات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس؟
- ماهي محددات جودة خدمات الهاتف النقال موبيليس وعلاقتها برضا زبائنها؟
- كيف تستجيب مؤسسة موبيليس لحاجات وتوقعات زبائنها؟

أهداف البحث:

- التعريف بمختلف مداخل تحقيق الجودة والتي تركز على العميل.
- تحديد الأهمية النسبية للمعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة خدمات الاتصال.
- التطرق إلى مفهوم الرضا وأهم محدداته وإبراز الطرق المستعملة في قياس رضا العميل مع إسقاط طريقة بحوث الرضا على الواقع.
- توضيح العلاقة الموجودة بين سلوك ما بعد الشراء للعميل والرضا.
- الوقوف على مدى أهمية الجودة بالنسبة للزبون.
- تحديد العوامل المؤثرة في الجودة وترتيبها حسب أهميتها للزبون.
- معرفة ومحاولة تحسين نوعية الخدمة المقدمة من قبل الشركة وكسب شريحة أكبر من الزبائن.

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للبحث، وهو ما يساهم في تقديم خلفية علمية يمكن أن تفيد بإثراء الجوانب المختلفة للدراسة، وفي الجانب العملي تم الاعتماد على منهج التحليل الاحصائي واستخدام الاستبيان كأداة.

نتائج الدراسة:

- بالنسبة لمحددات جودة الخدمة فإن النسبة الأعلى للمتوسط والانحراف كانت لجانب الملموسية.
- بالنسبة لمحدد الاعتمادية تبين وجود علاقة ارتباط قوية وطردية، وكذلك بالنسبة لمحدد الأمان.
- كما وجدت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين محددات جودة الخدمة ورضا زبائن المؤسسة.

3. دراسة (KAsmi, EMan, 2017) وهي بعنوان:

(Evaluate the quality of insurance service between private insurance companies and public insurance companies, a comparative study between some insurance agencies)

تقييم جودة الخدمة التأمينية بين شركات التامين الخاصة وشركات التأمين العمومية : دراسة مقارنة بين بعض الوكالات التأمينية بولاية أم البواقي.

مشكلة الدراسة:

إن تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة والبحث المتواصل لتحسينها وتطويرها، والاهتمام بتوقعات العملاء ومحاولة تجسيدها يعتبر أحد وسائل المنافسة أمام شركات التأمين العمومية وشركات التأمين الخاصة لتضمن نجاحها وبالتالي بقائها واستمراريتها في السوق الجزائرية، ومن هذا المنطلق يمكن حصر مشكلة الدراسة بما يلي:

كيف يمكن تقييم جودة الخدمة التأمينية المقدمة عن طريق شركات التأمين؟ ماهي شركة التأمين الأكثر تطبيق لمؤشرات الجودة، هل هي شركة التأمين وإعادة التأمين الخاصة CIAR ، وشركة التأمين وإعادة التامين العمومية LA CAAR للدراسة الميدانية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مايلي:

- التعرف على الخدمة التأمينية من جوانبها المختلفة: القانونية، الاقتصادية، والرياضية.
- تحديد مفهوم جودة الخدمة التأمينية ونماذج تقييمها وسبل تطويرها.
- الكشف عن المؤشرات التي يستخدمها العملاء لتقييم جودة الخدمة التأمينية للمفاضلة بين شركات التأمين الخاصة وشركات التأمين العمومية.
- لفت انتباه المسؤولين في شركات التأمين الخاصة وشركات التأمين العمومية في الجزائر والمهتمين بنشاط التأمين إلى أهمية تحسين جودة الخدمة المقدمة كمصدر للمنافسة في السوق الجزائرية.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال وصف الخلفية النظرية للموضوع من أجل إبراز أهم المفاهيم والخصائص والأبعاد والمؤشرات المتعلقة بالتأمين وشركات التأمين وتقييم جودة الخدمة التأمينية، كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي لتقييم جودة الخدمة التأمينية بين الشركات الخاصة والعمومية، كما اعتمدت الدراسة على تحليل أهم النتائج باستخدام برنامج SPSS.

نتائج الدراسة:

- إن المؤشرات التقييمية المستخدمة للحكم على مستوى الخدمة في شركات التأمين تختلف من حيث أهميتها بالنسبة للعميل نفسه من وقت إلى أخر ، ومن عميل لأخر ومن خدمة إلى أخرى، تبعاً لتغيرات العوامل المؤثرة في جودة الخدمة.
- تعمل جودة الخدمة على تحقيق رضا العميل وكسب ولائه للشركة وخدماتها وضمان استمرارية ذلك وديمومته في الأجل الطويل.
- مصداقية نموذج الأداء الفعلي أو نموذج الاتجاه وامكانية الاعتماد عليه في تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين وشركات خدمية أخرى.

4. دراسة (Shadi , Jain, 2014)

(Responsible service quality)

جودة الخدمة المسؤولة.

مشكلة الدراسة:

يتم تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء ، إلا أن استخدام نموذج تحليل المعاملات يصف عملية التواصل مع الأخرين الذي يساعد الموظفين على تحسين استجابتهم للعملاء، ومن ثم يجب إجراء تقييم لجودة التدريب وتوضيح أبعاد جودة الخدمة وتوصيف الكفاءة الوظيفية وفقاً لذلك.

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى سد الفجوة بين تقييم العميل لأبعاد جودة الخدمة وتوصيف عملية تدريب الموظفين.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على الخريطة المبينة لأبعاد جودة الخدمة مع توصيف نموذج الكفاءة الوظيفية.

النتائج:

- تشير أبعاد الجودة نحو الجوانب السلوكية في التعامل مع العميل.
- تتطلب الموثوقية والقدرة على الاستجابة والتعاطف مع العميل تقييم الرسائل المنبعثة ومن ثم مراقبة الرسالة المناسبة لعلاقة أفضل.
- يوجد إصرار على القواعد دون وجود توجيهات واضحة.
- أكد العملاء أنهم أكثر رضاً عند الحصول على مساعدة إضافية.
- إن أنماط الكفاءة الوظيفية لها تأثير على أربعة أبعاد لجودة الخدمة : الموثوقية، والاستجابة، والتعاطف، الأمان.

الإطار النظري للبحث:

1. مفهوم جودة الخدمة:

يحصل الفرد في حياته اليومية على العديد من الخدمات من خلال الأنشطة التي يقوم بممارستها يومياً، وتختلف هذه الأنشطة باختلاف طبيعة الخدمة التي يحصل عليها الفرد، ولذلك يوجد العديد من المنظمات الخدمية التي تعنى بهذا الجانب، وتؤكد على تقديم خدمة ذات جودة عالية، وقبل تعريف جودة الخدمة لابد من تعريف الخدمة.

- الخدمة (Service) : "نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف (منتج الخدمة) إلى طرف أخر (العميل الذي يتلقى الخدمة ليستخدمها في إشباع حاجة غير مشبعة) دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية من المنتج إلى العميل"(طرابلسية، 2016)

يمكن تعريف جودة الخدمة (Quality of service) بأنها:

- " المدى الذي يتوصل إليه المنتج في إشباع الحاجات المبتغاة أو الممثلة للطرف المستهلك". (سفيان، 2016)
- وحسب الجمعية الأميركية لمراقبة الجودة فقد تم تعريفها بأنها : " عبارة عن السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تستطيع الوفاء بالمتطلبات المحددة أو الحاجات الضمنية"

تقييم جودة الخدمة:

من الصعوبات الكبيرة التي يواجهها العملاء وأصحاب المنظمات هي تقييم جودة الخدمة، وذلك بسبب طبيعة الخدمات المختلفة عن السلع المادية، لذا تم الاعتماد على خمسة أبعاد أساسية لتقييم جودة الخدمة، وهذه الأبعاد تمثل مقياساً للجودة وهي:

1- الجوانب المادية: (الملموسية) تتعلق هذه الجوانب بالبيئة المحيطة، والمظهر المحيط، وتشمل جميع الجوانب الملموسة في المنظمة مثل الموقع، التصميم الداخلي، المعدات، الأجهزة والتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة،

والمباني ومعدات التواصل وغيرها من الجوانب المادية، وهذه الجوانب هي التي تساعد العميل على تكوين النظرة الأولى عن جودة الخدمة.

2-الاعتمادية: وتشمل: الاتساق في الأداء، وإنجاز الخدمة في موعدها المحدد، كذلك أدائها بالشكل الصحيح من المرة الأولى، أي وفاء المنظمة الخدمية بالوعود التي قدمتها لعملائها من خلال اتصالاتها التسويقية، كما يضم هذا البعد الدقة في الحسابات والحفاظ على سجلات صحيحة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء مثلما تم وعده تماماً.

3-الاستجابة: تشمل سرعة الاستجابة العديد من العوامل وأهمها: المبادرة إلى مساعدة العميل، والرد على استفساراته بشكلٍ سريع، والمسارعة إلى حل مشاكله وتقديم خدمة فورية له حال حاجته لها.

4-الأمان والضمان: وتعكس خلو التعامل مع المنظمة الخدمية من الشك والمخاطرة أو الريبة، والحفاظ على سرية تعاملات العميل مع المنظمة، ولا يمكن تحقيق هذا البعد إلا من خلال تمتع مقدم الخدمة بالخبرة والمهارة العالية التي تعني قدرة المنظمة على خلق الثقة في نفوس عملائها، فعلى الرغم من انجذاب العميل إلى المظهر المادي للخدمة أو سرعة استجابة مقدم الخدمة لرغباته إلا أنه لن يقوم بتكرار شراء الخدمة إن لم يشعر بالأمان.

5-التعاطف مع العميل: يشمل التعاطف مع العميل بذل الجهد في التعرف على حاجات العميل، وإظهار ذلك له، وتقديم اهتمام فردي لكل عميل تتعامل معه المنظمة، ولاسيما العملاء الدائمين للمنظمة.

(مقدادي،2011) (سعد الله، 2017) (التلا، 2019) (khudri2015)

الجودة ورضا العميل الداخلي:

إن درجة الرضا المتحققة لدى العميل الخارجي من الخدمة المقدمة تمثل الفرق بين ما يمكن أن يدركه العميل أو يحصل عليه من الخدمة، وما كان يتوقع أن يحصل عليه قبل شرائه الخدمة. لكن لا يمكن تحقيق رضا العميل الخارجي دون رضا العميل الداخلي، لذا تعمل العديد من المنظمات على تحفيز العاملين لديها باتباع العديد من الأساليب منها تحسين بيئة العمل، تمكين العاملين، تقدير الجهود المبذولة، الإثراء الوظيفي، وبرامج التسويق الداخلي (الذي تنظر المنظمة من خلاله للموظف على أنه عميل داخلي يتمتع بكافة مزايا العميل الخارجي من حيث أسلوب التعامل والاهتمام وأنماط الاستجابة) (طرابلسية، 2016) و هذا الجانب يمثل رضا العميل الداخلي عن الخدمة التي يحصل عليها من المنظمة.

لكن من الهام أيضاً التركيز على رضا عملاء الداخل عن جودة الخدمة التي يقومون بتقديمها ولا سيما العملاء اللذين على تماس مباشر مع عملاء الخارج (موظفي المواجهة)، أي المكلفين بأخر مرحلة من مراحل انتاج الخدمة (التقديم) ولابد من الأخذ بوجهة نظر العاملين بتقديم الخدمة عن مدى رضاهم عن جودة هذه الخدمة. حيث يتعلق نظام تقديم الخدمة بمكان وزمان تقديم الخدمة للمستفيد، كما أن هذا النظام لا يتعلق فقط بالعناصر المرئية لنظام تشغيل الخدمة (مثل الدعم المادي والأفراد) وإنما يشمل أيضاً التعرض لمستفيدين آخرين. وبشكلٍ تقليدي فإن عملية تقديم الخدمة تتمثل بالتفاعل المباشر بين مقدم الخدمة والمستفيد، إلا أن بعض الأسباب المتعلقة بفعالية وكفاءة التشغيل وكذلك براحة العميل نفسه فإن بعض الأشخاص يبحثون عن خدمة لا تتطلب حضورهم المادي ، الأمر الذي يؤدي إلى تقلص العناصر المرئية في نظام علمية تقديم الخدمة. (الطائي، العلاق،2016)

وحسب رأي الباحثة فإن رضا العميل الداخلي عن الخدمة التي يقوم بتقديمها للعميل الخارجي يعد أمراً بغاية الأهمية أيضاً، و رضاه عن جودة هذه الخدمة يمثل قناعة تامة عن مدى أهمية هذه الخدمة للعميل ومدى قدرتها على

الوفاء بحاجاته ورغباته، وعندما يتوصل العميل الداخلي لهذه القناعة وهذا الرضا عن الخدمة التي يقوم بتقديمها سينعكس الأمر على جودة عملية التقديم وعلى كيفية تفاعله مع العميل الخارجي ومستوى فهم حاجته وكيفية الوفاء بها عن طريق تقديم أفضل ما لديه من الأداء بغرض إقناع العميل الخارجي بجودة الخدمة ومحاولة تحقيق رضاه عنها.

وبما أن عملاء الداخل المقدمين للخدمة في هذا البحث ممثلين بفرق العمل فلا بد من التطرق لمفهوم فرق العمل وفوائده:

مفهوم فرق العمل (Teams work):

يمكن تعريف فرق العمل على أنهم :" مجموعة من الأفراد المترابطين في مهامهم، متقاسمين المسؤولية عن النتائج التي يحققونها، ويرون أنفسهم وينظر إليهم الأخرون على أنهم كيان اجتماعي سليم، يعمل ضمن مجتمع أكبر، ويجب أن يديروا علاقاتهم عبر الحدود التنظيمية، وبالتالي يجب أن يحقق الفريق كامل الشروط الستة السابقة". (vagrieken et all, 2014)

كما ورد تعريف أخر لفرق العمل على أنهم: "مجموعة من الأشخاص اللذين يتعاونون فيما بينهم وكذلك يتفاعلون لتحقيق الهدف المرجو، فالفريق بتكون من قائد الفريق الذي يقوم بالتنسيق بين عمل أعضاء الفريق وهو غالباً ما يشار إليه بالمرافق أو الصديق". (عبده،2010)

فوائد فرق العمل:

- توفير قاعدة عريضة من الخبرات والمعارف التي تؤثر على الأداء بشكلٍ إيجابي.
- امتلاك رغبة كبيرة للمجازفة والاستعداد لأي تغيير في المهام.
- امتلاك بيئة إيجابية مليئة بالتحفيز والدافع. (عبده،2010)
- الجهد الذي يبذله الفرد يتضاعف بوجود الفريق، حيث أن معنويات الجماعة والتماسك تحفز الحماس الفردي.(latane et all, 1979).
- إن استخدام فرق العمل يساعد على زيادة الجودة، والمرونة، والتنسيق، وتقليل الغياب ، وتحسين اتجاهات العاملين بالمنظمة مما يعود بالنفع على العاملين وأصحاب المنظمات. (عليان،2014)

وحسب رأي الباحثة فإن تحقيق الفوائد السابقة ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات في المنظمات عموماً، وفي منظمات الخدمة التنموية خصوصاً، ولاسيما عندما يؤثر وجود فرق العمل في المنظمة على رضا العميل الداخلي عن الخدمة المقدمة، ويسبب تحسناً في أداء الأفراد ويحقق رضاهم عن جودة الخدمة التي يتلقونها من المنظمة وبالتالي تحسناً في جودة الخدمة التنموية التي يقومون بتقديمها لعملاء الخارج.

أبعاد فرق العمل:

تمثل أبعاد فرق العمل كافة الجوانب اللازمة لتحقيق نجاح الفريق في المنظمة وتعد بمثابة متطلبات هامة لنجاح الفريق، وتتمثل هذه الأبعاد الأربعة بما يلي:

1. الاتصال: يمثل الاتصال عملية تبادل المعلومات والمعارف بين أعضاء الفريق ، حتى تؤدي إلى تفاهم أفراد الفريق فيما بينهم ومع باقي الفرق الأخرى، ويجب أن يشمل الاتصال عدة عناصر تتمثل بـ : الوضوح، البساطة، سلامة وسيلة الاتصال، عدم تعارض وسائل الاتصال، الملائمة، الصدق والنزاهة.
2. القيادة: وهو النشاط الذي يمارسه شخص للتأثير في فريق عمل وجعلهم يتعاونون لتحقيق هدف ما.
3. المشاركة في اتخاذ القرارات: وهي عملية إشراك الأفراد في عملية صنع القرار ، حيث أن إشراك الآراء الفردية في عملية صنع القرار تساعد في بناء قرارات أكثر فعالية على مستوى الفريق وعلى مستوى التنظيم.

4. الرقابة على فريق العمل: تتمثل الرقابة بمتابعة أعمال الفريق أولاً بأول بهدف تنظيم وتوجيه الجهود حسب الخطة الموضوعة لتحقيق الأهداف المرغوبة. (خضرة، 2016)

كما لابد من التنويه إلى أن رضا فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة عن كافة أبعاد الجودة يمثل رضاهم عن عمل الفرق في العمليات السابقة لعملية التقديم مثل عملية تصميم الخدمة وغيرها ، وهذا يعكس وجود عمليات اتصال فعالة بين فرق العمل التي تعمل في كل مرحلة من مراحل الخدمة حتى وصولها للعميل الخارجي، وإن تم تطبيق الأبعاد السابقة لفرق العمل قد يُمكن الفريق المعني بعملية تقديم الخدمة من تقديم تغذية عكسية عن رضاهم عن جودة الخدمة مما يحقق المشاركة في اتخاذ بعض القرارات لدى الفرق الأخرى المعنية بعمليات الخدمة السابقة لعملية التقديم، وهذا الأمر ينطبق أيضاً على بعد الرقابة.

الدراسة الميدانية و اختبار الفرضيات:

أولاً: اختبار ثبات المقاييس المستخدمة:

غالباً ما يعبر عن ثبات المقياس بالاتساق الداخلي بين العبارات، حيث يشمل ثبات المقياس جانبين الأول هو استقرار المقياس، أما الجانب الثاني للثبات فهو الموضوعية.

وقد اعتمدت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس باستخدام البرنامج الإحصائي spss ، حيث كانت النتائج كما يلي:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	60	100.0

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

(جدول رقم 1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	15

جدول رقم (2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V2a1	54.99	42.213	.390	.829
V2a2	54.85	42.004	.362	.831
V2a3	56.18	40.094	.231	.859
V2a4	54.96	42.027	.394	.829

V2a5	54.89	42.498	.401	.828
V2a6	54.80	41.167	.572	.820
V2a7	54.68	41.097	.626	.818
V2a8	54.85	40.387	.583	.818
V2a9	55.01	39.454	.622	.815
V2a10	54.44	41.809	.482	.824
V2a11	54.66	41.431	.572	.820
V2a12	54.74	42.137	.459	.825
V2a13	54.79	39.473	.691	.812
V2a14	55.04	40.183	.522	.821
V2a15	55.45	39.781	.443	.827

المصدر: نتائج التحليل الإحصائيspss.

تعتبر هذه القيم مقبولة لأنها أعلى من الحد الأدنى للقبول. وبناءً على ذلك يمكن اعتبار أن جميع العبارات المستخدمة في الاستقصاء تتمتع بالثبات.

حيث يظهر الجدول رقم (1) أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلية يساوي 0.835 ، وهي أكبر من 0.60 وهذا يدل على أن جميع العبارات تتمتع بثبات جيد ولا داعي لحذف أية عبارة.

كما يظهر الجدول رقم (2) أن جميع عبارات الاستبانة قد حصلت على درجة ثبات مرتفعة أكبر من 0.800 ،وهذا يدل على أن جميع عبارات الاستبانة تتمتع بثبات جيد ولا داعي لحذف أية عبارة.

ثانياً: اختبار الفرضيات:

الفرضية : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معايير قياس جودة الخدمة التنموية (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة ، التعاطف) وبين جودة الخدمة التنموية في مؤسسة الآغا خان من وجهة نظر فرق العمل العاملة في تقديم الخدمة.

لحساب الفرضية تم تحويلها إلى السؤال الآتي:

ما مستوى تقييم جودة الخدمة التنموية في مؤسسة الآغا خان للتنمية من وجهة نظر فرق العمل العاملة في تقديم الخدمة؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول أبعاد جودة الخدمة المقدمة في مؤسسة الآغا خان للتنمية من وجهة نظر فرق العمل.

الفرضيات الفرعية:

1. ما مستوى تقييم جودة (الملموسية) في الخدمة التنموية في مؤسسة الآغا خان للتنمية من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة؟

2. ما مستوى تقييم (الاعتمادية) في الخدمة التنموية في مؤسسة الآغا خان للتنمية من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة؟

3. ما مستوى تقييم (الأمان) في الخدمة التنموية في مؤسسة الآغا خان للتنمية من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة؟

4. ما مستوى تقييم (الاستجابة) في الخدمة التنموية في مؤسسة الآغا خان للتنمية من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة؟

5. ما مستوى تقييم (التعاطف) في الخدمة التنموية في مؤسسة الآغا خان للتنمية من وجهة نظر فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة؟

جدول رقم (3)

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موافق بشدة
1	**الملموسية**	3.542	0.752	11.03	9.47	16.4	41.5	21.6
2	**الاعتمادية**	3.997	0.575	0.1	2.1	19.2	55.4	23.2
3	**الاستجابة**	4.035	0.608	0.4	2.8	16.6	53.7	26.5
4	**الثقة**	4.265	0.534	0.18	0.36	11.06	49.7	38.7
5	**التعاطف**	3.786	0.739	1.1	7.7	25.3	42.7	23
الدرجة الكلية		3.925	0.641	2.58	4.46	17.7	48.6	26.6

اختبار T– Test للفروق المعنوية:

جدول رقم(4)

	الاعتمادية	الثقة	الملموسية	الاستجابة	التعاطف
N	60	60	60	60	60
	0	0	0	0	0
Mean	3.9977	4.2653	3.5423	4.0352	3.7864
Median	4.0000	4.3333	3.3333	4.0000	3.8333
Std. Deviation	.57598	.53490	.75283	.60820	.73988
T-Test	50.765	50.472	79.555	65.318	71.855
Sum	567.67	605.67	503.00	573.00	537.67

قامت الباحثة باحتساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس مستوى تقييم الاعتمادية من وجهة نظر فرق العمل في مؤسسة الأغا خان للتنمية ، فكان المتوسط (3.9977) وللحكم على نتيجة الفرضية قامت الباحثة باختبار وجود فرق معنوي بين المتوسط المحسوب ومتوسط المقياس في مقياس ليكرت المستخدم وهو (3) وذلك لبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار T ستيودنت لعينة واحدة، وظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول رقم (4) ، T-Test لمؤشر الاعتمادية هو (50.765) ، وبما أن قيمة المتوسط المحسوب (3.9977) فإن هذا يؤكد أن أفراد العينة يميلون للموافقة على العبارات التي تظهر مدى رضاهم عن مؤشر الاعتمادية في جودة الخدمة التنموية، وبالتالي فإن الفرضية الأولى مقبولة.

تلاحظ الباحثة من الجدول رقم (3) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على تقييم جودة الخدمات التنموية في مؤسسة الآغا خان للتنمية من وجهة نظر فرق العمل العاملة في تقديم الخدمة في المؤسسة أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.92) وانحراف معياري (0.641) وهذا يدل على أن تقييم جودة الخدمات التنموية المقدمة في مؤسسة الآغا خان للتنمية من وجهة نظر فرق العمل العاملة في تقديم الخدمة في المؤسسة جاء بدرجة مرتفعة.

- وقد حصل بعد الثقة على أعلى متوسط حسابي ومقداره (4.26).
- يليه بعد الاستجابة (4.03).
- يليه بعد الاعتمادية (3.99).
- ثم بعد التعاطف (3.78).
- ثم بعد الملموسية (3.54).

كما تلاحظ الباحثة من الجدول السابق الذي يعبر عن نسب موافقة فرق العمل العاملة في مؤسسة الآغا خان عن جودة الخدمة حيث نجد أن خيار (موافق) قد حصل على أعلى درجة كلية (48.6) ثم يليه خيار (موافق بشدة) الذي حصل على (26.6)، ويليه (موافق نوعاً ما) الذي حصل على (17.7)، ثم (غير موافق) (4.46)، والنسبة الأقل كانت لدى خيار (غير موافق بشدة) (2.58).

ومن خلال ما سبق تجد الباحثة ميل واضح لدى فرق العمل العاملة بتقديم الخدمة للموافقة على جودة الخدمة التي يقومون بتقديمها للعملاء في مؤسسة الآغا خان للتنمية. وبالتالي تتمكن الباحثة من الإجابة عن سؤال البحث السابق (ما مستوى تقييم جودة الخدمة التنموية في مؤسسة الآغا خان للتنمية من وجهة نظر فرق العمل العاملة في تقديم الخدمة؟)، وبالتالي الإجابة على التساؤلات الفرعية التي تعبر عن كل بعد من أبعاد جودة الخدمة كما يلي:

حصل بعد الاعتمادية على أعلى درجة موافقة (55.4) ، ثم يليه بعد الاستجابة (53.7)، ثم بعد الثقة (49.7)، ثم بعد التعاطف (42.7)، ثم بعد الملموسية(41.5).

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً الاستنتاجات:

- أظهرت النتائج أن مستوى درجة تقييم جودة الخدمات التنموية في مؤسسة الأغا خان من وجهة نظر فرق العمل العاملة في تقديم الخدمة في المؤسسة جاء بدرجة عالية حيث كان المتوسط الحسابي للدرجة الكلية(3.925) ،وقد

حصل بعد الثقة على أعلى متوسط حسابي ومقداره (4.26) ، ويليه بعد الاستجابة (4.03)، يليه بعد الاعتمادية (3.99)، ثم بعد التعاطف (3.78) ثم بعد الملموسية (3.54).

- وجود ميل واضح للموافقة على جودة الخدمة من قبل فرق العمل العاملة في تقديم الخدمة في المؤسسة حيث حصلت نسبة الموافقة على أعلى تقييم (48.6).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معايير تقييم جودة الخدمة وبين جودة الخدمة التنموية المقدمة في مؤسسة الآغا خان من وجهة نظر فرق العمل العاملة في عملية التقديم.
- وجود رضا واضح لفرق العمل العاملة بتقديم الخدمة عن جودة الخدمة التي يقومون بتقديمها (أي رضاهم عن العمليات السابقة لعملية تقديم الخدمة)، مما ينعكس إيجاباً على عملية التقديم.
- رضا فرق العمل عن كافة جوانب الخدمة التي يقومون بتقديمها (الجوانب المادية، الاعتمادية، الموثوقية، التعاطف، الاستجابة) والتي من الواضح أن فرق العمل المعنية بعملية التقديم ليست المسؤولة عن جميع هذه الجوانب في الخدمة بل المسؤول عنها هم فرق العمل العاملة بالعمليات السابقة لعملية التقديم.

ثانياً: التوصيات:

استناداً إلى الدراسة العملية فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي لها دلالات تفيد في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من وجهة نظر فرق العمل العاملة في التقديم في مؤسسة الآغا خان للتنمية، مما يمكن الباحثين والممارسين من الاستفادة منها في هذا الميدان، وبناءً على النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. الاهتمام بتطبيق الأسس العلمية في الإدارة مثل استخدام أداة فرق العمل في الإدارة لما لها من أثر على تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر عملاء الداخل.
2. التركيز على تحقيق رضا عملاء الداخل عن الخدمة المقدمة لعملاء الخارج من قبل المؤسسة الأمر الذي ينعكس إيجاباً على رضا العميل الخارجي.
3. ضرورة حفاظ مؤسسة الآغا خان على مستوى بعد الثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة باعتباره بعداً حساساً وحصوله على أعلى متوسط حسابي من وجهة نظر فرق العمل في المؤسسة.
4. ضرورة الاهتمام بجانب الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة فقد حصل هذا البعد على أقل متوسط حسابي من وجهة نظر فرق العمل في المؤسسة، وقد يعود السبب إلى طبيعة الخدمة التنموية التي تحكمها ظروف تقديم مختلفة عن باقي الخدمات.
5. ضرورة الاهتمام بالحصول على ردود فعل عملاء الخارج ورضاهم عن جودة الخدمة، ومحاولة الحصول على دراسات تساعد في الحصول على تغذية عكسية عن رضا عملاء الخارج.
6. الاهتمام بتطبيق أبعاد فرق العمل باعتبارها أداة إدارية متبعة في هذه المؤسسة، وذلك لأن تفعيل دور فرق العمل يساعد في تحسين جودة الخدمة.

References:

ABDA, OM AL KHIR, Work teams and their impact on productivity in the women's university education sector. A field study on the female student's section of King Abdulaziz University in Jeddah, King Abdulaziz University, Department of Public Administration, 2010. (in Arabic).

ALIAN, ALIAN, Group work and its impact on improving the performance of workers in the services sector in the state of Khartoum (behavioral entrance) A study on commercial banks operating in the state of Khartoum, Sudan University of Science and Technology, College of Graduate Studies, 2014. (in Arabic)

ALTAII, HAMED ABD ALL NABI, AlAllak, Service Operations Management, 2016. (in Arabic).

ALTALLA, AZHAAR, The impact of electronic insurance services on customer satisfaction in Arab insurance companies (applied study), Aqaba Insurance Research Conference Award, 2019. (in Arabic)

KHADRA, JUBARE, The role of the teams works to improve the quality of health service public-case study the public university recovery foundation Ibn Bades-Kasntina, College of Economics, Business and Management Sciences, Umm Al-Bouaghi University, 2016. (in Arabic).

LATANE, B. WIllIAMS, K. HARKINS, S. *Many hands make light the work: the causes and consequences of social loafing*. Jornal of Personality and Social Psychology, Vol.37, No.1997, 822-832.

MEKDADE, YONES, Mohamad, Determinants of the quality of Jordanian mobile phone services and their relationship to levels of satisfaction: a field study, Department of Business Administration, College of Business, Middle East University, Jordan, An-Najah University Journal for Research (Humanities) Volume 25 (4), 2011. (in Arabic).

SAAD ALLAH, NOOR, Quality of services and its impact on achieving customer satisfaction. Field study: The Sudanese Islamic Bank and the Savings and Social Development Bank, College of Graduate Studies and Scientific Research, Shendi University, 2017. (in Arabic)

SOFIAN, BO SALLEH, Control of the quality of banking services, qualitative _ quantitative study in the National Bank of Algeria, BNA, Operations and Production Management specialization, Faculty of Economic Sciences, Management Sciences and Commercial Sciences, Abu Bakr Belkaid University, People's Democratic Republic of Algeria, 2016.(in Arabic).

SULTANA, M. *Determinants of service quality and impact of service quality and consumer characteristics on channel selection*. British Food Jornal, Vol.117 Iss8pp,2015,17.

TRABLSIA, SHIRAZ, Service Organizations Department, Faculty of Economics, Tishreen University, 2016. (in Arabic).

VANGRIEKEN, K. DOCHY, F. RAES, E. KYNDT, E., *Team entitativity and teacher teams in school: Towards a typology*. Frontline Learning Research,Vol.86-98, 2013, 2295-3159.