

الفصل السادس

6 - النتائج والتوصيات

1/6 العلاقة بين نتائج الدراسة والفرض

2/6 النتائج العامة للدراسة

3/6 توصيات الدراسة

4/6 توصيات بدراسات مستقبلية

خلاصة الفصل السادس

نتائج الدراسة الميدانية

يتضمن هذا الفصل تلخيصاً للنتائج التي أمكن التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية ، وكذلك التوصيات التي تقدمها الدراسة ، والدراسات المستقبلية التي تقترحها الباحثة في هذا المجال .

٦/١ العلاقة بين نتائج الدراسة والفرض

يهدف هذا الجزء إلى التوصل إلى الربط بين كل من نتائج الدراسة وبين الفروض التي بنيت عليها الدراسة :

ويوضح جدول رقم (٦/١) الفروض التي بنيت عليها الدراسة والنتائج التي تم التوصل إليها بالنسبة لكل فرض .

جدول رقم (٦/١)

العلاقة بين نتائج الفروض والدراسة

نتائج الدراسة	فروض الدراسة
<p>تؤكد النتائج صحة الفرض الأول حيث أنه :</p> <p>توجد فجوة سلبية بين ما يتوقعه عملاء مكاتب التوثيق بالشهر العقاري وبين الأداء الفعلى وذلك بالنسبة لمختلف أبعاد جودة الخدمة.</p> <p>(توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الإدراك المتوقع والإدراك الفعلى لمستوى الخدمة الإلكترونية بمكاتب التوثيق بمستوى حيث بلغت قيمة "ت" (26.53) بمستوى معنوية أقل من (0.001) .</p> <p>وهذه النتيجة السابقة تدل على أن مستوى الخدمة الفعلية الإلكترونية بمكاتب التوثيق أقل بمراحل من الخدمة المتوقعة ويدل على إثبات صحة الفرض القائل بوجود فجوة سلبية في أبعاد جودة الخدمة بين الأداء الفعلى لجودة الخدمة والمستوى المتوقع.</p>	<p>الفرض الأول : يوجد فجوة بين توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة بمكاتب التوثيق الإلكترونية وبين الأداء الفعلى للخدمة</p>
<p>تؤكد النتائج صحة الفرض الثاني حيث أنه :</p> <p>توجد علاقة طرديّة قوية بين الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة الفعلية المقدمة في مكاتب التوثيق الإلكترونية بالشهر العقاري وبين تقييم العملاء لجودة الخدمة. فكلما زادت جودة الخدمة المقدمة فعلاً للعملاء كلما كان تقييم العملاء لهذه الخدمة مرتفع، حيث كان معامل الارتباط (64%) بالنسبة إلى عنصر مصداقية التعاون ، كذلك عنصر أجهزة ومعدات بلغ معامل الارتباط (0.61) ، ثم عنصر سرعة الاستجابة بلغ معامل الارتباط (0.56) وعنصر الثقة في التعامل بلغ معامل الارتباط (0.63) أما عنصر الاهتمام بالعملاء</p>	<p>الفرض الثاني : توجد علاقة طرديّة بين توافر الأبعاد الرئيسية لمستوى جودة الخدمة الفعلية المقدمة في مكاتب التوثيق الإلكترونية بالشهر العقاري وبين تقييم العملاء لجودة الخدمة.</p>

<p>بلغ معامل الارتباط (0.68) وذلك عند مستوى معنوية اقل من (0.01)</p> <p>هذا وقد بلغ معامل الارتباط سبيرمان لاجمالى محور (الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة الفعلية) (0.68) بمستوى معنوية اقل من . (0.01)</p>	
<p>تؤكّد النتائج صحة الفرض الثالث حيث أنه :</p> <p>توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن توافر الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة الفعلية المقدمة في مكاتب التوثيق الإلكترونية بالشهر العقاري وبين تقييم العملاء لجودة الخدمة. حيث بلغ معامل الارتباط (%)70 بالنسبة الى عنصر مصداقية التعاون ، كذلك عنصر أجهزة ومعدات بلغ معامل الارتباط (0.61) ، ثم عنصر سرعة الاستجابة بلغ معامل الارتباط (0.62) وعنصر الثقة في التعامل بلغ معامل الارتباط (0.67) أما عنصر الاهتمام بالعملاء بلغ معامل الارتباط (0.59) وذلك عند مستوى معنوية اقل من (0.01)</p> <p>هذا وقد بلغ معامل الارتباط سبيرمان لاجمالى محور (رضا العملاء) (0.72) بمستوى معنوية اقل من (0.01) .</p>	<p>الفرض الثالث : توجد علاقة طردية بين الرضا عن توافر الأبعاد الرئيسية لمستوى لجودة الخدمة المقدمة في مكاتب التوثيق الإلكترونية بالشهر العقاري وبين تقييم العملاء لجودة الخدمة المقدمة.</p>
<p>تؤكّد النتائج صحة الفرض الرابع حيث أنه :</p> <p>1- تختلف درجات رضا العملاء لمستوى الخدمة بمكاتب التوثيق بالشهر العقاري باختلاف نوعهم.</p> <p>2- تختلف درجة رضا العملاء لمستوى الخدمة الإلكترونية بمكاتب التوثيق باختلاف سنهم.</p> <p>3- تختلف درجة رضا العملاء لمستوى الخدمة الإلكترونية بمكاتب التوثيق باختلاف المستوى التعليمي.</p> <p>4- تختلف درجة رضا العملاء لمستوى الخدمة الإلكترونية بمكاتب التوثيق باختلاف المهنة.</p> <p>ويفيد ما يلي استعراض هذه النتائج بصورة مختصرة :-</p> <p>بالنسبة لإجمالي محور الرضا، تختلف درجات رضا العملاء لمستوى الخدمة بمكاتب التوثيق بالشهر العقاري باختلاف نوعهم وذلك بمعامل ثقة 95% فهناك فروق معنوية بين متوسط رضا العملاء الذكور (2.32) وبين متوسط رضا العملاء الإناث (2.64) وذلك</p>	<p>الفرض الرابع : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء لمستوى الخدمة الإلكترونية بمكاتب التوثيق وبين الخصائص الديموغرافية (النوع- السن- التعليم- المستوى الوظيفي) لهؤلاء العملاء.</p> <p>نص الفرض الفرعي الأول:</p> <p>توجد اختلافات جوهيرية بين درجة رضا العملاء عن أبعاد جودة الخدمة طبقاً لاختلاف النوع (ذكور-إناث).</p>

هذا يعني أن العملاء الذكور أقل رضا عن إجمالي محور الرضا الخاص بالخدمة المقدمة من مكاتب التوثيق بالشهر العقاري بالنسبة للعملاء الإناث.

تختلف درجة رضا العملاء لمستوى الخدمة الإلكترونية بمكاتب التوثيق باختلاف عمرهم وذلك بمعامل ثقة 95%. فهناك فرق معنوي بين متوسط رضا العملاء الذين تتراوح أعمارهم بين (21) أقل من (30) سنة (2.05) وبين متوسط رضا العملاء الذين تتراوح أعمارهم بين (30) أقل من (40) سنة (2.62)، وكذا مع الفئة العمرية بين (40) أقل من (50) سنة (3.38)، وأيضاً الفئة العمرية أقل من (60) سنة (1.79) وأيضاً الفئة العمرية بين (60) سنة فأكثر (3.57)، حيث بلغت قيمة الاختبار (18.45) بمستوى معنوية أقل من (0.001) وذلك عن إجمالي محور رضا العملاء مما يدل على أن الفئة العمرية أقل من (60) سنة أقل رضا يليها الفئة العمرية أقل من (30) سنة ثم الفئة العمرية أقل من (40)، يليها الفئة العمرية أقل من (50)، أما الفئة العمرية أكبر من (60) سنة كانت أكثر رضا.

تختلف درجة رضا العملاء لمستوى الخدمة الإلكترونية بمكاتب التوثيق باختلاف المستوى التعليمي وذلك بمعامل ثقة 95%. فهناك فرق معنوي بين متوسط رضا العملاء حملة المؤهلات أقل من المتوسط (4.25) وبين متوسط رضا العملاء حملة المؤهل المتوسط (2.18)، والمؤهل فوق المتوسط (3.25) والمؤهل العالي (2.21)، وكذا المؤهل فوق العالي (2.30)، حيث بلغت قيمة الاختبار (14.17) بمستوى معنوية أقل من (0.001) وذلك عن عنصر إجمالي محور الرضا مما يدل على أن حملة المؤهل المتوسط والمؤهل العالي وكذا فئة حملة المؤهل فوق العالي كانت أقل رضا بينما كانت فئة حملة المؤهل فوق المتوسط والمؤهل أقل من المتوسط أكثر رضا.

تختلف درجة رضا العملاء لمستوى الخدمة الإلكترونية بمكاتب

نص الفرض الفرعي الثاني:

توجد اختلافات جوهرية بين درجة رضا العملاء عن أبعاد جودة الخدمة طبقاً لاختلاف فئتهم العمرية.

نص الفرض الفرعي الثالث:

توجد اختلافات جوهرية بين درجة رضا العملاء عن أبعاد جودة الخدمة طبقاً لاختلاف مستوى التعليم.

ونص الفرض الفرعي الرابع:

توجد اختلافات جوهرية بين درجة رضا العملاء عن أبعاد جودة

<p>التوثيق باختلاف الوظيفة وذلك بمعامل ثقة 95% . فهناك فرق معنوي بين متوسط رضا العملاء موظفي الحكومة (2.60) وبين متوسط رضا العملاء موظفي القطاع الخاص (2.44) و الأعمال الحرة (2.35)، حيث بلغت قيمة الاختبار "1.12" بمستوى معنوية اقل من (0.05) وذلك عن إجمالي محور رضا العملاء مما يدل على أن أصحاب الأعمال الحرة كانوا اقل رضا ثم موظفي القطاع الخاص وأخيراً موظفي الحكومة أكثر رضا .</p>	<p>الخدمة طبقاً لاختلاف (المستوى الوظيفي).</p>
--	--

2/6 النتائج العامة للدراسة

- 1- تم قبول الفرض الأول حيث ثبت صحته لوجود فجوة بين توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة بمكاتب التوثيق الإلكترونية وبين الأداء الفعلي للخدمة
- 2- تم قبول الفرض الثاني حيث ثبت صحته لوجود علاقة طرديّة بين توافر الأبعاد الرئيسية لمستوى جودة الخدمة الفعلية المقدمة في مكاتب التوثيق الإلكترونية بالشهر العقاري وبين تقييم العملاء لجودة الخدمة.
- 3- تم قبول الفرض الثالث حيث ثبت صحته لوجود علاقة طرديّة بين الرضا عن توافر الأبعاد الرئيسية لمستوى لجودة الخدمة المقدمة في مكاتب التوثيق الإلكترونية بالشهر العقاري وبين تقييم العملاء لجودة الخدمة المقدمة.
- 4- تم قبول الفرض الرابع حيث ثبت صحته لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء عن مستوى الخدمة الإلكترونية المقدمة بمكاتب التوثيق وبين الخصائص الديموغرافية (النوع- السن- التعليم- المستوى الوظيفي) لهؤلاء العملاء .

3/6 توصيات الدراسة جدول رقم (2-6)

الجهات المختصة بالتنفيذ	آليات التنفيذ	التصويم	مسلسل
وزارة العدل	ضرورة قيام المسؤولين عن تطبيق إدارة مكاتب التوثيق من الممكن أن يعد بكل مكتب توثيق إلكترونية بقياس جودة الخدمة المقدمة ومعرفة العوامل (صندوق لاستطلاع رأي الجمهور) يكون التي تحقق رضا العميل والوقوف على أسباب القصور في بمثابة مؤشر لمعرفة نقاط القصور في أداء الخدمة ، والعمل على معالجتها .	1 ضرورة قيام المسؤولين عن تطبيق إدارة مكاتب التوثيق من الممكن أن يعد بكل مكتب توثيق إلكترونية بقياس جودة الخدمة المقدمة ومعرفة العوامل (صندوق لاستطلاع رأي الجمهور) يكون التي تتحقق رضا العميل والوقوف على أسباب القصور في بمثابة مؤشر لمعرفة نقاط القصور في أداء الخدمة ، والعمل على معالجتها .	
وزارة العدل	توفير أجهزة حديثة ، وتوفير نظم للصيانة المستمرة توفير موارد مالية كافية لشراء الأجهزة الحديثة ، التعاقد مع شركات متخصصة للصيانة، إعداد أماكن ملائمة للميكنة .	2 توفير أجهزة حديثة ، وتوفير نظم للصيانة المستمرة توفير موارد مالية كافية لشراء الأجهزة الحديثة ، التعاقد مع شركات متخصصة للصيانة، إعداد أماكن ملائمة للميكنة .	
وزارة العدل	فتح أبواب التعيين للكوادر المتخصصة في مجال الحاسوبات الإلكترونية .	3 إدخال كوادر شابة لها خبرة جيدة بالحاسب الآلي .	3
وزارة العدل	تنمية مهارات العاملين ووضع أساس سلية لاختيارهم إعداد الدورات التدريبية المتخصصة لتدريب العاملين وتأهيلهم للتعامل مع الحاسوبات الإلكترونية .	4 تنمية مهارات العاملين ووضع أساس سلية لاختيارهم إعداد الدورات التدريبية المتخصصة لتدريب العاملين وتأهيلهم للتعامل مع الحاسوبات الإلكترونية .	4
وزارة العدل	إعداد دورات تدريبية للعاملين لتنمية سلوكياتهم وتأهيلهم سلوك العاملين للتعامل مع الجمهور خاصة في أوقات الذروة .	5 عمل دورات تدريبية للعاملين لتنمية سلوكياتهم وتأهيلهم سلوك العاملين للتعامل مع الجمهور بصورة خاصة في أوقات الذروة .	5
وزارة العدل	تبسيير على العملاء المسنين والمعاقين (مصاريف - تخفيف تكاليف التوكيلات لفئات المسنين والمعاقين . سن قواعد صارمة تضمن لهم سهولة التعامل .	6 التيسير على العملاء المسنين والمعاقين (مصاريف - تخفيف تكاليف التوكيلات لفئات المسنين والمعاقين . سن قواعد صارمة تضمن لهم سهولة التعامل .	6
وزارة العدل	سن قواعد إلزامية لإدخال جميع التوكيلات إلى الميكروفيلم .	7 لسهولة حفظ واسترجاع التوكيلات يوصي بإدخال جميع التوكيلات إلى الميكروفيلم .	7
وزارة العدل	فرض أساليب رقابية وتفتيشية صارمة على مواعيد الحضور والانصراف .	8 إلزام الموظفين بالحضور والانصراف في المواعيد المحددة .	8
وزارة العدل	استبعاد شركات الأمن الخاصة الموجودة في مكاتب الشهر العقاري والاستعانة بأفراد من داخل مصلحة الشهر العقاري حتى يمكن تحديد المسئولية ومحاسبة المرتاشين .	9 تطبيق نظام صارم للقضاء على الرشوة .	9
وزارة العدل	توفير أجهزة للنداء الآلي على غرار البنوك مما سيؤدي إلى تحقيق النظام وعدم تقضيل فرد على آخر عدم تعطلاها .	10 الصيانة المستمرة لهذه الأجهزة لضمان توفير أجهزة للنداء الآلي على غرار البنوك مما سيؤدي إلى تحقيق النظام وعدم تقضيل فرد على آخر عدم تعطلاها .	10
وزارة العدل	توفير مرافق جيدة بمكاتب التوثيق خاصة (الحمامات توفر ميزانية للصيانة المستمرة للمرافق .	11 و المياه الشرب) .	11

4/6 توصيات بدراسات مستقبلية

1- آثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على العاملين بمكاتب التوثيق الإلكترونية بمصلحة الشهر العقاري .

- 2- آثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على العاملين بـمأموريات الشهر بمصلحة الشهر العقاري .
- 3- آثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير خطوات العمل بـمأموريات الشهر بمصلحة الشهر العقاري .
- 4- آثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على رضا العملاء بـمأموريات الشهر بمصلحة الشهر العقاري .

خلاصة الفصل السادس

يتضمن هذا الفصل تلخيصاً للنتائج التي أمكن التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية ، وكذلك العلاقة بين نتائج الدراسة والفرض ، والنتائج العامة للدراسة ، التوصيات التي تقدمها الدراسة ، والدراسات المستقبلية التي تقترحها الباحثة في هذا المجال .