

جودة الخدمة ودورها في الاداء المتميز
دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل
فرع المنصور

المدرس المساعد حمزة محمد الجبوري
الكلية التقنية الادارية - بغداد

الملخص

جودة الخدمة تم تعريفها في [الاتحاد الدولي للاتصالات](#) الموحدة بأنها "مجموعة من متطلبات الجودة على واحد أو أكثر من السلوك الجماعي". فجودة خدمة الاتصالات هي القدرة على تقديم أولوية مختلفة لتطبيقات مختلفة، مستخدمين، أو تدفق للبيانات، أو لضمان مستوى معين من الأداء لتدفق البيانات. اما مفهوم الاداء المتميز فيشير الى درجة رضا أعلى للعاملين، ومعدلات أقل للغياب، وتكلفة أقل للعمل من خلال تقليل الفاقد من الجهد والوقت والموارد وتعزيز القدرة التنافسية. والأداء المتميز هو السبيل الوحيد لبقاء المنظمات واستمرارها في عالم اليوم الحافل بتحديات تنافسية متنوعة والقائم على التطوير المستمر في أساليب وطرق العمل وسيطرة رغبات الزبون. ووفقاً الى ما جاء في اعلاه فقد كان عنوان البحث "جودة الخدمة ودورها في الاداء المتميز/ دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل". حيث تم اختيار احدى شركة اتصالات "اسيا سيل/ فرع المنصور" لتمثل مجتمعاً للبحث، وتم تحديد عينة من موظفي الشركة تألفت من (40) موظفاً لتمثل عينة البحث. وقد توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان اهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير بين جودة الخدمة والاداء المتميز. وبناءً عليها قدمت مجموعة من التوصيات بهدف دعم الجوانب الايجابية والسعي الى تصحيح المحددات الظاهرة في نتائج البحث.

Abstract

Quality of service is defined in the ITU standard as "a set of quality requirements on one or more of the collective behavior." The quality of telecommunications service is the ability to provide different priority to different applications, users, or the flow of data, or to ensure a certain level of performance for the data flow. The concept of excellent performance refers to the highest degree of satisfaction for workers, and lower rates of absence, and cost less to work by reducing the wastage of time and effort, resources, and enhance competitiveness. And excellent performance is the only way for the survival and persistence of organizations in today's world record of the challenges of a diverse and competitive based on the continuous development in methods and ways of working and control of the wishes of the customer. According to what stated in the above has been selected Title "Quality of service and its role in the excellent performance/ an analytical study of the opinions of the employees of Asia-Cell/ Branch Mansour." Was chosen as the telecommunications company "Asia Cell" to represent the society for research, were identified from a sample consisted of employees (40) employees to represent the research sample. The research found a group of the most important findings was the existence of correlation between the impact of service quality and excellent performance. Based upon a set of recommendations presented to support the positive aspects and seek to correct the parameters that appear in the result of search.

المبحث الاول: منهجية البحث ودراسات سابقة

اولاً: منهجية البحث

1: مشكلة البحث

تتمحور مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

١. هل هنالك تطبيق لمفهوم جودة الخدمة يؤدي الى تحقيق الاداء المتميز في الشركة قيد البحث؟
٢. هل تملك الشركة قيد البحث تصور كامل عن واقع جودة الخدمة المقدمة الى زبائنهم؟
٣. هل لدى الافراد العاملين في الشركة قيد البحث ادراك باهمية جودة الخدمة واهمية الاداء المتميز؟

2: اهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الآتية:

١. تحديد ومعرفة نوع وطبيعة العلاقة والتأثير بين مكونات جودة الخدمة من جهة ومكونات الاداء المتميز من جهة ثانية في شركة آسيا سيل/ فرع المنصور.
٢. تقييم الواقع الفعلي لتطبيق مكونات جودة الخدمة من جهة ومكونات الاداء المتميز من جهة ثانية في شركة آسيا سيل/ فرع المنصور.
٣. تقديم التوصيات اللازمة للارتقاء بواقع جودة الخدمة في شركة آسيا سيل/ فرع المنصور من خلال تدعيم الجوانب الايجابية والعمل على تصحيح الجوانب السلبية المتوقعة التي قد ترافق نتائج البحث.

3: اهمية البحث

تتجلى اهمية البحث بالآتي:

- ١ - التعرف على مكانة قطاع الاتصالات في الوقت الحاضر من خلال دراسة جودة الخدمة والاداء المتميز في بيئة اعمال الاتصالات العراقية.
- ٢ - تسليط الضوء على اهمية تطوير وتحسين واقع جودة خدمة الاتصالات كونها تهم معظم شراح المجتمع العراقي.
- ٣ - تطبيق الجانب النظري لمفهوم جودة الخدمة والاداء المتميز في الجانب العملي لقطاع الاتصالات كون هذا القطاع من القطاعات الخدمية المهمة جداً في الوقت الحالي والمستقبلي.

4: فرضيات البحث

الغرض الأساسي من هذا البحث هو قياس ومعرفة مدى العلاقة والتأثير لجودة الخدمة في الاداء المتميز، ولتحقيق هذا الهدف سيتم اختبار الفرضيات الآتية:

اولاً: الفرضية الرئيسية الاولى:

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ومتغيراتها المتمثلة بـ (الاعتمادية، والاستجابة، والالتزام، والملموسية، والاهتمام) ومكونات الاداء المتميز ومتغيراته المتمثلة بـ (المقاييس المالية، ومقاييس الموارد

البشرية، ومقاييس التسويق، ومقاييس قيمة ملكية حملة الاسهم، ومقاييس نوعية تحول المنظمة، ومقاييس الادارة العليا).

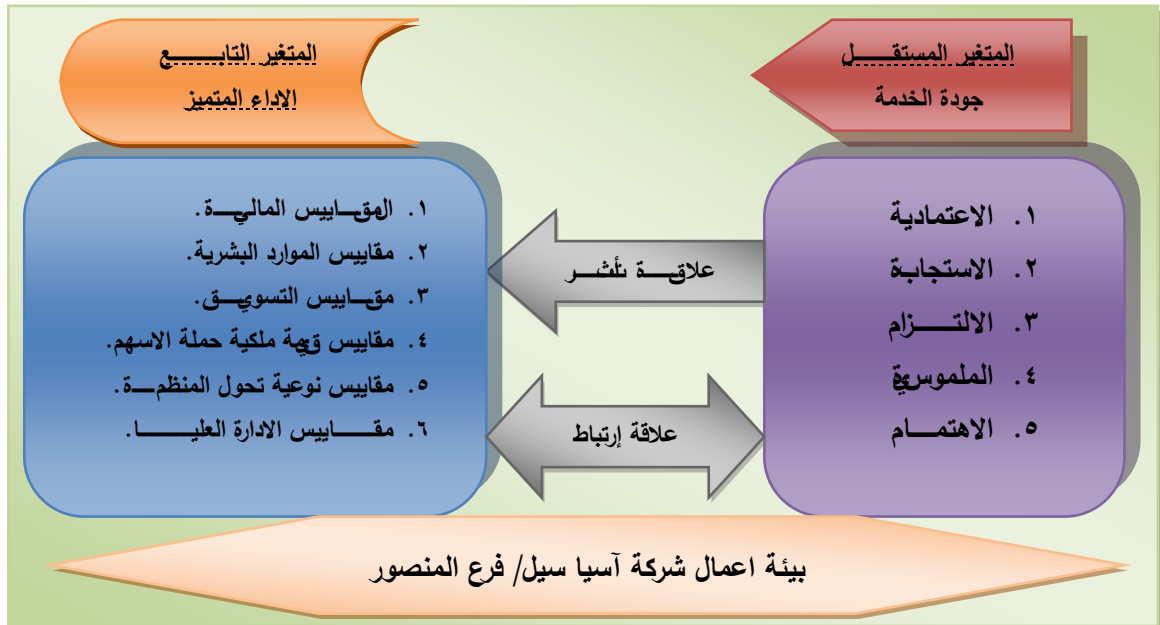
ثانياً: الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين مكونات جودة الخدمة ومتغيراته المتمثلة بـ (الاعتمادية، والاستجابة، والالتزام، والملموسية، والاهتمام) في مكونات الاداء المتميز ومتغيراته المتمثلة بـ (المقاييس المالية، ومقاييس الموارد البشرية، ومقاييس التسويق، ومقاييس قيمة ملكية حملة الاسهم، ومقاييس نوعية تحول المنظمة، ومقاييس الادارة العليا).

5: منهج البحث

استعمل المنهج الوصفي- التحليلي في تحديد ومعالجة المشكلات التي تواجه بيئة البحث حيث يعتبر هذا المنهج مظلة واسعة ومرنة تتضمن عدداً من المناهج والاساليب الفرعية. اذ ان المنهج الوصفي- التحليلي يقوم على اساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها واسبابها واتجاهاتها.

6: المخطط الفرضي للبحث



شكل (1): المخطط الفرضي للبحث.

المصدر: المخطط الفرضي للبحث من إعداد الباحث.

7: حدود البحث

أ: الحدود المكانية: تم اختيار شركة آسيا سيل/ فرع المنصور في العاصمة بغداد لغرض انجاز الجانب العملي للبحث.

ب: الحدود الزمانية: امتدت الفترة الزمنية للبحث من ولادة فكرة البحث والبدء بجمع المصادر والمراجع بتاريخ 1/10/2011 ولغاية الانتهاء من إنجاز البحث بتاريخ 1/6/2012.

ج: الحدود المعرفية: تمثلت الحدود المعرفية للبحث من:

١. المتغير الأول: جودة الخدمة والمتمثل بـ (الاعتمادية، والاستجابة، والالتزام، والملموسية، والاهتمام).
٢. المتغير الثاني: الاداء المتميز والمتمثل بـ (المقاييس المالية، ومقاييس الموارد البشرية، ومقاييس التسويق، ومقاييس قيمة ملكية حملة الاسهم، ومقاييس نوعية تحول المنظمة، ومقاييس الادارة العليا).

8: الادوات الاحصائية للبحث

باستعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) وتطبيقاتها، فقد تم اعتماد الادوات الاحصائية الآتية:

- ١ - الوسط الحسابي الموزون، والانحراف المعياري، والاهمية النسبية: لوصف متغيرات عينة البحث.
- ٢ - التحليل العاملي: لتحديد اولوية العوامل التي تتألف منها المتغيرات المستقلة لعينة البحث.
- ٣ - معامل التحديد المصحح (Adjusted R): يشرح مقدار تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد.
- ٤ - معامل الانحدار β : الزيادة بمقدار معين في المتغير المستقل تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع بالمقدار ذاته.
- ٥ - اختبار (F): يوضح شكل العلاقة في كونها مقبولة ام غير مقبولة.
- ٦ - اختبار (t): يوضح اهمية المتغير المستقل في النموذج.

9: وسائل جمع البيانات والمعلومات

- ١ - وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالجانب النظري: تضمنت المصادر والمراجع العربية والاجنبية وشبكة المعلومات الدولية.
- ٢ - وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالجانب العملي: تجسدت في الاستبانة الخاصة بعينة البحث في الجانب العملي.

ثانياً: دراسات سابقة

٣ - الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة.

1- دراسة (أبو معمر: 2005).

قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في غزة.

Measuring the quality of banking service in the banks operating in the Gaza.

اهداف الدراسة:

- ١ - التعرف على أفضل المقاييس لقياس جودة الخدمة المصرفية التي تقدمها البنوك العاملة في غزة.
- ٢ - معرفة الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة لجودة الخدمة المصرفية.
- ٣ - اختبار العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية وكل من رضا الزبون والرغبة في الشراء.

اهم الاستنتاجات:

- ١ - ضرورة تفهم توقعات الزبائن من أجل تقديم خدمة مصرفية أفضل وتحقيق الرضا لديهم.
- ٢ - أن قياس جودة الخدمة المصرفية وإدراك الزبائن لها هو المدخل الرئيس لتطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم.
- ٣ - أن استمرار الزبائن في التعامل مع البنوك وزيادة ولائهم يعتمد بشكل أساسي على تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم.

2- دراسة (زاهر: 2006).

تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور مدخل إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على الشركات العامة للنقل الداخلي في سورية.

Improve the quality of transport services from the perspective of the entrance to the internal TQM an Empirical Study on public companies for internal transport in Syria.

اهداف الدراسة:

- ✚ يتمثل الهدف من البحث في تقييم كفاءة وفعالية جودة خدمات شركات النقل الداخلي من منظور إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال الجوانب الآتية:
١. رضا الزبائن عن جودة خدمات النقل الداخلي.
 ٢. الأساليب العلمية لتحسين جودة خدمات النقل الداخلي.
 ٣. الثقافة التنظيمية السائدة.

اهم الاستنتاجات:

١. عدم مقابلة الخدمات التي تقدمها الشركة محل الدراسة حالياً لمتطلبات متلقي خدمات النقل الداخلي.
٢. عدم توافر ثقافة تنظيمية في الشركة مواكبة للتحسين المستمر في جودة خدمات النقل الداخلي.
٣. عدم توافر المتطلبات الأساسية في الشركة محل الدراسة في الوقت الحالي لتحسين جودة خدمات النقل الداخلي وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة.

3- دراسة (بظاظو، والعمامرة: 2010).

تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق، (دراسة ميدانية على عينة من فنادق فئة الخمس نجوم في الأردن).

Assessment of the real application of total quality management in hotels, (A field study on a sample of five-star hotels in Jordan).

اهداف الدراسة:

١. تشخيص مدى إدراك العاملين في الفنادق لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تمثلت في: رضا الزبون، والتزام، ودعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، فضلاً عن إشراك الموظفين وتمكينهم.
٢. بيان مدى وجود فروقات معنوية في إدراك العاملين لأهمية تطبيق المبادئ، فضلاً عن بيان العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية (الخبرة، والمستوى التعليمي، والمستوى الوظيفي، والحجم).

اهم الاستنتاجات:

١. أظهرت الدراسة أن العاملين في الفنادق اعلاه يدركون أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث أظهرت النتائج مستويات عالية من الإدراك لجميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
٢. بينت الدراسة وجود فروقات معنوية في إدراك العاملين في الفنادق اعلاه لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية (الخبرة، والمستوى التعليمي).
٣. توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية (المستوى الوظيفي، والحجم).

٤ -الدراسات المتعلقة بالاداء المتميز.1- دراسة (فرج: 2009).

علاقة تقانة المعلومات بإعادة هندسة الأعمال وأثرهما في الأداء المتميز: دراسة حالة في شركة بغداد للمشروبات الغازية/ المساهمة المختلطة.

Relationship of information technology in re-engineering and realization of their impact on excellent performance: a case study in Baghdad Company for soft drinks/ contributors mixed.

اهداف الدراسة:

١. وصف متغيرات الدراسة (تقانة المعلومات، وإعادة هندسة الأعمال ، والأداء المتميز) في شركة بغداد للمشروبات الغازية/ المساهمة المختلطة.
٢. تحليل العلاقة بين تقانة المعلومات وإعادة هندسة الأعمال والأداء المتميز في شركة بغداد للمشروبات الغازية/ المساهمة المختلطة.
٣. قياس أثر (العلاقة بين تقانة المعلومات وإعادة هندسة الأعمال) في تحقيق الأداء المتميز.

اهم الاستنتاجات:

١. إن استعمال بطاقات الدرجات المتوازنة يعد امراً مكملاً ومتداخلاً مع استعمال تقانة المعلومات واعتماد مفاهيم إعادة هندسة الاعمال اذا ما ارادت الشركة الوصول الى التميز في أدائها لاعمالها.

٢. يتم قياس الأداء على وفق بطاقة الدرجات المتوازنة منذ تصميم المنتج في الشركة وانتهاء باستلام التغذية المرتدة من الزبائن، وليس كما هو واضح لدى البعض بعد الانتهاء من تصنيع المنتج.
٣. قامت الشركة باستعمال بطاقات الدرجات المتوازنة لقياس الأداء سيساعد ذلك على توفير معلومات مهمة ومفيدة لمتخذي القرار في الوقت المناسب وبأعلى دقة ممكنة لاستعمالها مجموعة من المعايير القابلة للقياس، ومن ثم تحقيق ميزة مستدامة اذا ما استمرت بتقييم أداءها بهذا الاسلوب.

2- دراسة (يوسف: 2005).

اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز .

Impact of information technology and intellectual capital in achieving excellent performance.

اهداف الدراسة:

١. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم ذلك من خلال تصميم وبناء مقياس له القدرة على قياس الابعاد الرئيسية للدراسة والمتمثلة باستمارة الاستبانة.
٢. افترضت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري فضلاً عن تأثير التقنية ورأس المال الفكري على الأداء المتميز.

اهم الاستنتاجات:

١. وجود علاقة تأثير لرأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز .
٢. الحاجة الى اقامة وحدة متخصصة لمتابعة الأداء المتميز والمبدع.

3- دراسة (Cook & Verma : 2002).

Exploring the Linkage Between Quality System and Performance.

اكتشاف العلاقة بين أنظمة الجودة والأداء المتميز .

اهداف الدراسة:

اختبار العلاقات المفترضة بين أبعاد ونظام الجودة ممثلة بـ (القيادة، والتخطيط الاستراتيجي، والتركيز على الزبون، والموارد البشرية)، والأداء المتميز ممثلة بـ (التوكيد، الاعتناق، والأدلة المادية، والاستجابة والمعولية) وأثر هذه العلاقة في تحقيق التفوق في الأداء بدلالة المكتسبات المالية ممثلة بـ (الربحية، وتخفيض الكلفة) ومكتسبات القيمة ممثلة بـ (مؤشرات رضا الزبون، والتسليم، والمسؤولية الاجتماعية).

اهم الاستنتاجات:

وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات نظام الجودة وأبعاد جودة الخدمة والتفوق في الأداء.

المبحث الثاني: جودة الخدمة والاداء المتميز - تأطير مفاهيمي

أولاً: جودة الخدمة

1: مفهوم جودة الخدمة

جودة الخدمة هو التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة للزبائن مع توقعاتهم. (رجال وبولودان، 2009: 3). فيما يرى (الضمور) ان جودة الخدمة تمثل حكم الزبون لخدمة المنظمة بالاعتماد على تجربته الكلية في تلقي الخدمة. ان فهم كيفية توصيل الزبائن لهذا الحكم (اي كيف يقرون رضاهم او عدم رضاهم لخدمة معينة) يعد عملاً مهماً لإدارة تسويق الخدمات. (الضمور، 2008: 504). او هو تطابق توقعات الزبائن لأبعاد جودة الخدمة مع الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل للخدمة المقدمة لهم. وهذا ما استوجب على مقدم الخدمة تحمل المسؤولية بالتأكد من أن المخرجات تلاقي المواصفات المحددة من قبل الإدارة في المنظمة. وهي تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة اما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيفية تفاعل العاملون (بمواقفهم، وسلوكياتهم، وممارساتهم اللفظية) مع الزبائن. (الداركة وشبلي، 2002: 18). او هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات التي تعزز مستوى الجودة في خدماتها. (الداركة وآخرون، 2001: 143).

2: ابعاد جودة الخدمة

تناول العديد من الكتاب والباحثين موضوع ابعاد جودة الخدمة ، وفي ادناه جدول يوضح ابعاد جودة الخدمة:

جدول (1): ابعاد جودة الخدمة من وجهة نظر مجموعة من الكتاب والباحثين.

الاهتمام	الملموسية	الالتزام	الاستجابة	الاعتمادية	الاسم، السنة: رقم الصفحة
Empathy	Tangibles	Assurance	Responsiveness	Reliability	
تعني الاهتمام الشخصي بكل زبون وكأنه الزبون الوحيد.	تعني شكل المعدات المستعملة في تقديم الخدمة، وكفاءة العاملين، وانماط الاتصال المتبعة في تقديمها.	هي المعرفة لدى العاملين باهمية تقديم الخدمة وحسن تعاملهم مع الزبائن.	تعني رغبة مقدم الخدمة في مساعدة الزبائن وسرعة الاستجابة لطلباتهم.	تعني القدرة على ان تؤدي الخدمة ما تعد بإعطائه للزبون بشكل صحيح.	(القيروتي، 2009: 206-207).
تشير الى درجة العناية بالمستفيد من الخدمة ورعايته بشكل خاص والاهتمام بمشاكله والعمل على ايجاد الحلول لها بالطرق الانسانية الحضارية الراقية.	تشمل جميع العناصر المادية المستعملة في تقديم الخدمة.	يشير الى المعلومات وكياسة القائمين على تقديم الخدمة وقدرتهم على استلزام الثقة والالتزام.	تعني سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من مورد الخدمة.	هي درجة الاعتماد على مورد الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة.	(الطائي والعلاق، 2009: 142-145)
وتعني العناية والانتباه الفردي الذي توفره الشركة لزبائنها.	هي مظهر التسهيل الطبيعية والمعدات والافراد و مواد الاتصالات.	هي معرفة العاملين ولطفهم ومقدرتهم على الايحاء بالثقة للزبائن.	هي الرغبة في مساعدة الزبائن وتوفير خدمة فورية لهم.	تعكس مقدرة موفر الخدمة على اداء الخدمة بصورة يعتمد عليها، وبدقة عالية.	(Kandampully, el al.) Transporting from (Parasuraman , et al, 1988). تعريب (سرور، 2007: 99-100).

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاستناد الى المصادر المبينة في اعلاه.

3: المعايير المحددة لجودة الخدمة

تتمثل المعايير المحددة لجودة الخدمة، فيما يأتي: (الطائي والعلاق، 2009: 142-145).

- (١) توفر الخدمة Access: تعني مدى توفر الخدمة في المكان والزمان اللذين يناسبان الزبون.
- (٢) الامان Security: هي درجة الامان المترتبة من استعمال الزبون للتقنيات الحديثة الملازمة للخدمة المقدمة.
- (٣) المصداقية Credibility: تعني مصداقية مورد الخدمة من حيث الالتزام بمواعيد تقديم الخدمة.
- (٤) تفهم الزبون Understanding The Customer: مقدار الوقت والجهد الذي يحتاجه مورد الخدمة لغرض فهم الزبون ومتطلباته.

٥) الجدارة Competence: تعني مستوى الجدارة التي يتمتع بها القائمون على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية، والاستنتاجية، والمعارف.

٦) الاشياء الملموسة Tangibles: تتمثل في المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة والتي ترتبط في ذهن المستفيد من الخدمة المقدمة له.

٧) الاتصالات Communications: تعني قيام مجهز الخدمة بإعلام الزبون حول العراقل والعقبات التي تواجه تقديم الخدمة، ويتم ذلك من خلال استعمال وسائل الاتصال المتعددة.

4: أهمية جودة الخدمة

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات التي تهدف إلى تحقيق الإستقرار والنجاح، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن إستعمال التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بإنتظار الزبائن لكن في مجال الخدمات فإن الزبائن والموظفين يتعاملون معاً من أجل تحقيق الخدمة وتقديمها بأعلى مستوى، فعلى المنظمات الإهتمام بالموظفين والزبائن معاً، لذلك تكمن أهمية جودة الخدمة من خلال ما يلي: (الدراركة، 2001: 151).

١. نمو مجال الخدمة: لقد إزدادت عدد المنظمات التي تقديم الخدمات، فمثلاً نصف المنظمات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمنظمات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

٢. إزدياد المنافسة: إن تزايد عدد المنظمات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الإعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المنظمات مزايا تنافسية عديدة.

٣. فهم الزبائن: إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

٤. المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المنظمات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المنظمات السعي من أجل إجتذاب زبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الإهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

كما تعد خدمة ورضا الزبائن من أهم عناصر نجاح المنظمات الخاصة والعامة مثل الوزارات وغيرها، سواء في المنظمات التي تقدم منتجات أو خدمات مثل المصارف وشركات الاتصالات وشركات الطيران وغيرها. إن الجميع يدرك أهمية جودة الخدمة من مقدمي الخدمات أو المنتجات في كل القطاعات الأهلية والحكومية، والجميع يؤمن بأهمية رضا المستفيدين والمراجعين للشركات والأجهزة الحكومية على حد سواء، لكن في بيئة العمل وخلال الأداء يحدث بعض السلبيات في أسلوب التعامل في تقديم الخدمات أو جودتها، وتظهر حالات عدم الرضا أو الاستياء من بعض المستفيدين نحو مقدمي الخدمات أو المنتجات. والشركات الحديثة والناجحة تحرص على سمعتها ومكانة عملائها والمستفيدين فتقدم خدمات ومنتجات بكفاءة عالية وتميز لتحظى برضا زبائنها وبشكل دائم ومستمر، وهو ما يمثل هدفاً من أهدافها.

http://www.aleqt.com/2008/11/17/article_164905.html

ثانياً: الاداء المتميز

1: مفهوم الاداء المتميز

هي مجموعة سلوكيات، وقدرات، ومهارات فكرية ومعرفية عالية يتمتع بها الافراد العاملون في المنظمات لكي تصبح لهم القدرة لتوظيف تلك المهارات والمعرفة والسلوك في مجال عملهم وتخصصهم بما يجعلهم ينجزون اعمالاً تتجاوز حدود المعايير المنظمة وتتفوق على ما يقدمه الآخرون كماً ونوعاً وتقديم افكار ومنتجات تتسم بالحدثة والاصالة والابداع. (فرج، 2009، 1). ويعرف (القيوتي) الاداء المتميز من مدخل التركيز على الناتج الابداعي بوصفه احد مداخل الابداع، ويتمثل بمقدار الانتاجية والبراعة في الاداء. (القيوتي، 2000: 303). كما قدم (Kotler) مفهومه للاداء المنظمي المتميز من خلال طرحه أنموذج خصائص منظمات الأعمال ذات الاداء المتفوق، وأشار الى مجموعة عوامل وصفها بأنها مفاتيح للاداء المتميز، إذ إن الخطوة الأولى في طريق الاداء المتميز هي تحديد أصحاب المصالح (الزبائن، والعاملين، والمجهزين، والمسوقون) وتترك منظمات اليوم، أنها مالم تلبي احتياجات أصحاب المصالح ورغباتهم، فلن تحقق المكانة المرموقة التي تطمح في الوصول إليها، ومن خلال إدارة العمليات الأساسية (تطوير منتج جديد، وجذب الزبائن، واختزال النفقات، وتلبية الاحتياجات) تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها الخاصة بإرضاء أصحاب المصالح. (Kotler, 2000: 40 – 42). في حين يرى (Druker) بأن تميز الاداء يأتي من التميز في المعرفة التي تمتلكها الموارد البشرية للمنظمة او الشركة فهي محور الأعمال التي تقوم بها المنظمات. (Druker, 1998: 212). ومن وجهة نظر (Spence) فإن الاداء المتميز هو أحد أوجه الابداع. (Spence, 1994: 112). وبين كل من (Turner & Crawford) ان الاداء المنظمي المتميز يتطلب تحقيقه انجاز مهمتين رئيسيتين: (Turner & Crawford, 1994: 241).

١. إدارة العمليات السائدة فيها بشكل فاعل.

٢. قدرة المنظمة على تغيير هذه العمليات على وفق المتطلبات المستقبلية المتغيرة بحسب ستراتيدياتها.

2: العوامل الدافعة لتحقيق الاداء المتميز

لقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين تغير العديد من المفاهيم الادارية، فمن التوجه بالانتاج اصبح التوجه الى التسويق، ومن التركيز على الزبون الخارجي الى التركيز على الزبون الداخلي والخارجي معاً، ومن التركيز على رأس المال المادي الى التركيز على رأس المال الفكري. كذلك امتدت التغييرات لتشمل هيكل المنظمة، فبدأت هيكل المنظمات الحديثة بالتسطح، وقد بدأ أيضاً ظهور العديد من المنظمات الافتراضية لتقدم مفهوماً جديداً في عالم الأعمال. غير ان التساؤل هنا "لماذا تسعى المنظمات دائماً الى تبني فكر اداري جديد؟" ان الاجابة المنطقية على هذا التساؤل هو الرغبة في التميز، فالمنظمات التي تعتقد فكراً ادارياً لمدة طويلة يصعب عليها ان تجد لنفسها مكاناً تنافسياً مرموقاً، لذلك فإن المنظمات تستجيب للعديد من القوى الدافعة للتميز. (زايد، 2006: 6). وبصفة عامة يمكن تحديد أهم تلك القوى الدافعة للتميز، من خلال:



شكل (2): العوامل الدافعة للتميز.

المصدر: فرج، وليد علاء، "علاقة ثقافة المعلومات بأعادة هندسة الاعمال وأثرهما في الاداء المتميز دراسة حالة في شركة بغداد للمشروبات الغازية/ المساهمة المختلطة"، رسالة ماجستير، الكلية التقنية الإدارية/ بغداد - هيئة التعليم التقني، 2009. نقلاً عن (زايد، 2006، 6-14). www.unpan1.un.org/intradoc/groups.

3: مؤشرات قياس الاداء المتميز

تواجه دراسة الاداء وقياسه تحديات عديدة تتمثل في تباين المفهوم ومؤشرات قياسه على أساس تباين اهداف المنظمات وطبيعتها واختلاف اهداف الجهات المرتبطة بها مما يتوجب تحديد نوع المقاييس المناسبة التي يمكن استعمالها في قياس الاداء وتحديد اهميتها ومصادر المعلومات المعتمدة في القياس وكيفية دمج قياسات مختلفة لتقديم صورة حقيقية عن المنظمة لذلك يختلف الباحثون في تحديد مؤشرات قياس الاداء. وفي ادناه مجموعة المؤشرات التي تعد الأكثر استعمالاً في قياس الاداء:

أ) المقاييس المالية

هي مقاييس مفيدة عند مقارنتها السابقة لمدة زمنية أطول أي مع ما مضى وما هو موجود حالياً وتعد من المقاييس الأكثر استعمالاً لقياس ربحية المنظمة، حيث تستعمل بعض هذه المقاييس بصورة مجمعة لإعطاء المنظمة صورة واضحة عن أدائها خلال مدة السنة الحالية ومنها: (ربحية السهم الواحد، والعائد على المبيعات، ومعدل العائد على حق الملكية، ومعدل العائد على الاستثمار) الذي هو الأكثر استعمالاً لقياس اداء المنظمة فيما يتعلق بالأرباح. وعلى الرغم من الاستعمال الواسع لهذا المقياس الا انه يعاني من بعض المساوئ منها: الاختلاف في طرق احتساب (الاندثار، والاختلاف في تقييم الموجودات الثابتة، والاختلاف في اساليب تحديث الحسابات). (Weston, et al., 1996: 102-104). نقلاً عن (فرج، 2009: 62-63).

ب) -مقاييس الموارد البشرية

تتميز هذه المقاييس بدرجة عالية من الموضوعية ومن هذه المقاييس (انتاجية الفرد، ونفقات البحث والتطوير ونفقات التطوير والتدريب على كل فرد) ويعاب عليها في تحديد مقاييس النجاح، فبعضهم يجد ان تطوير الاعمال

المقياس الاساس للنجاح في حين يجد اخرون ان انتاجية الفرد هي المقياس الاساس. (العاني، 2002: 55)، و (Brown & Laverick, 1994: 92). نقلاً عن (فرج، 2009: 62-63).

ثا - مقاييس التسويق

تعد مقاييس التسويق مثل: (حجم المبيعات، والحصة السوقية)، من المقاييس التي تتسجم مع قابلية قياس الاداء المنظمي او التنظيمي وان درجة التفوق السوقي التي يصلها المنتج مقياس اساسي للأداء التنظيمي ويعاب عليها صعوبة تحديد المقياس الأفضل لأداء الحصة السوقية، فضلاً عن ان هذه المقاييس تبين اداء المنظمة في داخل المنظمة. (Green, et al, 1995: 11). نقلاً عن (فرج، 2009: 62-63).

ثا - مقاييس نوعية تحول المنظمة

قسمت عمليات التحول التي تتفدها المنظمة الى: التخصص التكيفي، وهو عملية رفع مستوى التوافق بين المنظمة وبيئتها، والتصميم التكيفي، ويركز على استثمار ما لدى المنظمة من صافي فائض الموارد لرفع مستوى قدرة المنظمة على التكيف في بيئات غير مستقرة، وهو ضروري للمنظمة لكي تضمن البقاء في الاجل الطويل. (الجبأوي، 2000: 37). نقلاً عن (فرج، 2009: 62-63).

ج - مقاييس قيمة ملكية حملة الاسهم

تستعمل معظم المنظمات قيمة ثروة حملة الاسهم مقياساً لأداء المنظمة وفعالية الادارة الاستراتيجية وذلك لان هذه المنظمات تعتقد ان المقاييس المحاسبية مثل العائد على الاستثمار، العائد على حق الملكية وغيرها هي مؤشرات غير معقدة للقيمة الاقتصادية للمنظمة. وهذا المقياس فيما اذا كانت المنظمة تحقق نسبة عائد اكبر مما يطالب به المستثمرون في سوق الاوراق المالية. (Wheelen & Hunger, 1995: 289). نقلاً عن (فرج، 2009: 62-63).

ح - مقياس تقويم الادارة العليا:

ان الاداء الوظيفي لرئيس المنظمة وافراد الادارة العليا يقوم من مجلس الادارة عن طريق اللجان الفرعية لـ (الاستراتيجية، والمراجعة والتدقيق، والرواتب) ويركز مجلس الادارة على (اجمالي الربح مقاساً بالعائد على الاستثمار، والعائد على حق الملكية، والعائد على السهم الواحد، وقيمة ملكية حملة الاسهم). (Wheelen & Hunger, 1995: 290). نقلاً عن (فرج، 2009: 62-63).

4: علاقة جودة الخدمة بالاداء المتميز

ان المقصود بالاداء المتميز ليس فقط عدد الوحدات التي ينتجها العامل او عدد العمال الذي يقوم بخدمتهم فقط ولكن الجودة التي يؤدي عمله وكذلك السلوك الاجتماعي الذي اطلق عليه في بداية الثمانينات من القرن الماضي (سلوك المواطننة التنظيمية). فهناك العديد من العوامل يجب ان تجتمع حتى يمكن وصف الاداء بالتميز. فالمنظمات ذات الاداء المتميز يدين بوجودها الى وضوح الاهداف الاساسية المتمثلة في الرؤية، والالتزام على جميع مستويات القيادة للتطوير والتحسين المستمرين. ان التميز رهينه توفر مهارات وقدرات في مستوى مرتفع في القادة، ولديهم قدره على الابتكار بالشكل الذي يسمح لهم بتحقيق التفوق والتميز في الاداء. ويعد الاداء من

المصطلحات الجذابة ومن المفاهيم الاساسية للمديرين في كافة المستويات التنظيمية ولكافة أنواع المنظمات، لان مخرجات هذا الاداء قد تكون ذات آثار ضارة بأرباح المنظمة او قد تكون الاساس في بقائها وتعزيز قدرتها التنافسية. ان المدخل المنظمي يعتبر المنظمة هي أكثر الأنظمة تعقيداً، والخاصية الرئيسة لهذا النظام المعقد هو القدرة على القيام بنشاط يحقق من خلاله الاهداف واذا اختلفت اهداف المنظمات وتطورت عبر الزمن فان هناك حقيقة اساسية تنطبق على كل المنظمات ومرتبطة بتسييرها الا وهي الاداء. لذا يجب ألا يكون تحليل الاداء ساكناً فدراسة الاداء عبر الزمن يكون ايضاً ديناميكياً والذي يعني قدرة المنظمة على البقاء في المدى الطويل. (يوسف، 2007: 68).

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي - عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها

يتناول هذا المبحث وصف متغيرات البحث وتحليلها ومناقشتها على وفق اجابات عينة البحث فضلاً عن اختبارات الفرضيات استناداً الى التحليل الاحصائي للاستبانة المرفقة ضمن الملحق وكما يأتي:

اولاً: عرض اهمية متغيرات البحث وتفسيرها.

استعملت وسائل الاحصاء الوصفي (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والاهمية النسبية) لتحليل متغيرات البحث اذ يظهر الجدول (2) الاوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، والاهميات النسبية التي تبين اراء عينة البحث في شركة آسيا سيل/ فرع المنصور .

الجدول (2): الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية والترتيب للمتغيرات الرئيسة والفرعية.

ت	المتغير	نوعه	رمزه	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب*
1	الاعتمادية	فرعي	X1	2.892	0.312	96.4	1
2	الملموسية	فرعي	X2	2.825	0.473	94.2	4
3	الالتزام	فرعي	X3	2.866	0.425	95.5	2
4	الاهتمام	فرعي	X4	2.766	0.479	92.2	5
5	الاستجابة	فرعي	X5	2.850	0.354	95.0	3
8	جودة الخدمة	رئيسي	X	2.839	0.408	94.66	1
9	المقاييس المالية	فرعي	Y1	2.600	0.656	86.7	6
10	مقاييس الموارد البشرية	فرعي	Y2	2.612	0.669	87.1	5
11	مقاييس التسويق	فرعي	Y3	2.663	0.617	88.7	3
12	مقاييس قيمة ملكية حملة الاسهم	فرعي	Y4	2.663	0.589	88.7	4
13	مقاييس نوعية تحول المنظمة	فرعي	Y5	2.675	0.569	89.2	1
14	مقاييس مشاركة الادارة العليا	فرعي	Y6	2.675	0.547	89.2	2
14	الاداء المتميز	رئيسي	Y	2.648	0.607	88.3	2

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً الى التحليل الاحصائي للاستبانة.

*الترتيب: يتم على اساس قيمة الوسط الحسابي، وفي حالة التساوي يعتمد الانحراف المعياري.

نستنتج من نتائج الاحصاء الوصفي للجدول (2) كما يأتي:

- 1- زادت قيم الوسط الحسابي لجميع متغيرات جودة الخدمة، والاداء المتميز عن قيمة الوسط الحسابي المعياري البالغ (2).
- 2- ارتفاع الوسط الحسابي العام لمتغيرات جودة الخدمة، والاداء المتميز، اذ بلغ (2.839)، و (2.648) على التوالي وهما اكبر من الوسط الحسابي المعياري (2).
- 3- تظهر نتائج الانحرافات المعيارية (فيما يتعلق بمتغير جودة الخدمة) تجانس اجابة العينة اذ كانت تتراوح بين اعلى انحراف معياري (0.479) لمتغير الاهتمام وبين اقل انحراف معياري بلغ (0.312) لمتغير الاعتمادية.
- 4- تظهر نتائج الانحرافات المعيارية (فيما يتعلق بمتغير الاداء المتميز) تجانس اجابة العينة اذ كانت تتراوح بين اعلى انحراف معياري (0.669) لمتغير مقاييس الموارد البشرية وبين اقل انحراف معياري بلغ (0.547) لمتغير مقاييس مشاركة الادارة العليا.
- 5- تظهر (الاوراسط الحسابية، والانحرافات المعيارية، والاهميات النسبية) اهمية المتغيرات جميعها من وجهة نظر عينة البحث وبمستوى جيد جداً.

ثانياً: التحليل العاملي لمتغيرات جودة الخدمة.

استعمل التحليل العاملي لايجاد مجموعة العوامل التي تكون مسؤولة عن تأثير جودة الخدمة في الاداء المتميز، والتي يرى افراد العينة انها الاكثر تأثيراً، فضلاً عن ذلك فان التحليل العاملي يساعد على فهم تركيب مصفوفة الارتباط والتباين المشترك بين متغيرات جودة الخدمة، وكما يلي:

أ - العوامل المشتركة لمتغيرات جودة الخدمة:

إذا اعتبرنا ان كل عبارة من عبارات الاستبانة ل (متغيرات جودة الخدمة) تمثل متغيراً فإن التحليل العاملي قد اظهر ان جميع العوامل تفسر نسبة عالية من تباين المتغيرات ونسبة اكثر من (50%)، كما في ادناه:

جدول (3): العوامل المشتركة لمتغيرات جودة الخدمة.

ت	المتغيرات	القيمة الاساسية	مربع معامل الارتباط
1	x11	1.000	0.724
2	x12	1.000	0.869
3	x13	1.000	0.853
4	x21	1.000	0.877
5	x22	1.000	0.819
6	x23	1.000	0.776
7	x31	1.000	0.729
8	x32	1.000	0.885
9	x33	1.000	0.769
10	x41	1.000	0.785
11	x42	1.000	0.849
12	x43	1.000	0.786
13	x51	1.000	0.862
14	x52	1.000	0.591
15	x53	1.000	0.816
المجموع			11.999

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً الى التحليل الاحصائي للاستبانة.

بأ - تفسير التباينات الاجمالية لمتغيرات جودة الخدمة:

ان التحليل العاملي وضع المتغيرات في خمس مكونات رئيسية بقيمة ذاتية اجمالية (11.999) من مجموع التباين، ونسبة تفسيرية بلغت (79.93 %)، وكما موضح في ادناه:

جدول (4): القيم الذاتية الاساسية وتفسير التباينات الاجمالية للمتغيرات الاساسية لجودة الخدمة.

ت	المتغيرات	نسبة التباين %	النسبة التراكمية	اجمالي القيم الذاتية
1	الاعتمادية X1	36.677 %	36.677 %	5.502
2	الاستجابة X2	14.031 %	50.508 %	2.105
3	الالتزام X3	10.976 %	61.683 %	1.646
4	الملموسية X4	9.276 %	70.959 %	1.391
5	الاهتمام X5	8.974 %	79.93 %	1.346
	مجموع اجمالي القيم الذاتية			11.999

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً الى التحليل الاحصائي للاستبانة.

يتبين من الجدول اعلاه ان المتغيرات ضمن المتغير الاول (الاعتمادية X1) يفسر ما قيمته (5.502) من اجمالي التباين، ونسبة (36.677 %)، كما ان المتغير الثاني (الاستجابة X2) يفسر ما قيمته (2.105) من اجمالي التباين، ونسبة (14.031 %)، كما ان المتغير الثالث (الالتزام X3) يفسر ما قيمته (1.646) من اجمالي التباين، ونسبة (10.976 %)، كما ان المتغير الرابع (الملموسية X4) يفسر ما قيمته (1.391) من اجمالي التباين، ونسبة (9.276 %)، كما ان المتغير الخامس (الاهتمام X5) يفسر ما قيمته (1.346) من اجمالي التباين، ونسبة (8.974 %).

تأ - مقدار التشبعات لمتغيرات جودة الخدمة:

يوضح الجدول ادناه مقدار التشبع لكل متغير من متغيرات جودة الخدمة حيث حصل المكون الاول (الاعتمادية X1) على تسع متغيرات من متغيرات البحث، كما ضم المكون الثاني (الاستجابة X2) على ثلاث متغيرات من متغيرات البحث، فيما ضمت المتغيرات الثلاثة الأخرى (الالتزام X3)، (الملموسية X4)، (الاهتمام X5)، على متغيرين اثنين من متغيرات البحث الأخرى، وكما في الجدول ادناه:

ت	المكون الاول	المكون الثاني	المكون الثالث	المكون الرابع	المكون الخامس
	المتغيرات	المتغيرات	المتغيرات	المتغيرات	المتغيرات
	مقدار التشبع	مقدار التشبع	مقدار التشبع	مقدار التشبع	مقدار التشبع
1	X12	0.769	X33	0.608	X11
2	X13	0.727	X42	0.514	X41
3	X21	0.684	X43	0.543	
4	X22	0.789			
5	X31	0.786			
6	X32	0.740			
7	X43	0.585			
8	X52	0.694			
9	X53	0.588			

ثالثاً: عرض وتحليل ومناقشة علاقات التأثير بين متغيرات جودة الخدمة ومتغيرات الاداء المتميز .
 بهدف قياس تأثير متغيرات جودة الخدمة في متغيرات الاداء المتميز، ضمن حدود البحث ونتائج الاستبانة وللتحقق من صحة الفرضية التي حددت، فقد تم استعمال معامل الانحدار المتعدد (Multi Linear Regression) كاسلوب احصائي معتمد لبيان معنوية ذلك التأثير، وبعد تطبيق هذا الاسلوب الاحصائي تم الحصول على النتائج التي تضمنتها الجداول الاتية:

جدول (6): علاقة تأثير المتغيرات المستقلة (X1, X2, X3, X4, X5) في المتغير المعتمد (Y1).

ت	المتغير المستقل	المتغير المعتمد	r معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	β معامل الانحدار	F		T	
						المحسوبة	المجدولة	المحسوبة	المجدولة
1	X1	Y1	0.763	0.582	0.122	9.464**	3.510	0.366	/
2	X2	Y1	0.763	0.582	0.807	9.464**	3.510	2.933**	2.326
3	X3	Y1	0.763	0.582	0.033	9.464**	3.510	0.114	/
4	X4	Y1	0.763	0.582	0.381	9.464**	3.510	1.982*	1.645
5	X5	Y1	0.763	0.582	0.310	9.464**	3.510	1.251	/

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً الى التحليل الاحصائي للاستبانة.

** مستوى المعنوية (0.01).

* مستوى المعنوية (0.05).

يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.582) اي ان هنالك اثر لمتغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة في المتغير الفرعي التابع (Y1) ويمكن الاعتماد على هذه العلاقة باعتبار ان قيمة (F) المحسوبة البالغة (9.464) اكثر من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01)، كما يتضح ان هنالك بعض المتغيرات ليس لها اثر معنوي في النموذج وذلك لان قيمة (t) المحسوبة اقل من نظيرتها الجدولية، في حين اظهرت المتغيرات (X2)، (X4) اثر معنوي في النموذج إذ كانت قيم (t) المحسوبة اكبر من الجدولية والبالغة (2.933)، (1.982) على التوالي.

جدول (7): علاقة تأثير المتغيرات المستقلة (X1, X2, X3, X4, X5) في المتغير المعتمد (Y2).

ت	المتغير المستقل	المتغير المعتمد	r معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	β معامل الانحدار	F		T	
						المحسوبة	المجدولة	المحسوبة	المجدولة
1	X1	Y2	0.823	0.677	0.177	14.246**	3.510	0.547	/
2	X2	Y2	0.823	0.677	0.536	14.246**	3.510	2.004*	1.645
3	X3	Y2	0.823	0.677	0.382	14.246**	3.510	1.335	1.645
4	X4	Y2	0.823	0.677	0.523	14.246**	3.510	2.800**	2.326
5	X5	Y2	0.823	0.677	0.087	14.246**	3.510	0.359	/

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً الى التحليل الاحصائي للاستبانة.

** مستوى المعنوية (0.01).

* مستوى المعنوية (0.05).

يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.823) اي ان هنالك اثر لمتغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة في المتغير الفرعي التابع (Y_2) ويمكن الاعتماد على هذه العلاقة باعتبار ان قيمة (F) المحسوبة البالغة (14.246) اكثر من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01)، كما يتضح ان هنالك بعض المتغيرات ليس لها اثر معنوي في النموذج وذلك لان قيمة (t) المحسوبة اقل من نظيرتها الجدولية، في حين اظهر المتغيران (X_2)، (X_4) اثر معنوي في النموذج إذ كانت قيم (t) المحسوبة اكبر من الجدولية والبالغة (2.004)، (2.800) على التوالي.

جدول (8): علاقة تأثير المتغيرات المستقلة (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) في المتغير المعتمد (Y_3).

ت	المتغير المستقل	المتغير المعتمد	r معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	β معامل الانحدار	F		T	
						المحسوبة	المجدولة	المحسوبة	المجدولة
1	X_1	Y_3	0.728	0.530	0.488	7.661**	3.510	1.255	/
2	X_2	Y_3	0.728	0.530	0.768	7.661**	3.510	2.386**	2.326
3	X_3	Y_3	0.728	0.530	0.475	7.661**	3.510	1.379	1.645
4	X_4	Y_3	0.728	0.530	0.149	7.661**	3.510	0.664	/
5	X_5	Y_3	0.728	0.530	0.378	7.661**	3.510	1.305	1.645

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً الى التحليل الاحصائي للاستبانة.

** مستوى المعنوية (0.01).

* مستوى المعنوية (0.05).

يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.530) اي ان هنالك اثر لمتغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة في المتغير الفرعي التابع (Y_3) ويمكن الاعتماد على هذه العلاقة باعتبار ان قيمة (F) المحسوبة البالغة (7.661) اكثر من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01)، كما يتضح ان هنالك بعض المتغيرات ليس لها اثر معنوي في النموذج وذلك لان قيمة (t) المحسوبة اقل من نظيرتها الجدولية، في حين اظهر المتغير (X_2) اثر معنوي في النموذج إذ كانت قيم (t) المحسوبة اكبر من الجدولية والبالغة (2.386).

جدول (9): علاقة تأثير المتغيرات المستقلة (X1, X2, X3, X4, X5) في المتغير المعتمد (Y4).

ت	المتغير المستقل	المتغير المعتمد	r	معامل الارتباط	R ²	معامل الانحدار	F		T	
							المحسوبة	المجدولة	المحسوبة	المجدولة
1	X1	Y4	0.659	0.435	0.153	5.231**	3.510	0.376	/	
2	X2	Y4	0.659	0.435	0.276	5.231**	3.510	0.817	/	
3	X3	Y4	0.659	0.435	0.126	5.231**	3.510	0.350	/	
4	X4	Y4	0.659	0.435	0.450	5.231**	3.510	1.908*	1.645	
5	X5	Y4	0.659	0.435	0.378	5.231**	3.510	1.242	1.645	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً إلى التحليل الاحصائي للاستبانة.

** مستوى المعنوية (0.01).

* مستوى المعنوية (0.05).

يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.435) اي ان هنالك اثر لمتغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة في المتغير الفرعي التابع (Y4) ويمكن الاعتماد على هذه العلاقة باعتبار ان قيمة (F) المحسوبة البالغة (5.231) اكثر من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01)، كما يتضح ان هنالك بعض المتغيرات ليس لها اثر معنوي في النموذج وذلك لان قيمة (t) المحسوبة اقل من نظيرتها الجدولية، في حين اظهر المتغير (X4) اثر معنوي في النموذج إذ كانت قيم (t) المحسوبة اكبر من الجدولية والبالغة (1.908).

جدول (10): علاقة تأثير المتغيرات المستقلة (X1, X2, X3, X4, X5) في المتغير المعتمد (Y5).

ت	المتغير المستقل	المتغير المعتمد	r	معامل الارتباط	R ²	معامل الانحدار	F		T	
							المحسوبة	المجدولة	المحسوبة	المجدولة
1	X1	Y5	0.748	0.559	0.452	8.614**	3.510	1.313	/	
2	X2	Y5	0.748	0.559	0.571	8.614**	3.510	2.003*	1.645	
3	X3	Y5	0.748	0.559	0.601	8.614**	3.510	1.973*	1.645	
4	X4	Y5	0.748	0.559	0.284	8.614**	3.510	1.429	1.645	
5	X5	Y5	0.748	0.559	0.173	8.614**	3.510	0.674	/	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً إلى التحليل الاحصائي للاستبانة.

** مستوى المعنوية (0.01).

* مستوى المعنوية (0.05).

يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.559) اي ان هنالك اثر لمتغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة في المتغير الفرعي التابع (Y5) ويمكن الاعتماد على هذه العلاقة باعتبار ان قيمة (F) المحسوبة البالغة (8.614) اكثر من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01)، كما يتضح ان هنالك بعض المتغيرات ليس لها اثر معنوي في النموذج وذلك لان قيمة (t) المحسوبة اقل من نظيرتها الجدولية، في حين اظهر المتغيران

(X2)، (X3) اثر معنوي في النموذج إذ كانت قيم (t) المحسوبة اكبر من الجدولية والبالغة (2.003)، (1.973) على التوالي.

جدول (11): علاقة تأثير المتغيرات المستقلة (X1, X2, X3, X4, X5) في المتغير المعتمد (Y6).

ت	المتغير المستقل	المتغير المعتمد	r معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	β معامل الانحدار	F		T	
						المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
1	X1	Y6	0.818	0.669	0.068	13.721**	3.510	0.233	/
2	X2	Y6	0.818	0.669	0.274	13.721**	3.510	1.136*	1.645
3	X3	Y6	0.818	0.669	0.863	13.721**	3.510	3.356**	2.326
4	X4	Y6	0.818	0.669	0.343	13.721**	3.510	2.042*	1.645
5	X5	Y6	0.818	0.669	0.208	13.721**	3.510	0.960	/

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً الى التحليل الاحصائي للاستبانة.

** مستوى المعنوية (0.01).

* مستوى المعنوية (0.05).

يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل التحديد (R²) بلغت (0.669) اي ان هنالك اثر لمتغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة في المتغير الفرعي التابع (Y6) ويمكن الاعتماد على هذه العلاقة باعتبار ان قيمة (F) المحسوبة البالغة (13.721) اكثر من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01)، كما يتضح ان هنالك بعض المتغيرات ليس لها اثر معنوي في النموذج وذلك لان قيمة (t) المحسوبة اقل من نظيرتها الجدولية، في حين اظهرت المتغيرات (X2)، (X3)، (X4) اثر معنوي في النموذج إذ كانت قيم (t) المحسوبة اكبر من الجدولية والبالغة (1.136)، (3.356)، (2.042) على التوالي.

جدول (12): علاقة تأثير المتغيرات المستقلة (X1, X2, X3, X4, X5) في المتغير المعتمد (Y).

ت	المتغير المستقل	المتغير المعتمد	r معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	β معامل الانحدار	F		T	
						المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
1	X1	Y	0.886	0.785	0.111	24.890**	3.510	0.536	/
2	X2	Y	0.886	0.785	0.539	24.890**	3.510	3.152**	2.326
3	X3	Y	0.886	0.785	0.402	24.890**	3.510	2.203*	1.645
4	X4	Y	0.886	0.785	0.355	24.890**	3.510	2.976**	2.326
5	X5	Y	0.886	0.785	0.186	24.890**	3.510	1.210	1.645

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً الى التحليل الاحصائي للاستبانة.

** مستوى المعنوية (0.01).

* مستوى المعنوية (0.05).

يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.785) اي ان هنالك اثر لمتغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة في المتغير الفرعي التابع (Y) ويمكن الاعتماد على هذه العلاقة باعتبار ان قيمة (F) المحسوبة البالغة (24.890) اكثر من نظيرتها الجدولية عن مستوى معنوية (0.01)، كما يتضح ان هنالك بعض المتغيرات ليس لها اثر معنوي في النموذج وذلك لان قيمة (t) المحسوبة اقل من نظيرتها الجدولية، في حين اظهرت المتغيرات (X2)، (X3)، (X4) اثر معنوي في النموذج إذ كانت قيم (t) المحسوبة اكبر من الجدولية والبالغة (3.152)، (2.203)، (2.976) على التوالي.

المبحث الرابع:

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. بينت نتائج البحث ان العينة التي شملها البحث اولت الاهتمام المطلوب بجودة الخدمة ومتغيراته الفرعية لتحقيق الاداء المتميز ومتغيراته الفرعية في بيئة الاعمال الخاصة بها.
2. اوضحت نتائج البحث اهمية متغيري البحث المتمثلة بجودة الخدمة ومتغيراته، والاداء المتميز ومتغيراته من وجهة نظر العينة التي شملها البحث.
3. اتضح ان متغيرات جودة الخدمة ترتبط بعلاقة معنوية وذات دلالة إحصائية بمتغيرات الاداء المتميز، وهذه العلاقة حقيقة ناتجة عن ايلاء الموظفين في الشركة الاهتمام الكبير بمفهوم (جودة الخدمة، والاداء المتميز).
4. اثبتت النتائج ان هنالك علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية بين متغيرات البحث، وهذا يدل على ان شركة آسيا سيل/ فرع المنصور تعي اهمية تلك المتغيرات وضرورة تعزيز السلوك المنظمي الذي يتبناها.

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة استمرار الشركة المبحوثة (شركة آسيا سيل/ فرع المنصور) بإعتماد هذا النهج المتضمن الاهتمام بمفهوم جودة الخدمة ومتغيراته الفرعية، ومفهوم الاداء المتميز ومتغيراته الفرعية.
2. تنمية قدرات الموظفين في شركة آسيا سيل / فرع المنصور ممن لديهم القدرة على بقاء جودة الخدمة بالمستوى المطلوب لتحقيق الاداء المتميز وفق الاهداف المخطط لها.
3. تدوين وتوثيق نتائج العمل الايجابية في بيئة العمل وبشكل خاص جودة الخدمة والاداء المتميز، والعمل على تعميمها ضمن اقسام وشعب الشركة المبحوثة (شركة آسيا سيل/ فرع المنصور).
4. ضرورة إجراء البحث مستقبلاً تحت عنوان (جودة الخدمة ودورها في الاداء المتميز)، على ان تكون العينة من الزبائن الخارجيين (المستخدمين) لخدمات الاتصالات لشركة آسيا سيل/ فرع المنصور.

المصادر، والمراجع

أولاً: المصادر العربية:

أ - الرسائل العربية:

١. الجبالي، حسنين علي عبد المطلب، "العلاقة بين بعض أبعاد المناخ التنظيمي والاداء: دراسة ميدانية مقارنة لعينة من المصارف التجارية العراقية"، دبلوم عالي في ادارة المصارف، كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة بغداد، 2000.
٢. العاني، أريج سعيد خليل، "المحددات التنظيمية وتأثيرها في الابداع والاداء المنظمي" دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة بغداد، 2002.
٣. فرج، وليد علاء، "علاقة تقانة المعلومات بأعادة هندسة الاعمال وأثرهما في الاداء المتميز دراسة حالة في شركة بغداد للمشروبات الغازية/ المساهمة المختلطة"، رسالة ماجستير، الكلية التقنية الإدارية/ بغداد - هيئة التعليم التقني، 2009.
٤. يوسف، بسام عبدالرحمن، "أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز"، دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل، أطروحة دكتوراة في ادارة الأعمال/ كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة الموصل، 2005.

ب - البحوث العربية من الانترنت:

١. أبو معمر، فارس محمود، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 13، العدد 1، 2005.
www.kantakji.com/fiqh/Files/Quality/12345.pdf
٢. بظاظو، ابراهيم، والعميرة، أحمد، "تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق" دراسة ميدانية على عينة من فنادق فئة الخمس نجوم في الأردن"، مجلة علوم انسانية، العدد 4، شتاء 2010.
<http://www.ulum.nl/Assessment%20of%20the%20real%20application%20of%20total%20quality%20management%20in%20hotels.pdf>
٣. رجال، السعدي و بولودان، نجاح، تطبيق نماذج صفوف الانتظار لقياس جودة الخدمة البنكية خدمات السحب والإيداع في بنك التنمية المحلية (وكالة جيجل)، الملتقى الوطني السادس في جامعة سكيكدة 2009.
<http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Banks/C219.doc>
٤. زاهر، بسام، تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور مدخل إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على الشركات العامة للنقل الداخلي في سورية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 1، 2006.
http://www.tishreen.shern.net/new_site/univmagazine/VOL282006/Eco/No1/2.doc
٥. الضمور، هاني حامد وعائش، هدى مهدي، أثر عناصر المزيج التسويقي الخدمي لفنادق الخمس نجوم في الأردن على الصورة المدركة من قبل السياح: دراسة مقارنة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١، العدد ١، 2005.

<http://dar.ju.edu.jo/DAR/JJBA/Articles/2005/no.1/Abs6-A.pdf>
www.messbailh.com

ث - الكتب العربية

١. زايد، عادل محمد، "الاداء التنظيمي المتميز: الطريق الى منظمة المستقبل" ، المنظمة العربية للعلوم الادارية، القاهرة، 2006.
٢. الطائي، حميد والعلاق، بشير، " إدارة عمليات الخدمة "، الطبعة العربية، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
٣. القريوتي، محمد قاسم، " مبادئ التسويق الحديث " ، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
٤. مبولي، جاي كاكاند، موك، كويني، سباركس، بيفيرلي، "إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ"، تعريب: سرور، سرور علي ابراهيم، دار المريخ للنشر، الرياض، 2007.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

١. الكتب

١. Spence, W., (1994), Innovation: The Communication of Change in Ideas, Practices and Products", 2nd Ed, Chapman & Hall, London.
٢. Turner, D. & Crawford, M., (1994), "Competence Based Competition", 2nd Ed., John Wiley & Sons, New York.
٣. Weston, J. , Besley, S. & Brigham, E., (1996), "Essentials of Managerial Finance", 11th Ed., The Dryden Press.,New York.
٤. Wheelen, T.L. & Hunger,J.D., (1995), Strategic Management and Business Policy", 5th Ed., Addison – Wesley PUB, New York.

٢. البحوث الأجنبية من الانترنت:

١. Booms, B.H & M.J Bitner, "*Marketing Strategy and organization structures for service firms*", transportation from Donnelly, J. & W.R George, "*Marketing of Services*", A.M.A, Chicago, 1984, transportation from التسويقي في المصرف *واهمية المزيج التسويقي في إتخاذ القرارات المصرفية* جامعة تلمسان: 26.

<http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/03/>

٢. Cook, I., & Verma, R., 2002, Exploring The Linkage Between Quality System and Performance, Quality Management Journal, Vol. (9), No. (2), U.S.A.

<http://www.mendeley.com/>

ث - بحوث المجالات:

١. Brown,S.& Leaveick,S.,(1994),"Understanding The Measurement of Organizational Performance", Management Journal ,Vol 2, PP.50-58.
٢. Druker,P.F., (1998),"The Discipline of Innovation", Harvard Business Review, Nov.: 152-155.
٣. Green, D., Barclary, S. & John, A., (1995), "Entry Strategy and Long-Term Performance: Conceptualization and Empirical Examination", Journal of Marketing, Vol 5, PP.30-37.

ثالثاً: مواقع الانترنت:

A. http://www.aleqt.com/2008/11/17/article_164905.html

B. <http://ar.wikipedia.org/>

C. www.unpan1.un.org/intradoc/groups

لملحق / الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
هيئة التعليم التقني
الكلية التقنية الادارية/ بغداد
قسم تقنيات إدارة العمليات

م / إستبانة

الأخ العزيز، الأخت العزيزة...

تحية طيبة:

يقوم الباحث بإعداد بحث ميداني حول (جودة الخدمة ودورها في الاداء المتميز/ دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل)، يرجى التفضل بالإجابة على العبارات الواردة فيها بدقة وموضوعية. علماً بأن إجاباتكم ستعامل لغايات البحث العلمي فقط، شاكراً لكم مسبقاً جهودكم القيمة وحسن تعاونكم.

الباحـث

ملاحظة: ضع علامة (x) امام الاختيار المناسب
اولاً: المعلومات الشخصية:

١. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى٢. العمر: ☐ 34-22 عام ☐ 44-35 عام ☐ 54-45 عام ☐ 63-55 عام٣. مدة الخدمة: ☐ 5-1 سنوات ☐ 10-6 سنوات ☐ 15-11 سنة ☐ 20-16 سنة☐ 25-21 سنة ☐ 30-26 سنة ☐ 30 سنة فأكثر٤. التحصيل العلمي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐ ماجستير٥. التخصص الأكاديمي ☐ انساني ☐ علمي ☐ اجتماعي ☐ هندسي

ملاحظة: ضع علامة (v) امام الاختيار المناسب

ثانياً: العبارات المتعلقة بجودة الخدمة

1- الاعتمادية:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	تعتمد الشركة آليات وسياسات رصينة في مجال تحقيق متطلبات الزبائن من الخدمات المطلوبة.			
2	تتصف الشركة بدرجة عالية من الاعتمادية والدقة في مجال إنجاز الخدمات المقدمة لزيائنها.			
3	تعكس العلاقة بين الشركة وبين زبائنها مدى الانسجام والتلازم بموثوقية الخدمات المقدمة اليهم.			

2- الملموسية:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	تهيء الشركة التقنيات والادوات الحديثة في تقديم خدماتها الى زبائنها.			
2	هنالك شبكة واسعة من الاتصالات تهدف الى تقديم الخدمات والتسهيلات بالدقة والسرعة المطلوبين.			
3	يعتمد التدريب والتأهيل كأسلوب للتعلم في تهيئة الكفاءات المطلوبة في الشركة.			

3- الالتزام:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	تمتلك الشركة معرفة عميقة وشاملة باهمية تقديم الخدمة وحسن التعامل مع زبائننا.			
2	لدى موظفي الشركة المعلومات التفصيلية عن خدمات الاتصالات فضلاً عن قدرتهم على استلهاث الثقة والائتمان من الزبائن.			
3	تسهم الصفات التي يتمتع بها الموظفون من المقدرة على الايحاء ولطفهم في التعامل في بناء الثقة لدى الزبائن وجذبهم نحو الخدمات التي تقدمها الشركة.			

4- الاهتمام:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	تمنح الشركة العناية والانتباه الفردي لزبائننا.			
2	تهتم الشركة بزبائننا المستفيدين من الخدمات ورعايتهم والاستجابة نحو مشاكلهم التي قد يواجهونها بالطرق الانسانية والحضارية الراقية.			
3	توحي الشركة للزبون نتيجة الاهتمام الواسع بتوفير خدماته ومتطلباته وكأنه الزبون الوحيد.			

5- الاستجابة:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	يمتلك موظفي الشركة ثقافة عالية تهدف الى مساعدة الزبائن وسرعة الاستجابة لمتطلباتهم.			
2	هنالك رغبة واضحة لدى موظفي الشركة في تقديم الخدمات العاجلة الى الزبائن.			
3	لدى الشركة كفاءات تعمل على التحسين والتطوير المستمرين لخدمات الاتصالات المقدمة للزبائن وبما يتلائم وحاجاتهم ورغباتهم المستجدة.			

ثانياً: العبارات المتعلقة بالاداء المتميز:

1- المقاييس المالية:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	تستعمل الشركة (ربحية السهم الواحد، والعائد على المبيعات، ومعدل العائد على حق الملكية، ومعدل العائد على الاستثمار) كمقياس لاداءها فيما يتعلق بالأرباح.			
2	تستعمل الشركة بعض المقاييس المالية بصورة مجتمعة لإعطائها صورة واضحة عن أدائها نهاية السنة المالية.			

2- مقاييس الموارد البشرية:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	تتميز مقاييس انتاجية الفرد بدرجة عالية من الموضوعية.			
2	تهتم الشركة بنفقات البحث، والتطوير، وتدريب الموظفين.			

3- مقاييس التسويق:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	يعد حجم المبيعات، والحصة السوقية، من المقاييس التي تعتمد عليها الشركة لقياس اداءها.			
2	يعتمد درجة التفوق السوقي التي يصلها المنتج كمقياس اساسي لأداء الشركة ومقياس لأداء الحصة السوقية.			

4- مقاييس قيمة ملكية حملة الاسهم:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	تستعمل قيمة ثروة حملة الاسهم كمقياس لاداء الشركة.			
2	تعد فعالية الادارة الاستراتيجية احدى توجهات الشركة المهمة.			

5- مقاييس نوعية تحول المنظمة:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	تولي الشركة اهتمام كبير بمفهوم التخصص التكيفي، من خلال عملية رفع مستوى التوافق بين الشركة وبيئتها.			
2	تهتم الشركة بمفهوم "التصميم التكيفي"، من خلال التركيز على استثمار ما لديها من صافي فائض الموارد لرفع مستوى قدرة الشركة على التكيف في بيئات عمل غير مستقرة.			

6- مقاييس مشاركة الادارة العليا:

ت	العبارات	لا وافق	غير متأكد	وافق
1	يُقوم الاداء الوظيفي لرئيس الشركة من مجلس الادارة والافراد العاملين مع الادارة العليا عن طريق اللجان الاستراتيجية.			
2	يركز مجلس الادارة على اجمالي الربح مقاساً بالعائد على الاستثمار، والعائد على حق الملكية والعائد على السهم الواحد.			