



استخدام التحليل العاملي في تحديد العوامل المؤثرة على رضا المستخدمين من خدمات الغرفة التجارية الصناعية بالطائف

إعداد

د. محمد مصطفى شهاب الدين

مدرس بقسم الإحصاء التطبيقي والتأمين

كلية التجارة – جامعة المنصورة

mmostafa68@mans.edu.eg

مجلة البحوث التجارية - كلية التجارة جامعة الزقازيق

المجلد السابع والأربعون - العدد الثاني أبريل 2025

رابط المجلة: <https://zcom.journals.ekb.eg/>

ملخص:

تهتم هذه الدراسة بتحديد العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين من خدمات الغرفة التجارية الصناعية بالطائف، وتحديد مستوى الرضا، وتحديد أهم مصادر المشكلات التي يواجهها المستفيدون ومعرفة أهم الاقتراحات لرفع مستوى الرضا. وأخيراً دراسة علاقة الرضا ببعض المتغيرات. هذا وقد أجريت الدراسة على عينة حجمها 284 مستفيد من خدمات الغرفة، وقد استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية المختلفة أهمها التحليل العاملي.

وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها:

يوجد ثمان عوامل تؤثر على رضا المستفيدين من خدمات الغرفة هي: العامل الأول "أداء الموظفين وسلوكياتهم"، العامل الثاني "الاقتراحات"، العامل الثالث "مبنى الغرفة والبيئة الداخلية"، العامل الرابع "الإجراءات والإرشادات"، العامل الخامس "باقي الاقتراحات"، العامل السادس "الوقت"، العامل السابع "مدى توافر مواقف للسيارات"، العامل الثامن "الواسطة أو المعرفة".

ومن نتائج هذه الدراسة أيضاً أن نسبة رضا المستفيدين عن محاور الدراسة - مبنى الغرفة والبيئة الداخلية، الإجراءات والإرشادات، أداء الموظفين وسلوكياتهم، الوقت وقبول الاقتراحات- بلغت 62,6% ، 65,72% ، 66% ، 57,23% على الترتيب، وهي لا تختلف معنوياً عن بعضها. كما بلغ مستوى الرضا العام عن خدمات الغرفة 58,7% أى أن معظم المستفيدين راضين عن الخدمات المقدمة لهم، كما أن أكثر مصادر المشكلات كانت أداء موظفي الغرفة، وكان أكثر حلول هذه المشكلات هو رفع مستوى أداء ومظهر موظفي الغرفة.

كذلك توصلت الدراسة إلى أن رضا المستفيدين لا يختلف باختلاف متغيرات: المؤهل العلمي والعمر للمراجع، ولكن الرضا يختلف طبقاً لعدد مرات مراجعة الغرفة، طريقة مراجعة الغرفة، وأخيراً وقت المراجعة.

الكلمات المفتاحية:

التحليل العاملي - العوامل المؤثرة على الرضا - قياس الرضا - الغرفة التجارية الصناعية بالطائف.

مقدمة

إن رضا العملاء يعنى دراسة العلاقة بين المستفيد والمنتج أو الخدمة، وكذلك العلاقة بين المستفيد ومقدم الخدمة أو منتج المنتج. ويعكس الرضا الدرجة التي يكون فيها المستفيد يعتقد أن الفرد أو الشركة أو المنظمة قدمت الخدمة أو المنتج بشكل فعال يلبي حاجاته.

وقد أولت بعض الجهات الحكومية وغير الحكومية في المملكة العربية السعودية أهمية خاصة لرضا العملاء عن خدماتها باعتبارها واحدة من أهم استخدامات إدارة الأداء لقياس الأداء، فعلى سبيل المثال نجد أن مستشفى قوى الأمن وضع من ضمن أهدافه العمل على زيادة رضا العملاء المستمر (المرضى والعاملين)، ولتحقيق هذه الغاية تم تشكيل لجنة خاصة برضا العملاء والتي من مهامها وضع برنامج شامل لرضا العميل، تنفيذ استقصاءات سنوية حول مدى رضا العميل، وضع نظام لمتابعة شكاوى المرضى، وضع وتطبيق برنامج سنوي للتوعية وتدريب الوظائف القيادية حول مفهوم رضا العميل (مستشفى قوى الأمن، 2006م).

العنصر الرئيسي لرضا العملاء هو طبيعة العلاقات بينهم وبين مقدمي الخدمة والمنتج، وتتكون هذه العلاقات من عدد من العوامل التي تتأثر بها، فقد تتمحور حول عامل واحد أو عدة عوامل مؤثرة في هذه العلاقة. ومن العوامل المؤثرة في رضا العملاء، وقت تقديم المنتج أو الخدمة، المقارنة بخدمات أو منتجات أخرى، النظرة السائدة عن المنتج أو الخدمة لدى الناس بغض النظر هل هي نظرة حقيقية أم لا.

وكذلك فإن المحافظة على رضا العملاء يتضمن التركيز عليهم والاستماع إلى توقعاتهم، وهنا يجب على موظفي خدمات العملاء التواصل مع العملاء حول جودة الخدمة أو السلعة المقدمة لهم. وتعرف الجودة على أنها ترجمة احتياجات وتوقعات طلاب الخدمة أو المستفيدين بشأن الخدمة إلى خصائص محددة، تكون أساساً لتصميم الخدمة وتقديمها للمستفيدين بما يوافق توقعاتهم (Oliver, 1999). ويمكن التعبير عن مقياس جودة الخدمة وفقاً للنموذج الرياضي المبسط التالي:

جودة الخدمة = الخدمة كما أدت أو قدمت فعلاً - توقعات المستفيد.

ويعتبر قياس رضا المستفيدين من الأمور الهامة لقياس كفاءة أداء موظفي الغرفة التجارية الصناعية، ومستوى جودة الخدمات المقدمة، وتحديد مدى موافقتها للقيم المستهدفة، ومن المتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة في دعم جهود غرفة الطائف تجاه تطوير وتحديث أساليب الأداء بما

ينعكس على الارتقاء بمستوى كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين بمحافظة الطائف، وذلك من خلال ما يلي:

- تحديد المشاكل ومواقعها وبالتالي توجيه الجهود لمعالجتها.
- تزويد المسؤولين برؤية واضحة عن ملائمة البرامج والسياسات والأنظمة المعمول بها
- رفع مستوى الرضا والقبول لدى المواطنين عن كفاءة وأداء الخدمات الموجهة لهم.

أهمية الدراسة

تؤدي الغرف التجارية الصناعية دوراً هاماً في الحياة الاقتصادية، وقد تطور هذا الدور من حيث الحجم والنوعية مع التطورات الاقتصادية التي حدثت في دول العالم، ونمو قطاعات الأعمال التي تمثلها هذه الغرف وتزايد أهميتها في هيكل الاقتصاديات الوطنية، ومن ثم جاء التوسع في دورها من مجرد الدفاع عن مصالح قطاعات الأعمال إلى الإسهام في دعمها وتطويرها ومعاونتها بسبل متعددة لتحقيق أهدافها وتوسعة علاقاتها؛ بالإضافة إلى الاضطلاع بدور رئيسي معاون للحكومات في طرح السياسات الاقتصادية والمعاونة والإسهام في تنفيذها وفي تنمية البيئة المحلية ودعم المشروعات الاجتماعية والخيرية.

إن قياس رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الغرفة التجارية الصناعية بالطائف يحدد درجة جودة الخدمات المقدمة، وكذلك فإن تحديد العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين سيساعد المسؤولين بالعمل على تحسين تلك العوامل التي ترفع من مستوى الرضا لدى المستهلكين، إضافة إلى أن هذه الدراسة سوف تؤسس للدراسات الميدانية المستقبلية التي تتناول مقياس رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية وغير الحكومية المختلفة، كما تأتي أهمية الدراسة من أهمية الخدمات التي تقدمها الغرف للمستفيدين.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحديد أهم العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين من خدمات غرفة الطائف.
- 2- قياس رضا المستفيدين عن خدمات غرفة الطائف بصفة عامة بالإضافة إلى قياس رضاهم عن كل محور من محاور الدراسة.
- 3- تحديد أهم مصادر المشكلات التي يواجهها المستفيدون من غرفة الطائف عند طلبهم الخدمة.

- 4- معرفة أهم الاقتراحات لرفع مستوى رضا المستفيدين عن خدمات غرفة الطائف.
- 5- دراسة العلاقة بين رضا المستفيدين وبعض المتغيرات الخاصة بالسمات الشخصية للمستفيدين، وبعض المتغيرات الأخرى والخاصة بالخدمة نفسها.

فروض الدراسة

لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، سيتم اختبار الفروض التالية:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين وفقاً لما يلي:

- لسماتهم الشخصية (المؤهل العلمي، العمر).
- لاختلاف المتغيرات الخاصة بالخدمة (طريقة مراجعة الغرفة، وقت مراجعة الغرفة، عدد مرات مراجعة الغرفة).

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نسب الرضا عن محاور الدراسة المختلفة.

حدود الدراسة

- سوف تقتصر الدراسة على مراجعي الغرفة التجارية الصناعية بالطائف بالمملكة العربية السعودية.
- سوف تقتصر الدراسة على المحاور والبيانات التي سوف تشتمل عليها استبانة الدراسة.

الدراسات السابقة

في هذا الجزء يتم استعراض بعض الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع قياس رضا المستفيدين:

أولاً: الدراسات العربية

- 1- دراسة (الأمين وإسماعيل، 2009) هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI) والأوروبي (ECSI) وذلك بالإضافة لبعض المتغيرات الديموجرافية كأحد مسيرات الرضا، واختبار النموذج المطور تم تطبيقه لقياس رضا العملاء عن الخدمات البريدية بمدينة الرياض، وقد خلصت الدراسة إلى أن المتغيرات الديموجرافية التي أدخلت في النموذج لها تأثير كبير في نتائج الرضا، كما أظهرت أن متغير المؤهل العلمي فقط الذي يساهم في تفسير تباين الجودة المدركة ونتائج الرضا.
- 2- دراسة (الأمين، 2007) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات البريد السعودي وما تبعه من وكالات بريدية خاصة في مدينة الرياض، وذلك من خلال

قياس سبعة محاور لهذا المؤشر وهي: مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات، مستوى الإدراك الحسي للمستفيدين لجودة الخدمات، ومستوى توقعات المستفيدين لجودة الخدمات قبل الاستفادة منها، وثقة المستفيدين في الخدمات، ومستوى تعامل المؤسسة والوكالات مع شكاوى المستفيدين من الخدمات، ومستوى الإدراك الحسي للمستفيدين لقيمة الخدمات، ومستوى جودة عناصر الخدمة، كذلك تم التعرف على مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات الوكالات الأجنبية الناقلة.

3- دراسة (الأحمدي وعثمان، 1424هـ) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا لدى المراجعين ومقدمي الخدمة عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة من خلال مراكز الرعاية الصحية الأولية، بالإضافة إلى ذلك حدد الباحثان أربعة عشر هدفاً تفصيلاً منها على سبيل المثال، التعرف على مستوى الرضا العام للمراجعين عن الخدمات الصحية الأولية المقدمة للمراجعين في المراكز الصحية في المملكة، التعرف على أهم أبعاد (مجالات) خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة للمراجعين في المراكز الصحية، التعرف على مستوى رضا المراجعين عن أبعاد خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة في المراكز الصحية في المملكة. وقد استخدم الباحثان منهجية الوصف التحليلي بأسلوبه المسحي وحددا مجتمع الدراسة بجميع المراجعين للمراكز الصحية الأولية في المملكة بالإضافة إلى الأطباء والممرضين والفئات الطبية المساعدة والإداريين العاملين فيها، كذلك العاملين بمديريات الشؤون الصحية الذين يرتبط عملهم بخدمات الرعاية الصحية.

4- دراسة (السريع وآخرون، 1423هـ) حدد الباحثون مجموعة من الأهداف، منها دراسة أنواع الخدمات المكتبية التي تقدمها المكاتب في المملكة، التعرف على مستوى الخدمات المكتبية المقدمة لجمهور المكاتب، المقارنة بين المكاتب في مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، التعرف على مستوى الصعوبات التي تواجهها المكاتب في تقديم خدماتها للمستفيدين، التعرف على آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم ومدى رضاهم عنها، التعرف على مدى إقبال القراء على استخدام المكاتب في المملكة، وقد اعتمد الباحثون على المسح الميداني عن طريق عينة واسعة من المكاتب حيث تم مراسلة (182) مكتبة في المملكة استجاب منها (129) مكتبة، كما تم التعرف على آراء (6464) مستفيداً استجاب منهم (4055) مستفيداً.

5- دراسة (القطري والسماك، 1423هـ) ركزت الدراسة على دراسة توقعات المستفيدين والموظفين العاملين بالإدارة العامة للتعليم بالمنطقة الشرقية وقد حدد الباحثان أهداف الدراسة في: قياس رضا المستفيد الخارجي (المراجع) من الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية، قياس رضا المستفيد الداخلي (الموظف) عن الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة لمنسوبيها، تحديد إمكانية تطوير الخدمات من وجهة نظر المستفيد (الداخلي والخارجي) وقد اعتمد الباحثان على أسلوب جمع البيانات من الجمهور حيث تم اختيار عينة عشوائية من مراجعي ومراجعات الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية.

6- دراسة (المعيوف، 1421هـ) هدفت الدراسة إلى ترتيب العوامل المحددة لسلوك عملاء البنوك السعوديين لاختيار البنوك في مدينة الرياض وفقاً لأهميتها، التعرف على العوامل المحددة لسلوك عملاء البنوك الوطنية و عملاء البنوك المشتركة السعوديين، التعرف على مدى وجود اختلاف بين عملاء البنوك بالمملكة العربية السعودية فيما يتعلق بكل عامل من العوامل المحددة لاختيارهم البنوك الوطنية والبنوك المشتركة. وللوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أسلوب الاستقصاء لجمع البيانات اللازمة للدراسة وعلى ضوء ذلك تم تصميم استبانتيان أحدهما وزعت على عملاء البنوك الوطنية والأخرى وزعت على عملاء البنوك المشتركة.

7- دراسة (الحداد، 1991) تعد هذه الدراسة من أهم الدراسات باللغة العربية، حيث استعرض الباحث جميع الدراسات التي أجريت حول قياس رضا العملاء في الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأوروبية، وذلك بشكل عميق ودقيق ومتسلسل على الرغم من أن الدراسة لم تتوجه إلى سؤال العملاء مباشرة، بل ركزت على سؤال المديرين العاملين في المؤسسات الكويتية. وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الأهمية التي ينظر بها إلى خدمة العملاء كعامل رئيسي في نجاح المؤسسات والشركات الكويتية، وإلى أي مدى قامت هذه الشركات والمؤسسات بوضع هذه الفلسفة موضع التطبيق. اعتمد الباحث في إجراء هذه الدراسة على أسلوب العينات حيث اختار نسبة (20٪) من مجتمع الدراسة (58 شركة) واستخدم الباحث أسلوب العينة الطبقية العشوائية. وتكون مجتمع الدراسة من الشركات المساهمة الكويتية والتي يبلغ عددها (287) شركة.

8- دراسة (آل الشيخ، 2005) هدفت هذه الدراسة إلى قياس رضا مستهلكي المياه المنزلية في فلل مدينة الرياض عن الخدمة المقدمة لهم. وقد اعتمدت خمسة عوامل محددة لقياس الرضا هي:

كفاية المياه، الجودة، التسعيرة، الفوترة والصيانة. وصممت استبانة لهذا الغرض ووزعت على عينة مختارة من سكان أحياء مدينة الرياض جمع منها 500 استبانة. وأوضحت النتائج أن 50,1% راضون عن كفاية المياه الواصلة إليهم، و 76,1% يرون أن مشكلة جودة المياه سببها الجهات المعنية الحكومية، و 51,5% يرون أن التسعيرة مناسبة، و 77,2% تصل لهم الفاتورة في وقتها، و 29,6% يرون أن تجاوب الجهات الحكومية المعنية متوسط عند حصول انكسار في الأنابيب. وفي العموم، فإن المقياس العام للرضا أشار إلى أن المستهلكين أكثر ميلاً للرضا عن الخدمة المقدمة لهم.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Edward et al, 2003) تم قياس العلاقة بين الرضا العام عن الخدمة أو المنتج و الرضا على جوانب محددة من الخدمة أو المنتج لمنظمات لها عدداً من الفروع، وقد تكون هذه الفروع عبارة عن محلات كبرى أو موزعين أو فروع صغيرة، وكان الهدف من الدراسة هو معرفة ما إذا كان الرضا العام يختلف من فرع إلى آخر، وقد تمت الدراسة على المؤسسات الصحفية والصحية، ومن أهم النتائج لهذه الدراسة بأنه يوجد علاقة قوية بين الرضا العام والرضا على جوانب محددة في الفروع في بعض الأحيان، بينما تقل تلك العلاقة في أحياناً أخرى، وخلص الباحث إلى ضرورة إيجاد استراتيجيات مختلفة لكسب رضا المستفيدين في الفروع.

2- دراسة (John Budd & Mike Dicarlo, 2002) ، هدفت إلى استقصاء رأي الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في مكتبتي جامعة شمال شرق لويزيانا وجامعة جنوب شرق لويزيانا والمقارنة بينهما ، وقد أشارت النتائج إلى أن معدل أداء كل من المكتبتين كان منخفضاً بشكل عام، وأشارت كذلك إلى عدم رضا الفئتين عن مجموعة أوعية المعلومات بالمكتبتين والخدمات التي تقدمها، ودلت النتائج أيضاً على عدم رضا الطلبة في كلتا الجامعتين عن المكتبيين بشكل عام، ومن ضمن متطلبات واحتياجات الطلبة والهيئة التدريسية ضرورة إدخال تحسينات في مجال الخدمة المكتبية في كلتا المكتبتين.

3- دراسة (Shafiquil and Richard, 2005). قام الباحثان بقياس رضا العملاء في بعض شركات القطاع الحكومي، وقد حدد الباحثان هدف الدراسة بـ " اختبار الجهود التي استخدمت لتقييم رضا العميل لأداء منظمات القطاع العام بهونج كونج وبالتحديد على العملاء المستفيدين

من خدمات شركات سجلات التمويل التجاري. كان الهدف هو الوصول إلى مستوى رضا العميل بالإضافة إلى أهداف ومرامي المنظمة، وخدماتها المقدمة، رأى العملاء تجاه سلوك الموظفين. لقد تم إرسال استبانات إلى (240) عميلاً من العملاء الرئيسيين وعملاء الشباك، وقد تم مقابلة عملاء الشباك جميعاً، أما العملاء الرئيسيون الذين تم إرسال الاستبانات إليهم، وقد أظهر هذا المسح (عام 1996م) أن نسبة (83 %) من العملاء أقرروا بالتحسن الذي طرأ على الخدمات منذ أن تم تأسيس شركات السجلات على أنها تمويل تجاري (Trading Fund)، في حين يعتقد (40%) أن الخدمات تحسنت بشكل جذري، وعلى الرغم من ذلك فقد قدم العملاء عدة اقتراحات وآراء تتعلق بأمور عينية أو إجرائية.

4- دراسة (Emrah Cengiz, 2010) أكدت هذه الدراسة على أن رضا العملاء وقياسه من الأمور التي تلعب دوراً حيوياً للمنظمات وذلك سواء بمنحها ميزة تنافسية أو المحافظة عليها، وعلى المنظمة عند تكوينها للمزيج التسويقي الاعتراف بأهمية الاهتمام بتوقعات العملاء وولائهم حول المكاسب والمنافع المحتملة وذلك عن طريق قياس رضا العملاء. وأخيراً على المنظمات أن تهتم ليس فقط بالمعلومات عن العملاء ولكن أيضاً بالمعلومات عن المنافسين.

أسلوب ومنهج البحث

سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة رضا المستفيدين كما في الواقع، ويهتم بوصف رضا المستفيدين كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا رضا المستفيدين ويوضح خصائصه، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً لمقدار وحجم الرضا وعلاقته ودرجة ارتباطه بظواهر أخرى، كما أن هذا المنهج لا يكتفي بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح. ويعتمد هذا المنهج على نوعين من الدراسات:

1- الدراسة المكتبية:

اعتمد الباحث على الدراسة المكتبية للحصول على المعلومات اللازمة لصياغة الجانب النظري للبحث، وكذلك لتدعيم النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق الدراسة الميدانية، وقد تم الحصول على هذه المعلومات من خلال مراجعة الدراسات والأبحاث السابقة.

2- الدراسة الميدانية:

والتي قام بها الباحث للحصول على البيانات اللازمة للبحث والمتمثلة في آراء المستفيدين وتقييمهم للعوامل التي تؤثر على رضاهم عن خدمات الغرفة التجارية الصناعية بالطائف، وقد اتبع الباحث في إجراء الدراسة الميدانية الخطوات العلمية المتعارف عليها في مجال تحديد مجتمع البحث وعينته وأدوات القياس وجمع وتفرغ وتحليل وعرض النتائج.

مجتمع وعينة الدراسة

بناء على أهداف الدراسة فقد تحدد مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من خدمات الغرفة التجارية الصناعية بالطائف أثناء إجراء الدراسة، وهو مجتمع متزايد نظراً لتوسع محافظة الطائف وتنوع خدمات الغرفة وكثرة مراجعيها.

عينة الدراسة

لتقدير حجم عينة مناسب لجمع البيانات يؤخذ في الحسبان مجموعة من العوامل أهمها: تكلفة جمع البيانات، خطأ التقدير، درجة الثقة، نوع توزيع البيانات، وهنا سوف يتم استبعاد عامل التكلفة حيث أن البحث يعتمد على الجهد الشخصي في جمع البيانات وكذلك العامل الخاص بنوع توزيع البيانات. وللوصول إلى حجم معقول للعينة يتم تطبيق المعادلة التالية، بافتراض المعاينة مع الإحلال (أبو شعر، 1997):

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{D^2}$$

حيث أن P تمثل النسبة التقديرية

خاصية معينة في المجتمع المستهدف، وهنا افترض الباحث أن معالم المجتمع غير معلومة وبالتالي تم اختيار النسبة P لتكون (0.5)، ويمكن لأي باحث أن يختار نسبة معينة حسب معرفته بمعالم المجتمع ولكن ينصح بأخذ نسبة (0.5) لتعطي أكبر حجم ممكن للعينة، كما تم تحديد مستوى ثقة ليكون (95%)، وعليه تكون القيمة الجدولية هي (1.96) ويرمز لها بالرمز Z ، كذلك حدد خطأ التقدير ويرمز له بالرمز D والذي يساوي (0.05) في هذا البحث. وبالتعويض نحصل على:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = 384$$

بعد تطبيق أداة البحث على أفراد العينة المختارين، تمكن الباحث من استعادة 284 استبانة من إجمالي 384 استبانة موزعة أي بنسبة استجابة 74% وتم استبعاد 8 استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، بالتالي فإن العدد الصالح للتحليل هو 276 استبانة، وهنا يمكن حساب النسبة التي عندها

يمكن الحكم بأن غالبية المستفيدين موافقة على محور معين، ونظراً لأننا نبحث عن العدد الذي يجب أن يزيد عن (50%) من المستفيدين لكي نقرر بأن الغالبية موافقة على محور معين، فتكون النسبة (p) تساوي (50%) وتكون النسبة المكملة (q) تساوي (50%) أيضاً، وعن طريق تقريب توزيع ذو الحدين للتوزيع الطبيعي المعياري واعتبار أن مستوى الثقة (95%) والقيمة المعيارية (Z) المقابلة له في اتجاه واحد تساوي (1.645) (العمر، 1425هـ)، فيمكن تحديد النسبة المطلوبة للحكم على اتجاهات المستفيدين كما يلي:

$$k = \{(np) + z\sqrt{npq}\} / n$$

حيث : k = تمثل النسبة المطلوبة للحكم على اتجاهات المستفيدين، n = حجم العينة (384) وبالتطبيق نجد أن:

$$k = \{(384)(0.5) + (1.645)\sqrt{(384)(0.5)(0.5)}\} / 384 = 0.542$$

وعليه تكون النسبة المطلوبة للحكم بأن غالبية المجيبين (المستفيدين) موافقين على عبارات ومحاور الدراسة هي (54.2%) أي أنه كلما كانت نسبة الرضا (54.2%) فأقل فإن غالبية المستفيدين غير راضين، وكلما كانت نسبة الرضا أكثر من (54.2%) فإن غالبية المستفيدين راضين.

أداة الدراسة

بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث أمكن تحديد الوسيلة المناسبة لجمع بيانات الدراسة وهي الاستبانة، لذلك قام الباحث بإعداد وتطوير استبانة من خلال استشارة ذوي الخبرة والاختصاص، وبناءً على ذلك تم تصميم استبانة واحدة لجميع المستفيدين. وتتكون الاستبانة من جزأين:

الجزء الأول: يتكون من البيانات (المتغيرات) الأولية: وهي متغيرات مستقلة تم وضعها في مستوى قياس اسمي أو رتبي أو نسبي، وشملت البيانات الشخصية والوظيفية.

الجزء الثاني: يشمل محاور الدراسة الأساسية التي من خلالها يتم التعرف على العوامل التي تؤثر في رضا المستفيدين، ويتكون من (30) عبارة، ووضعت العبارات بمقياس (ليكرت) الخماسي والهادف إلى قياس رضا المستفيدين من خدمات الغرفة، وكان المقياس على النحو التالي: (راضى تماماً)، (راضى)، (محايد)، (غير راضى)، (غير راضى تماماً). حيث أعطيت القيمة (5) للإجابة على راضى تماماً والقيمة (1) للإجابة عن غير راضى تماماً، وذلك بهدف المساعدة على

الإجابة عن أسئلة الدراسة، ومعرفة مدى رضا المستفيدين من خدمات الغرفة، وقد تم تقسيم العبارات إلى أربعة محاور رئيسية، وجاءت على النحو التالي:

- محور مبنى الغرفة والبيئة الداخلية ويشمل سبع عبارات من (1- 7).
- محور الإجراءات والإرشادات ويشمل ثمان عبارات من (8- 15)
- محور أداء الموظفين وسلوكياتهم ويشمل ستة عبارات (16- 21)
- محور الوقت وقبول الاقتراحات ويشمل على تسع عبارات (22-30).

كما اشتملت الاستبانة على سؤال عن مصادر المشكلات وآخر عن الاقتراحات لحل تلك المشكلات، وسؤال أخير عن مستوى رضا المستفيدين بشكل عام عن خدمات الغرفة.

صدق أداة الدراسة

يعنى صدق الاستبانة التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

1- الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين)

قام الباحث بعرض أداة البحث على عدد من المحكمين من ذوى التخصصات ذات الصلة بموضوع البحث مثل: إدارة الأعمال، السلوك التنظيمي، الإحصاء واللغة العربية. وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت له، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور أو البعد الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات البحث الأساسية، واقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها.

2- الصدق الداخلي وثبات أداة البحث.

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم تطبيقها على عينة عشوائية استطلاعية حجمها (47) مستفيداً من مجتمع البحث وذلك من أجل التعرف على الاتساق الداخلي لأداة البحث وذلك بهدف اختبار ارتباط عبارات الاستبانة بموضوع البحث وكذلك ارتباط كل عبارة مع المحور الذي تنتمي إليه، وقد تم تعديل الاستبانة بناءً على الملاحظات الواردة. أما ثبات الاستبانة فيقصد به التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم (العساف، 1995م) ولقياس مدى ثبات الاستبانة استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة البحث، وجدول (1) يوضح معاملات ثبات أداة البحث لكل محور من محاور الاستبانة:

جدول (1): يوضح معاملات الثبات لمحاور أداة البحث باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المحور	ألفا كرونباخ
محور مبنى الغرفة والبيئة الداخلية	0.733
محور الإجراءات والإرشادات	0.769
محور أداء الموظفين وسلوكياتهم	0.760
محور الوقت وقبول الاقتراحات	0.816
ألفا كرونباخ لجميع المحاور	0.821

يلاحظ من الجدول السابق أن معاملات ثبات ألفا كرونباخ تراوحت بين 0.733 و 0.814 وهذا يعكس درجة ثبات عالية، كما يلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات محاور الاستبانة بلغ 0.821 وهو معدل مرتفع مما يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها أداة البحث عند تطبيقها.

أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة والمتاحة في برنامج SPSS مثل:

- 1- أساليب الاحصاء الوصفي (جداول تكرارية، الوسط الحسابي، والانحراف المعياري)
 - 2- اختبار مربع كاي لجودة المطابقة، لاختبار فرض تساوي نسب الرضا عن المحاور
 - 3- اختبار تحليل التباين F في اتجاه واحد لاختبار الفرض الأول
 - 4- التحليل العاملي لتحديد العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين من خدمات الغرفة
- حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى ($5-1=4$)، ثم تقسيمه على عدد الخلايا للمقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ($4/5=0.8$)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي (عز عبد الفتاح، 2007):

- (1 - 1.8) يمثل غير راضى تماماً على العبارة.
- (1.8 – 2.6) يمثل غير راضى على العبارة.
- (2.6 – 3.4) يمثل محايد على العبارة.
- (3.4 – 4.2) يمثل راضى على العبارة.
- (4.2 – 5) يمثل راضى تماماً على العبارة

كما أننا سوف نلجأ إلى تحويل المتوسطات الحسابية إلى نسب مئوية باستخدام العلاقة التالية (الأمين، 2007): النسبة المئوية = (المتوسط الحسابي - 1) ÷ مدى المقياس × 100 ونظراً لأهمية أسلوب التحليل العاملى سيتناوله الباحث بالعرض فيما يلى:

طبيعة نموذج التحليل العاملى

أصبح التحليل العاملى يحتل مكانة هامة فى البحوث بمختلف أنواعها، حيث أن هذه العلوم تخضع لكثير من المتغيرات المتداخلة، التى يكون بينها مجموعة من الارتباطات السلبية أو الايجابية. والتحليل العاملى أسلوب إحصائى يساعد الباحث فى دراسة المتغيرات المختلفة بقصد إرجاعها إلى أهم العوامل التى أثرت فيها، فمن المعروف أن أى ظاهرة من الظواهر تنتج من عدة عوامل كثيرة، وتعتبر الظاهرة محصلة لهذه العوامل جميعاً. (مصطفى باهى وأحمد عبد الفتاح (2006)).

هذا ويعتبر التحليل العاملى جزء من النماذج الخطية المعممة Generalized Linear Models "والتي تعرف بأنها تلك النماذج التى تصف المتغيرات العشوائية التى لا تتبع التوزيع الطبيعى"، ويفترض هذا الأسلوب بعض الافتراضات (هناء الجوهري، 2010):

1- أن يكون هناك علاقة خطية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة

2- عدم وجود ازدواج خطى بين المتغيرات Multicollinearity

3- هناك علاقة حقيقية بين المتغيرات والعوامل.

يفترض نموذج التحليل العاملى أن لدينا المتجه العشوائى المشاهد X به P من العناصر وأن متجه متوسطاته μ ومصفوفة تبايناته وتغايراته Σ والمتجه العشوائى المشاهد X يرتبط خطياً بعدد قليل من المتغيرات غير المشاهدة $(F_1, F_2, \dots, F_m)$ وتسمى بالعوامل العامة Common factor وعدد P من الأخطاء العشوائية $(\varepsilon_1, \varepsilon_2, \dots, \varepsilon_p)$ (Johnson & Wichern, 2007) ويمثل نموذج التحليل العاملى بالمعادلة التالية:

$$x_1 - \mu_1 = l_{11}F_1 + l_{12}F_2 + \dots + l_{1m}F_m + \varepsilon_1$$

$$x_2 - \mu_2 = l_{21}F_1 + l_{22}F_2 + \dots + l_{2m}F_m + \varepsilon_2$$

.

.

$$x_p - \mu_p = l_{p1}F_1 + l_{p2}F_2 + \dots + l_{pm}F_m + \varepsilon_p$$

وعليه يكون النموذج الرياضى للتحليل العاملى باستخدام المصفوفات هو:

$$x - \mu = LF + \varepsilon$$

حيث:

$\mu - x$: انحرافات متجه المتغيرات عن وسطها

L: مصفوفة معاملات تحميل (تشبعات) العوامل

F: متجه العوامل

ε : متجه الأخطاء العشوائية

مراحل إجراء التحليل العاملى:

لإجراء التحليل العاملى لابد من المرور بثلاث مراحل أساسية هي (عكاشة، 2002):

(1) يتم تكوين مصفوفة الارتباط R-matrix لتحتوى على معاملات الارتباط لجميع أزواج المتغيرات الداخلة فى التحليل.

(2) من مصفوفة الارتباط يتم حساب العوامل Factors وهناك أكثر من طريقة لاستخلاص

هذه العوامل أهمها وأكثرها استخداما أسلوب المركبات الأساسية Principal Component

(3) هذه العوامل والتي يمكن النظر إليها على أنها محاور يتم تدويرها بهدف جعل العلاقات بين

المتغيرات وبعض هذه العوامل أقوى ما يمكن، ويوجد عدة طرق لتدوير المحاور، أكثرها

شيوعا طريقة تعظيم التباين المعروفة باسم "Varimax"، وهى طريقة تدوير تتميز بأنها

تحافظ على خاصية الاستقلال بين العوامل، وهو ما يعنى هندسيا بقاء العوامل متعامدة

Orthogonal

ويمكن إضافة مرحلة رابعة للتحليل يتم فيها تقدير قيم المفردات فى كل عامل من العوامل الناتجة

Factor Scores لاستخدامها كخطوة أولى لتحليل أكثر تقدما وعمقا.

وينصح عادة بأن يبدأ التحليل العاملى بتنفيذ المرحلة الأولى منه فقط، وهذا من شأنه أن يمكننا من

التركيز على فحص معاملات الارتباط فى مصفوفة الارتباط، فحيث أن الهدف هو ربط مجموعات

المتغيرات معا بواسطة عوامل فإن هذه المتغيرات لابد وأن تظهر هذا الترابط فيما بينها وبالتالي

لابد أن لا يقل معامل الارتباط بينها عن 0.3 مثلا. وإذا تبين أن أى من المتغيرات غير مترابطة معا

بشكل مقبول مع المتغيرات الأخرى فى المجموعة فإنه يحسن استبعاده من مصفوفة الارتباط فى

الخطوة التالية من التحليل، كما ينصح أيضا بالتأكد من تحقق شروط مصفوفة الارتباط الملائمة

للتحليل العاملى وهى شرط ألا تكون هذه المصفوفة شاذة Singularity بمعنى عدم وجود ارتباط

تام بين بعض المتغيرات والمسمى بمشكلة Multicollinearity، فإذا تبين عدم تحقق هذا الشرط وجب حذف بعض المتغيرات من التحليل قبل إجراء أى خطوة أخرى.

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

يشمل التحليل الإحصائي ما يلي:

- التحليل الوصفي لعينة الدراسة
- اختبار فروض الدراسة

أولاً: وصف عينة الدراسة

جدول (2): توزيع أفراد العينة حسب بعض متغيرات الدراسة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة %
المؤهل العلمي	الثانوى أو أقل	54	19.6
	دبلوم بعد الثانوى	40	14.5
	جامعى	152	55.1
	فوق الجامعى	20	7.2
	المجموع	266	100
العمر	أقل من 30 عام	88	31.9
	من 30 إلى 40 عام	130	47.1
	من 41 إلى 50 عام	38	13.8
	50 عام فأكثر	8	2.9
	المجموع	264	100
عدد مرات المراجعة	مرة واحدة	84	30.4
	مرتين	76	27.5
	ثلاث مرات	48	17.4
	أكثر من ثلاث مرات	40	14.5
	المجموع	248	100
طريقة مراجعة الغرفة	بشكل شخصي	208	75.4
	معقب	26	9.4
	العامل بالمؤسسة	16	5.8
	المجموع	250	100
وقت مراجعة الغرفة	من 8 إلى 10 صباحاً	90	32.6
	من 10 إلى 12 ظهراً	112	46.6
	من 12:30 إلى 2 ظهراً	32	11.6
	فترة مسائية	14	5.1
	المجموع	248	100

يتضح من جدول (2) الآتى:

- 1- أن أغلبية العينة كانت من المستفيدين الحاصلين على تعليم جامعي حيث بلغ عددهم (152) مستفيداً بنسبة (55.1%) بينما نجد أن المستفيدين الذين يحملون مؤهلاً فوق الجامعي (ماجستير ودكتوراه وخلافه) بلغت نسبتهم (7.2%) من بين أفراد العينة وهي النسبة الأقل بين أفراد العينة.
- 2- أن غالبية العينة كانت من المستفيدين الذين تقع أعمارهم ما بين 30 سنة إلى 40 سنة حيث بلغ عددهم (130) مستفيداً بنسبة (47.1%) من بين أفراد العينة، بينما نجد أن نسبة المستفيدين الذين تبلغ أعمارهم 50 عام فأكثر بلغت (2.9%) وهي النسبة الأقل بين أفراد العينة.
- 3- أن المراجعين لمرة واحدة قد بلغ عددهم (84) وهو العدد الأكبر أي ما نسبته (30.4%)، في حين أن أقل عدد للمراجعين وهو (40) مستفيداً راجعوا الغرفة أكثر من ثلاث مرات أي ما نسبته (14.5%) وهي الأقل نسبة بين أفراد العينة.
- 4- أن الذين راجعوا الغرفة بشكل شخصي عددهم (208) بنسبة (75.4%) وبالطبع هي النسبة الأكبر، وأن (26) راجعوها عن طريق المعقب أي ما نسبته (9.4%).
- 5- أن غالبية المستفيدين راجعوا الغرفة ما بين العاشرة صباحاً والثانية عشر صباحاً، ونسبتهم (46.6%)، في حين راجع الغرفة (14) مستفيداً الفترة المسائية، حيث بلغت نسبتهم (5.1%) وهم الأقل عدداً.

ثانياً: تحديد العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين من خدمات غرفة الطائف باستخدام التحليل العاملي:

تمر دراسة التحليل العاملي بالخطوات التالية:

1- اختبار وجود مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات

يتم ذلك من خلال قيمة محدد مصفوفة الارتباط بين المتغيرات، حيث إذا كانت قيمة هذا المحدد أكبر من 0.00001 (واحد من مائة ألف)، هنا نحكم بعدم وجود مشكلة ازدواج خطي بين المتغيرات، أما إذا كانت قيمته أقل من 0.00001، في هذه الحالة نقوم باستبعاد المتغيرات التي لها معامل ارتباط أكبر من 0.8 (بصرف النظر عن الإشارة) (Andy Field, 2005).

هذا ولقد تبين من النتائج أن قيمة محدد مصفوفة الارتباط $1.45E-006$ مما يفيد بعدم وجود مشكلة ازدواج خطي Multicollinearity بين المتغيرات.

2- مدى كفاية حجم العينة

إن التحليل العاملي يعتمد على هيكل الارتباطات بين المتغيرات، ومن المعروف أن قيمة معامل الارتباط تتأثر بحجم العينة، لذلك فإن نتائج التحليل العاملي ومدى الاعتمادية على العوامل التي يستخلصها سوف تتوقف أيضاً على حجم العينة.

ويتم الحكم على مدى كفاية حجم العينة من خلال اختبار KMO Test ، حيث تتراوح قيمة إحصاء الاختبار بين الصفر والواحد الصحيح، فكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على زياد الاعتمادية على العوامل المستخلصة، والعكس صحيح. ويشير هنا صاحب الاختبار (Kaiser 1974) إلى أن الحد الأدنى المقبول لهذا الإحصاء هو 0.5 حتى يمكن الحكم بكفاية حجم العينة، وإذا قل عن ذلك فيتعين زيادة حجم العينة.

ولقد تبين من النتائج أن قيمة إحصاء Kaiser-Meyer-Olkin Sampling = 0.804 مما يدل على كفاية حجم العينة.

3- اختبار ما إذا كانت مصفوفة الارتباط هي مصفوفة الوحدة

يتم ذلك من خلال اختبار Bartlett's Test حيث تبين أن $\text{sig.} = 0.00$ مما يدل على أن مصفوفة الارتباط بين المتغيرات ليست مصفوفة وحدة أي أن كل معاملات الارتباط بين المتغيرات محل الدراسة تختلف معنوياً عن الصفر، مما يفيد بوجود علاقات داخلية بين المتغيرات، يمكن تمثيلها بعدد من العوامل يقل عن عدد المتغيرات.

جدول (3) اختبار Bartlett's Test

إحصاء الاختبار	درجات الحرية df	Sig.
$\chi^2 = 1679$	870	0.00

والجداول التالية توضح نتائج التحليل العاملي المستخرجة باستخدام البرنامج الإحصائي spss الإصدار السادس عشر:

4- جدول التباين الكلى المفسر

جدول (4) يمثل الحل المبدئى للتحليل العاملى

Initial Eignvalues			
Component	Total	% of variance	Cumulative %
1	7.606	25.354	25.354
2	2.939	9.795	35.150
3	1.957	6.523	41.673
4	1.794	5.980	47.653
5	1.479	4.931	52.584
6	1.392	4.640	57.224
7	1.099	3.665	60.889
8	1.029	3.429	64.318
9	0.911	3.037	67.355
10	0.875	2.916	70.271
11	0.831	2.769	73.040
12	0.815	2.717	75.757
13	0.744	2.481	78.238
14	0.703	2.342	80.580
15	0.642	2.141	82.721
16	0.546	1.822	84.543
17	0.523	1.742	86.285
18	0.498	1.661	87.946
19	0.458	1.528	89.474
20	0.416	1.386	90.860
21	0.407	1.356	92.217
22	0.359	1.198	93.414
23	0.344	1.146	94.561
24	0.312	1.039	95.600
25	0.279	0.929	96.529
26	0.249	0.816	97.345
27	0.232	0.774	98.118
28	0.223	0.743	98.862
29	0.181	0.602	99.464
30	0.161	0.536	100.00

هذا الجدول يمثل الحل المبدئى بافتراض عدد من العوامل يساوى عدد المتغيرات المدخلة، ويتضمن البيانات التالية:

- 1- عمود Total: يتضمن الجذور الكامنة لكل عامل، مع ملاحظة أن مجموع هذا العمود لابد وأن يساوى عدد المتغيرات.
- 2- عمود % variance: يمثل نسبة التباين الذى يفسره كل عامل ويحسب كما يلى:
نسبة التباين لكل عامل = (مجموع الجذور الكامنة لهذا العامل ÷ عدد المتغيرات) × 100
- 3- عمود Cumulative: نسبة التباين التراكمى (تجميعى للعمود السابق)

ويلاحظ أنه بسبب أن عدد العوامل يكافئ عدد المتغيرات نجد أن هذه العوامل تفسر ما قيمته 100% من تباين المتغيرات.

جدول (5) مجموع مربعات التشبعات (التحميلات) المستخلصة قبل التدوير

Extraction sums of squared loadings		
Total	% of variance	Cumulative %
7.606	25.354	25.354
2.939	9.795	35.150
1.957	6.523	41.673
1.794	5.980	47.653
1.479	4.931	52.584
1.392	4.640	57.224
1.099	3.665	60.889
1.029	3.429	64.318

يتضمن جدول (5) نفس البيانات الموجودة في الجدول السابق، ولكن للعوامل المستخلصة فقط بطريقة Principal Component ، وهي العوامل التي تكون مجموع الجذور الكامنة لها أكبر من الواحد الصحيح، والذي يتبين منه أنه تم استخلاص ثمان عوامل تفسر 64.32% من التباين في المتغيرات، وأيضا يتضح أن العامل الأول يستحوذ على أكبر نسبة (25.35%) أى ما يقرب من نصف التباين، وباقي العوامل تفسر النسبة الباقية، لذلك ننصح بإجراء عملية التدوير للعوامل على أمل توزيع نسبة التباين على معظم العوامل.

جدول (6) مجموع مربعات التشبعات (التحميلات) بعد التدوير

Rotation sums of squared loadings		
Total	% of variance	Cumulative %
3.690	12.300	12.300
3.526	11.755	24.055
2.923	9.742	33.797
2.242	7.474	41.271
2.156	7.187	48.457
1.954	6.512	54.969
1.492	4.973	59.942
1.313	4.376	64.318

يتضمن الجدول (6) نسب التباين بعد إجراء عملية التدوير باستخدام طريقة Varimax (وهي الطريقة الأكثر استخداما) والتي أدت إلى توزيع التباين بين العوامل بشكل متقارب، فمثلا، لو نظرنا إلى العامل الأول نجد أنه انخفضت النسبة التي يفسرها إلى 12% من التباين الكلى المفسر بعد التدوير.

جدول (7) العوامل المستخلصة بعد التدوير وتشبهات المتغيرات عليها

العوامل	العبارة (المتغيرات) على العامل	قيمة التشبع	نسبة التباين
الأول	21 يلتزم الموظف بالمواعيد التي يحددها للمراجع	0.777	12.3%
	20 يحافظ الموظفون على أوقات الدوام الرسمي	0.774	
	19 تمت إجراءات معاملتي دون أخطاء من الموظفين	0.695	
	18 الموظفون الذين تعاملت معهم يؤدون عملهم بكفاءة وفاعلية	0.623	
	12 بيانات النماذج التي قمت بتعبئتها مفهومة وواضحة	0.509	
	16 المظهر العام للموظفين الذين تعاملت معهم لائق	0.448	
الثاني	26 يساعد المدير المسئول على حل المشكلات التي يواجهها المراجع	0.769	11.755
	27 أقدم المقترحات لحل المشكلات وتحسين الخدمات للمدير المسئول	0.732	
	25 من السهل مقابلة أمين الغرفة عند الحاجة إلى ذلك	0.697	
	24 من السهل الاستفسار عن سير معاملتي عن طريق الهاتف	0.680	
	15 يلتزم الموظف بالمواعيد التي يحددها للمراجع	0.569	
الثالث	5 يوجد مكان للصلاة	0.718	9.742%
	7 يوجد مكان انتظار لدى الوحدات الإدارية بالغرفة داخل المبنى	0.663	
	4 يوجد صالة انتظار نظيفة ومكيفة وأماكن للجلوس	0.643	
	3 مبنى الغرفة من الداخل و الخارج يعطي انطباعاً جيداً	0.607	
	6 يوجد دورات مياه نظيفة للمراجعين	0.564	
	1 مبنى الغرفة يمكن الوصول إليه بسهولة	0.492	
	14 تم استخدام الحاسب الآلي في إنجاز معاملتي	0.454	
الرابع	11 الإجراءات التي تمت على معاملتي قصيرة	0.736	7.474%
	10 تنجز معاملتي بسرعة دون تعقيد	0.673	
	9 توجد لوحة إرشادات واضحة في مكان بارز داخل المبنى	0.574	
	8 يتقيد الموظف باستلام و تسليم المعاملات حسب الدور	0.426	
الخامس	28 أشعر أن تقديم المقترحات للمدير المسئول لا يعني له شيئاً	0.747	7.187%
	30 من المناسب إنجاز المعاملات عن طريق موقع الغرفة على الإنترنت	0.743	
	29 الرسوم التي أدفعها للحصول على الخدمة عالية	0.721	
السادس	22 الوقت الذي استغرقته في انتظار مقابلة الموظف المختص طويل	0.850	6.512%
	23 استغرق وقت إنجاز معاملتي وقتاً طويلاً	0.799	
	13 ارتباط معاملتي بجهات حكومية أخرى أدى إلى تأخرها	0.370	
السابع	2 توفر الغرفة مواقف سيارات كافية خاصة بالمراجعين في مبنى الغرفة.	0.813	4.973%
الثامن	17 أحتاج أن أعرف أحد الموظفين أو من يعرفه لإنجاز معاملتي	0.761	4.376%

يتبين من الجدول السابق أنه توجد ثمان عوامل تؤثر على رضا المستفيدين من خدمات غرفة الطائف مكوناتها كالتالى:

العامل الأول: يحتوى على ستة عبارات مرتبة طبقاً لمستويات الإشباع (درجة ارتباط المتغير بالعامل)، ويفسر %12.3 من التباين الكلى، وكل هذه العبارات تتبع المحور الثالث (أداء الموظفين وسلوكياتهم) عدا العبارة 12 وهى تأتى فى الترتيب قبل الأخير، لذلك يمكن تسمية هذا العامل بنفس مسمى المحور الأول أى عامل "أداء الموظفين وسلوكياتهم".

العامل الثانى: يحتوى على خمس عبارات، ويفسر %11.755 من التباين الكلى، وكلها تخص الاقتراحات، عدا العبارة 15 وهى تأتى فى الترتيب الأخير، لذلك يمكن تسمية هذا العامل "الاقتراحات".

العامل الثالث: يحتوى على سبع عبارات، ويفسر %9.742 من التباين الكلى، وكلها تتبع المحور الأول (مبنى الغرفة والبيئة الداخلية)، عدا العبارة 14 وهى تأتى فى الترتيب الأخير، لذلك يمكن تسمية هذا العامل "مبنى الغرفة والبيئة الداخلية".

العامل الرابع: يحتوى على أربع عبارات، ويفسر %7.474 من التباين الكلى، وكلها تخص المحور الثانى (الإجراءات والإرشادات) لذلك يسمى هذا العامل "الإجراءات والإرشادات"

العامل الخامس: يحتوى ثلاث عبارات، ويفسر %7.187 من التباين الكلى، وكل العبارات تخص الاقتراحات لذلك يسمى هذا العامل "باقى الاقتراحات"

العامل السادس: يحتوى ثلاث عبارات، ويفسر %6.512 من التباين الكلى، وكلها عبارات تختص بالوقت لذلك يسمى هذا العامل "الوقت".

العامل السابع: يحتوى عبارة واحدة "توفر الغرفة مواقف سيارات كافية خاصة بالمراجعين فى مبنى الغرفة"، مما يفيد بخصوصية هذا العامل وعدم ارتباطه بعوامل أخرى، ويفيد أيضاً بمدى أهميته للمراجعين، حيث يفسر نسبة %5 من التباين الكلى.

العامل الثامن: هذا العامل يحتوى أيضاً على عبارة واحدة "أحتاج أن أعرف أحد الموظفين أو من يعرفه لإنجاز معاملتى"، مما يفيد كذلك بخصوصية هذا العامل وأهميته (%4.4)

هذا ويمكن النظر لنسب التباين التى تفسرها العوامل بأنها نسب أهمية للعوامل وبالتالي فالعوامل مرتبة طبقاً لأهميتها، أى يأتى عامل أداء الموظفين وسلوكياتهم فى المرتبة الأولى، وهذا يتفق مع نتيجة تحديد أهم المشكلات التى يواجهها المستفيدين، حيث كانت "أداء موظفى الغرفة".

يتبين من نتائج التحليل العاملي وجود اختلاف بسيط في تحديد العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين، حيث نجد أن التحليل العاملي نتج عنه ثمان عوامل، أما الباحث فقد حددها بأربع محاور، ونقول اختلاف بسيط حيث أن التحليل العاملي نتج عنه أن العوامل الأربعة الأولى تمثل المحاور الأربعة التي اقترحها الباحث، وباقي العوامل منها عاملان يمثلان باقي المحور "الوقت وقبول الاقتراحات"، والعاملان الآخران يمثلان عوامل خاصة، لأن كل منهما يتكون من عبارة (متغير) واحدة.

ثالثاً: قياس رضا المستفيدين

سوف يتم عرض نتائج مستوى رضا المستفيدين عن محاور الدراسة الأربعة، وقد صنفنا إجابات أفراد العينة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، ونسبة الرضا عن كل عبارة، وذلك بهدف التعرف على مدى رضا المستفيدين من خدمات الغرفة.

جدول (8) يوضح نسب رضا المستفيدين عن محاور الدراسة

المحور	المقياس	التكرار والنسبة	راضى تماماً	راضى	محايد	غير راضى تماماً	غير راضى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	قيمة χ^2	القيمة الاحتمالية	ترتيب الأهمية
1	مبنى الغرفة والبيئة الداخلية	ت	414	652	470	286	110	3.504	0.629	62.60	395.46	0.00	3
		%	21.4	33.7	24.3	14.8	5.7						
2	الإجراءات والإرشادات	ت	460	850	600	214	84	3.629	0.626	65.72	842.16	0.00	2
		%	20.8	38.5	27.2	9.7	3.8						
3	أداء الموظفون وسلوكياتهم	ت	420	552	426	184	74	3.640	0.730	66.00	463.3	0.00	1
		%	25.4	33.3	25.7	11.1	4.5						
4	الوقت وقبول الاقتراحات	ت	356	768	822	314	224	3.289	0.637	57.23	617.88	0.00	4
		%	14.3	30.9	33.1	12.6	9						

يتضح من جدول (8) أن اختبار مربع كاي دال إحصائياً لجميع محاور الدراسة وذلك عند مستوى معنوية 5% مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في الاستجابة (راضى تماماً - راضى - محايد - غير راضى - غير راضى تماماً) لكل عبارات المحاور، بمعنى أن الاختلافات في النسب الخاصة بالعينة هي نفسها الخاصة بالمجتمع، مما يمكننا من تعميم النتائج على مجتمع البحث، كما يمكن ترتيب محاور الدراسة حسب متوسط درجة رضا المستفيدين، فنجد أن محور أداء الموظفون وسلوكياتهم يأتي في المرتبة الأولى بمتوسط 3.64 درجة يليه محور الإجراءات والإرشادات ثم محور مبنى الغرفة والبيئة الداخلية، وأخير محور الوقت وقبول الاقتراحات بمتوسط 3.289 درجة ونسبة رضا 57.23%.

مستوى الرضا العام:

يتضح من الجدول رقم (9) بأن متوسط الرضا العام للمستفيدين من خدمات غرفة الطائف (3.35) درجة بانحراف معياري 0.88 ، وقد بلغت نسبة الرضا (58.75%)، مما يعني أن غالبية المستفيدين راضين عن خدمات الغرفة، كما يبين اختبار مربع كاي وجود اختلاف في نسب الإجابة عند مستوى الدلالة (0.01) بين مستويات الرضا العام مما يعني حسن المطابقة وإمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول (9) يوضح مستوى الرضا العام عن خدمات الغرفة

المقياس	التكرار والنسبة	راضى تماماً	راضى	محايد	غير راضى	غير راضى تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	قيمة χ^2	القيمة الاحتمالية
مستوى الرضا العام	ت	28	82	128	34	4	3.35	0.88	58.75	178.058	0.000
	%	10.1	29.7	46.4	12.3	1.4					

مصادر المشكلات

جدول (10) يوضح مصادر مشكلات المستفيدين من خدمات غرفة الطائف

ترتيب الأهمية	نسبة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مصادر المشكلات
3	61.25	1.134	3.45	1- عدم استخدام التقنيات الحديثة في انجاز المعاملات
1	63.5	1.082	3.54	2- أداء موظفي الغرفة
2	62	1.005	3.48	3- المستندات والأوراق المطلوبة
4	60.75	1.146	3.43	4- الإجراءات والأنظمة و اللوائح
7	54.5	1.069	3.18	5- عدم القدرة على الاتصال بالإدارة العليا بالغرفة
6	57	1.101	3.28	6- الجهات الحكومية الأخرى غير الغرفة
5	59	1.010	3.36	7- غياب المعلومات والإرشادات

تتضمن أداة جمع البيانات سبع عبارات تمثل مصادر المشكلات التي يمكن أن يواجهها المستفيدون من خدمات غرفة الطائف، وكما يوضح جدول (10) جاء "أداء موظفي الغرفة" في المرتبة الأولى من حيث مصادر المشكلات حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.54) ونسبة موافقة 63.5%، تليها "المستندات المطلوبة" بمتوسط حسابي (3.48) ونسبة موافقة 62%، وجاء "عدم القدرة على الاتصال بالإدارة العليا بالغرفة" كأخر مصدر للمشكلات التي يواجهها المستفيدون بمتوسط حسابي (3.18) ونسبة موافقة 54.5%.

مقترحات لحل المشكلات

جدول (11) يوضح مقترحات لحل مشكلات المستفيدين من خدمات الغرفة.

مقترحات لحل المشكلات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	ترتيب الاهمية
1- رفع مستوى أداء ومظهر موظفي الغرفة	4.01	0.981	72.25	1
2- استخدام التقنيات الحديثة في انجاز المعاملات	3.79	1.05	69.75	4
3- سهولة تقديم الاقتراحات والشكاوى	3.67	1.082	66.75	7
4- تبسيط الإجراءات	3.80	0.975	70	3
5- توفير أماكن ومواقف كافية للمراجعين	3.72	1.201	68	6
6- توفير مواد إرشادية في أماكن بارزة بالغرفة	3.84	1.135	71	2
7- تخفيض الرسوم المقررة على خدمات الغرفة	3.79	1.174	69.75	5

وكما يوضح جدول (11) جاءت عبارة "رفع مستوى أداء ومظهر موظفي الغرفة" في المرتبة الأولى من حيث مقترحات حل مشكلات المستفيدين، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.01) ونسبة موافقة 72.25%، تليها عبارة "توفير مواد إرشادية في أماكن بارزة بالغرفة" بمتوسط حسابي (3.84) ونسبة موافقة 71%، وجاءت عبارة "سهولة تقديم الاقتراحات والشكاوى" كآخر مقترحات حل مشكلات التي يواجهها المستفيدون بمتوسط حسابي (3.67) ونسبة موافقة 66.75%

اختبار فروض الدراسة:

الفرض الأول:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين وفقاً لسماتهم الشخصية (المؤهل العلمي، العمر)، ووفقاً لبعض المتغيرات الخاصة بالخدمة (طريقة مراجعة الغرفة، وقت مراجعة الغرفة، عدد مرات مراجعة الغرفة).

يتفرع من هذا الفرض عدة فروض فرعية كالتالي:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين تبعاً للمؤهل العلمي

جدول (12) اختبار تحليل التباين لدراسة الاختلافات في الرضا حسب متغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة (F)	المؤهل العلمي				المحاور
		فوق الجامعي (4)	جامعي (3)	دبلوم بعد الثانوي (2)	ثانوي أو أقل (1)	
		المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	
0.574	0.666	3.30	3.53	3.39	3.56	مبنى الغرفة والبيئة الداخلية
0.139	1.866	3.60	3.70	3.68	3.38	الإجراءات والإرشادات
0.488	0.814	3.73	3.68	3.70	3.44	أداء الموظفين وسلوكياتهم
0.188	1.618	2.89	3.34	3.22	3.34	الوقت وقبول الاقتراحات

يتضح من الجدول رقم (12) بأن رضا المستفيدين عن المحاور الأربعة (مبنى الغرفة والبيئة الداخلية، الإجراءات والإرشادات، أداء الموظفين وسلوكياتهم، الوقت وقبول الاقتراحات) لا يختلف باختلاف المؤهل العلمي لمراجعى الغرفة، أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05).

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين تبعاً لمتغير فئات العمر
جدول (13) اختبار تحليل التباين لدراسة الاختلافات في الرضا عن خدمات الغرفة حسب متغير فئات العمر

مستوى الدلالة	قيمة (F)	فئات العمر				المحاور
		أقل من 30 سنة (1)	30-40 (2)	40-50 (3)	50 سنة فأكثر (4)	
		المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	
0.590	0.640	3.57	3.44	3.56	3.25	مبنى الغرفة والبيئة الداخلية
0.818	0.310	3.62	3.63	3.70	3.37	الإجراءات والإرشادات
0.551	0.704	3.56	3.68	3.78	3.33	أداء الموظفين وسلوكياتهم
0.196	1.587	3.27	3.39	3.03	3.28	الوقت وقبول الاقتراحات

يتضح من جدول (13) بأن رضا المستفيدين عن المحاور الأربعة (مبنى الغرفة والبيئة الداخلية، الإجراءات والإرشادات، أداء الموظفين وسلوكياتهم، الوقت وقبول الاقتراحات) لا يختلف باختلاف عمر المستفيدين، أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05).

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين تبعاً لمتغير عدد مرات مراجعة الغرفة
جدول (14) اختبار تحليل التباين لدراسة الاختلافات في الرضا حسب متغير عدد مرات مراجعة الغرفة

مستوى الدلالة	قيمة (F)	عدد مرات مراجعة الغرفة				محاور الدراسة
		مرة	مرتين	ثلاث مرات	أكثر من ثلاث مرات	
		المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	
0.283	1.284	3.51	3.63	3.46	3.29	مبنى الغرفة والبيئة الداخلية
0.613	0.598	3.68	3.62	3.49	3.70	الإجراءات والإرشادات
0.433	0.920	3.69	3.66	3.42	3.76	أداء الموظفين وسلوكياتهم
0.024	3.246	3.30	3.50	3.14	3.00	الوقت وقبول الاقتراحات

يتضح من جدول (14) بأن رضا المستفيدين عن المحاور الثلاثة الأولى (مبنى الغرفة والبيئة الداخلية، الإجراءات والإرشادات، أداء الموظفين وسلوكياتهم) لا يختلف باختلاف عدد مرات مراجعة الغرفة، أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن محور (الوقت وقبول الاقتراحات)، يختلف باختلاف عدد مرات مراجعة الغرفة، أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وأعلاهم رضا الذين راجعوا الغرفة مرتين، وأقلهم رضا الذين راجعوا أكثر من ثلاث مرات، مما يدل على أنه كلما قلت مرات مراجعة الغرفة كلما زاد الرضا.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين تبعاً لمتغير طريقة مراجعة الغرفة

جدول (15) اختبار تحليل التباين لدراسة الاختلافات في الرضا حسب متغير طريقة مراجعة الغرفة

مستوى الدلالة	قيمة F	طريقة مراجعة الغرفة			محاور الدراسة
		العامل بالمؤسسة	معقب	بشكل شخصي	
		المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	
0.014	4.409	2.93	3.73	3.52	مبنى الغرفة والبيئة الداخلية
0.038	3.362	3.09	3.66	3.68	الإجراءات والإرشادات
0.553	0.596	3.48	3.49	3.68	أداء الموظفين وسلوكياتهم
0.065	2.798	2.86	3.09	3.35	الوقت وقبول الاقتراحات

يتضح من جدول (15) أن رضا المستفيدين عن المحورين (أداء الموظفين وسلوكياتهم، الوقت وقبول الاقتراحات) لا يختلف باختلاف طريقة المراجعة للغرفة، أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن محوري (مبنى الغرفة والبيئة الداخلية، الإجراءات والإرشادات)، يختلف باختلاف طريقة مراجعة الغرفة، أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05).

ففي محور مبنى الغرفة والبيئة الداخلية نجد أن الذين راجعوا الغرفة عن طريق المعقب هم أكثر رضا، وذلك لأنهم لا يهتمون بمبنى الغرفة بل كل هدفهم الحصول على الخدمة، أما في محور الإجراءات والإرشادات فنجد أن الأكثر رضا عن هذا المحور هم الذين راجعوا الغرفة بشكل شخصي، مما يدل على أهمية هذا المحور من وجهة نظر المستفيدين.

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين تبعاً لمتغير وقت مراجعة الغرفة

جدول (16) اختبار تحليل التباين لدراسة الاختلافات في الرضا حسب متغير وقت مراجعة الغرفة

مستوى الدلالة	قيمة (F)	وقت مراجعة الغرفة				محاور الدراسة
		فترة مسائية	من 10 إلى 12.30	من 12 ظهراً	من 8 إلى 10 صباحاً	
			المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	
0.303	1.226	3.94	3.52	3.46	3.49	مبنى الغرفة والبيئة الداخلية
0.002	5.436	4.29	3.71	3.73	3.41	الإجراءات والإرشادات
0.121	1.976	4.02	3.64	3.76	3.46	أداء الموظفين وسلوكياتهم
0.571	0.671	3.40	3.09	3.34	3.27	الوقت وقبول الاقتراحات

يتضح من جدول (16) أن رضا المستفيدين عن محاور الدراسة الثلاثة (مبنى الغرفة والبيئة الداخلية، أداء الموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) لا يختلف باختلاف وقت المراجعة للغرفة، أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن محور (الإجراءات والإرشادات)، يختلف باختلاف وقت مراجعة الغرفة، أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05). والأكثر رضا عن هذا المحور هم المستفيدين الذين يراجعون الغرفة في الفترة المسائية، مما يدل على أن هذه الفترة مناسبة لهم لمراجعة الغرفة.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نسب الرضا عن محاور الدراسة المختلفة. سيتم اختبار هذا الفرض باستخدام اختبار مربع كاي لجودة المطابقة، حيث يكون الفرض العدمي تساوى نسب الرضا للمحاور في مقابل الفرض البديل عدم تساوى تلك النسب، وكانت النتائج كالتالي:

جدول (17) اختبار مربع كاي لتساوى نسب الرضا

المحور	نسبة الرضا	قيمة χ^2	Sig.
مبنى الغرفة والبيئة الداخلية	62.60	0.873	0.832
الإجراءات والإرشادات	65.75		
أداء الموظفين وسلوكياتهم	66.00		
الوقت وقبول الاقتراحات	57.23		

يتبين من الجدول السابق عدم معنوية الفرق بين النسب أى أننا نقبل فرض عدم أى لا يوجد اختلاف معنوى فى نسب الرضا للمحاور المختلفة.

نتائج الدراسة:

- 1- إن قياس رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الغرفة التجارية الصناعية بالطائف يحدد درجة جودة الخدمات المقدمة، وكذلك فإن تحديد العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين سيساعد المسؤولين بالعمل على تحسين تلك العوامل التي ترفع من مستوى الرضا لدى المستفيدين.
- 2- يوجد ثمان عوامل تؤثر على رضا المستفيدين من خدمات الغرفة هي العامل الأول "أداء الموظفين وسلوكياتهم"، ويفسر 12,3% من التباين الكلى، العامل الثانى "الاقتراحات"، ويفسر 11,76% من التباين الكلى، العامل الثالث "مبنى الغرفة والبيئة الداخلية"، ويفسر 9,74%، العامل الرابع "الإجراءات والإرشادات"، ويفسر 7,47%، العامل الخامس "باقى الاقتراحات"، ويفسر 7,19% العامل السادس " الوقت "، ويفسر 6,51%، العامل السابع وهو عامل خاص "مدى توفر مواقف للسيارات" ويفسر 4,97%، العامل الثامن وهو أيضا عامل خاص " الواسطة أو المعرفة" ويفسر 4,38% من التباين الكلى.
- 3- نسبة رضا المستفيدين عن محاور الدراسة - مبنى الغرفة والبيئة الداخلية، الإجراءات والإرشادات، أداء الموظفين وسلوكياتهم، الوقت وقبول الاقتراحات- بلغت 62,6%، 65,72%، 66%، 57,23% على الترتيب، وهى لا تختلف معنويا عن بعضها.
- 4- بلغ مستوى الرضا العام عن خدمات الغرفة 58,7% أى أن معظم المستفيدين راضين عن الخدمات المقدمة لهم.
- 5- أكثر مصادر المشكلات هي أداء موظفى الغرفة، وأكثر حلول هذه المشكلات هو رفع مستوى أداء ومظهر موظفى الغرفة.
- 6- رضا المستفيدين لا يختلف باختلاف متغيرات: المؤهل العلمى والعمر للمراجع، ولكن الرضا يختلف طبقا لعدد مرات مراجعة الغرفة، طريقة مراجعة الغرفة، وأخيراً وقت المراجعة.

التوصيات:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، يمكن أن نقدم بعض التوصيات المقترحة والتي يمكن أن تساهم في تحسين جودة أداء خدمات غرفة الطائف ومن ثم زيادة درجة رضا المستفيدين، وهى كما يلي:

- 1- إضافة نتائج قياس رضا المستفيدين التي تم التوصل إليها إلى خطط الغرفة الساعية إلى تحسين الأداء ورفع جودة الخدمة.
- 2- العمل على تدريب موظفي الغرفة وإكسابهم مهارات التعامل مع المراجعين وذلك في مراكز تدريب متخصصة، مما يؤدي في النهاية إلى رفع مستوى أدائهم.
- 3- على الغرفة الاهتمام بالفترة المسائية لأنها أنسب للمراجعين حيث يكونوا قد فرغوا من دواهم.
- 4- على غرفة الطائف بذل المزيد من الجهد لتطوير وتبسيط الإجراءات المتبعة في إنهاء المعاملات الخاصة بالمستفيدين- وذلك لإنهاء المعاملة في أقل عدد ممكن من مرات المراجعة- عن طريق الاستعانة ببعض الجهات الاستشارية الخاصة بالتطوير الإداري وتحسين الأداء.
- 5- محاولة تخفيض الرسوم على الخدمات المقدمة للمستفيدين، والتفريق بين رسوم الخدمة المقدمة للاستخدام الشخصي وبين تلك المقدمة لنشاط تجاري.
- 6- على غرفة الطائف بذل المزيد من الجهد لتطبيق واستخدام التقنيات الحديثة في انجاز معاملات المراجعين، وتطوير موقع الغرفة على شبكة الإنترنت، وأن يشتمل الموقع على النماذج والمستندات المطلوبة لكل خدمة وتحديث الموقع بصفة مستمرة، واستخدامه لنشر أي معلومات جديدة للمستفيدين.
- 7- على غرفة الطائف تحسين أماكن الانتظار وتوفير مواقف كافية للمراجعين أو المستفيدين.
- 8- التعامل بشفافية ومسؤولية مع شكاوى المستفيدين، مع التفكير في إنشاء وحدة إدارية مستقلة لتلقي الشكاوى والاقتراحات من المستفيدين.
- 9- زيادة التنسيق بين الغرفة والأجهزة الحكومية التي ترتبط إجراءات الغرفة بها وذلك لتبسيط إجراءات إنهاء المعاملات، وضرورة توفير مواد إرشادية في أماكن بارزة في الغرفة على أن تكتب بأكثر من لغة.
- 10- تنشيط دور إدارة العلاقات العامة في الغرفة وتركيز الدعاية لإبراز جودة الخدمة وإزالة المفاهيم السالبة تجاه تقديم خدمات الغرفة، كذلك نشر ثقافة الجودة بين موظفي الغرفة وتدريبهم عليها وتزويدهم بكل ما هو جديد من طرق وأساليب التعامل مع المستفيدين.
- 11- قيام الغرفة بدراسات دورية لقياس رضا المستفيدين عن خدماتها والاستفادة من نتائجها في تحسين وتطوير تلك الخدمات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- 1- الأحمدى، طلال بن عابد وعثمان محمد عوض (1424هـ). "قياس الرضا عن خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة من وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية" مركز البحوث – معهد الإدارة العامة بالرياض.
- 2- الجوهري، هناء (2010)، "استخدام نموذج إحصائي لدراسة العوامل المؤثرة في معدل الخصوبة الكلى"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- 3- طارق الأمين ومحمد إسماعيل، (2009) "تأثير المتغيرات الشخصية في مستويات رضا العملاء: دراسة تطبيقية على الخدمات البريدية بمدينة الرياض" دورية الإدارة العامة، 84 ، 1135-1127.
- 4- الأمين، طارق (2007 م) "مؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات البريدية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية" مركز البحوث – معهد الإدارة العامة بالرياض.
- 5- آل الشيخ، عبد المحسن (2005م) "قياس رضا مستهلكى المياه المنزلية في فلل مدينة الرياض عن الخدمة المقدمة لهم باستخدام الاستبانات" مجلة جامعة الملك سعود (17) ، العلوم الهندسية (2) ، 58-39.
- 6- الحداد عوض بدير (1991م). " خدمة العملاء في المؤسسات الكويتية "مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، 43 ، 290 – 359 .
- 7- الحمودي، سلوى عبد الله (1425هـ) ، حقبة برنامج تطوير خدمات المستفيدين، معهد الإدارة العامة بالرياض.
- 8- السريع، سريع بن محمد، والجبري، خالد بن عبد الرحمن، والفريح فهد بن محمد (1423هـ) " خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعها ورضا المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها. مركز البحوث – معهد الإدارة العامة بالرياض.
- 9- القطري، منصور عبد الجليل، والسماك مصطفى محمد (1423هـ). " توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية ". دورية الإدارة العامة، 55 ، 926-912.
- 10- العمر، بدران بن عبد الرحمن (1425هـ)، التحليل الإحصائي للبيانات في البحث العلمي باستخدام (SPSS)، إصدارات معهد الدراسات الصحية، الرياض، الطبعة الأولى.

- 11- المعيوف، صلاح معاذ (1421 هـ). "العوامل المحددة لاختيار العملاء السعوديين للبنوك في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية". دورية الإدارة العامة ، 40، 613-629.
- 12- العساف، صالح بن حمد (1995). "دليل الباحث في العلوم السلوكية"، الطبعة الثانية، مكتبة العبيكان.
- 13- أبو شعر، عبد الرازق أمين (1997م) "العينات وتطبيقاتها في البحوث الاجتماعية" مركز البحوث – معهد الإدارة العامة بالرياض.
- 14- باهى، مصطفى حسين وأحمد عبد الفتاح (2006): الإحصاء التطبيقي باستخدام الحزم الإحصائية spss & stst ، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 15- عكاشة، محمود خالد (2002)، "استخدام نظام spss فى تحليل البيانات الإحصائية"، الطبعة الأولى.
- 16- عبد الفتاح، عز حسن (2007). "مقدمة فى الإحصاء الوصفى والاستدلالي باستخدام spss ، خوارزم العلمية، الطبعة الأولى.
- 17- مستشفي قسوى الأمن، (2006م)، الأهداف والغايات).
(www.sfh.med.sa.gooles.htm)
- 18- موقع الغرفة التجارية الصناعية بالطائف (www.taifcci.org.sa)

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- 19- Budd, John, and Mike DiCarlo (2002) "Measures of User Evaluation at Two Academic Libraries: Prolegomena." Library Research,4 ,PP: 71-84
- 20- Christopher, Martin (1999) . “The Customer Service Planner”, Butterworth-Heinemann Ltd, Oxford.
- 21- Cengiz,Emrah(2010). Journal of Naval Science and Engineering, Vol. 6 , No.2, pp. 76-88
- 22- Edward M ,Oakey J. , Calder B. and Dawn I. (2003) “ Customer Satisfaction Across Organizational Units” Journal of Consumer Research, 69(3), 1125-1139.

- 23- Fronell C. (1998) "A national Customer Satisfaction Barometer , the Swedish Experience " Journal of Marketing , 56 ,PP. 6-21.
- 24- Galer, M. (2003) “The effect of market orientation on customer satisfaction and employee satisfaction on service quality” ,PhD. Dissertation, Nova Southeastern University.
- 25- Giese L. and Joseph A (2002), “Defining Consumer Satisfaction” , Academy of Marketing Science Review, Vol. 2, No. 1.PP. 25-34
- 26- Oliver, Richard L. (1999) “ A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts,” Advances in Services Marketing and Management: Vol.2, pp. 65-85.
- 27- Shafiqul A. and Richard M. (2005) . "The limits of customer Satisfaction ; The Case of the Complaints Registry". Asian Review of Public Administration , Vol25 , No8. , PP.100 - 107.

استبانة الدراسة

عزيزي المراجع

حرصاً من الغرفة التجارية الصناعية بالطائف على رفع مستوى أدائها
فقد صممت استبانة لقياس مدى رضاك عن خدماتها
فتفضل عزيزي المراجع بتخصيص جزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة
شاكرين لك تعاونك معنا، تعاونك معنا سيساعد في تطوير خدماتنا
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

استطلاع رأي المراجعين عن خدمات الغرفة التجارية الصناعية بالطائف

ما هو مدى رضاك عن العناصر التالية، فضلاً عن علامة (✓) في الخانة التي تعبر عن رأيك؟

المحور	العبارة	راضي تماماً (5)	راضي (4)	محايد (3)	غير راضي (2)	غير راضي تماماً (1)
مبنى الغرفة والبيئة الداخلية	1- مبنى الغرفة يمكن الوصول إليه بسهولة					
	2- توفر الغرفة مواقف سيارات كافية خاصة بالمراجعين في مبنى الغرفة					
	3- مبنى الغرفة من الداخل و الخارج يعطي انطباعاً جيداً					
	4- يوجد صالة انتظار نظيفة ومكيفة وأماكن للجلوس					
	5- يوجد مكان للصلاة					
	6- يوجد دورات مياه نظيفة للمراجعين					
	7- يوجد مكان انتظار لدى الوحدات الإدارية بالغرفة داخل المبنى					
الإجراءات والإرشادات	8- يتقيد الموظف باستلام و تسليم المعاملات حسب الدور					
	9- توجد لوحة إرشادات واضحة في مكان بارز داخل المبنى					
	10- تنجز معاملتي بسرعة دون تعقيد					
	11- الإجراءات التي تمت على معاملتي قصيرة					
	12- بيانات النماذج التي قمت بتعبئتها مفهومة وواضحة					
	13- ارتباط معاملتي بجهات حكومية أخرى أدى إلى تأخرها					
	14- تم استخدام الحاسب الآلي في إنجاز معاملتي					
	15- يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق موقع الغرفة على الإنترنت أو الهاتف					

الموظفين وسلوكياتهم	16- المظهر العام للموظفين الذين تعاملت معهم لائق				
	17- أحتاج أن أعرف أحد الموظفين أو من يعرفه لإنجاز معاملتي بسرعة				
	18- الموظفون الذين تعاملت معهم يؤدون عملهم بكفاءة وفاعلية				
	19- تمت إجراءات معاملتي دون أخطاء من الموظفين				
	20- يحافظ الموظفون على أوقات الدوام الرسمي				
	21- يلتزم الموظف بالمواعيد التي يحددها للمراجع				
الوقت وقبول الاقتراحات	22- الوقت الذي استغرقته في انتظار مقابلة الموظف المختص طويل				
	23- استغرق وقت إنجاز معاملتي وقتاً طويلاً				
	24- من السهل الاستفسار عن سير معاملتي عن طريق الهاتف				
	25- من السهل مقابلة أمين الغرفة عند الحاجة إلى ذلك				
	26- يساعد المدير المسئول على حل المشكلات التي يواجهها المراجع				
	27- أقدم المقترحات لحل المشكلات وتحسين الخدمات للمدير المسئول				
	28- أشعر أن تقديم المقترحات للمدير المسئول لا يعني له شيئاً				
	29- الرسوم التي أدفعها للحصول على الخدمة عالية				
	30- من المناسب إنجاز المعاملات عن طريق موقع الغرفة على الإنترنت				
	أهم مصادر المشكلات التي يمكن أن تواجه المراجعين				
	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
	1- عدم استخدام التقنيات الحديثة في إنجاز المعاملات				
	2- أداء موظفو الغرفة				
	3- المستندات والأوراق المطلوبة				
	4- الإجراءات والأنظمة و اللوائح				
	5- عدم القدرة على الاتصال بالإدارة العليا بالغرفة				
	6- الجهات الحكومية الأخرى غير الغرفة				
	7- غياب المعلومات والإرشادات				
	مقترحات لحل المشكلات وتحسين الخدمة				
	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
	1- رفع مستوى أداء ومظهر موظفي الغرفة.				
	2- استخدام التقنيات الحديثة في إنجاز المعاملات				
	3- سهولة تقديم الاقتراحات والشكاوى				
	4- تبسيط الإجراءات.				

					5- توفير أماكن ومواقف كافية للمراجعين.
					6- توفير مواد إرشادية في أماكن بارزة بالغرفة
					7- تخفيض الرسوم المقررة على خدمات الغرفة
					بصفة عامة ما هو مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الغرفة ؟

البيانات الأولية: الرجاء وضع علامة (✓) في المربع الذي يعبر عن رأيك:

أ- المؤهل العلمي:

1 - الثانوية أو أقل ☐ 2 - دبلوم بعد الثانوية ☐ 3 - جامعي ☐ 4 - فوق

جامعي ☐

ب- العمر:

1 - أقل من 30 ☐ 2 - من 30 إلى 40 سنة ☐ 3 - من 40 إلى 50 سنة ☐

4 - 50 سنة فأكثر ☐

ج - عدد مرات مراجعتك للغرفة للحصول على الخدمة المطلوبة حتى الآن:

1 - مرة واحدة ☐ 2 - مرتين ☐ 3 - ثلاث مرات ☐ 4 - أكثر من ثلاثة

مرات ☐

د - أراجع الغرفة: 1- بشكل شخصي ☐ 2- معقب ☐ 3- العامل بالمؤسسة ☐

هـ- وقت مراجعتك للغرفة:

1- من 8 إلى 10 صباحاً ☐ 2 - من 10 إلى 12 ظهراً ☐ 3- من 12:30 إلى 2

ظهراً ☐

3- فترة مسائية ☐

Using Factor Analysis to Identify the Factors Affecting the Satisfaction of Beneficiaries of the Services of the Chamber of Commerce and Industry in Taif

Abstract:

This study focuses on identifying the factors influencing the satisfaction of beneficiaries with the services provided by the Chamber of Commerce and Industry in Taif, determining the level of satisfaction, identifying the main sources of problems faced by the beneficiaries and understanding the most important suggestions to improve the level of satisfaction, and finally studying the relationship between satisfaction and certain variables. The study was conducted on a sample of 284 beneficiaries of the Chamber's services, using a variety of statistical methods, the most important of which was factor analysis.

The study found several key results, including:

There are eight factors that influence the satisfaction of beneficiaries with the Chamber's services:

"Employee performance and behavior", "Suggestions", "Chamber building and internal environment", "Procedures and guidelines", "Other suggestions", "Time"

"Availability of parking spaces", and "Wasta or personal connections."

The study also found that the satisfaction rate of beneficiaries regarding certain areas—such as the Chamber building and internal environment, procedures and guidelines, employee performance and behavior, time, and the acceptance of suggestions—were 62.6%, 65.72%, 66%, and 57.23%, respectively, and these differences were not statistically significant. Additionally, the overall satisfaction level with the Chamber's services was 58.7%, meaning that most beneficiaries were satisfied with the services provided. The main source of problems was the performance of the

Chamber's employees, and the most suggested solution was to improve the performance and appearance of the employees.

The study also concluded that the satisfaction of beneficiaries did not vary according to their educational qualifications or age, but satisfaction did differ based on the number of visits to the Chamber, the method of visiting, and the time of visit.

Keywords :Factor Analysis - Factors Affecting Satisfaction - Measuring Satisfaction - The Chamber of Commerce and Industry in Taif