

## الفصل السادس

### 6 - النتائج والتوصيات

1/6 العلاقة بين نتائج الدراسة والفروض

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 .

### 1/6 العلاقة بين نتائج الدراسة والفروض

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

ويوضح جدول رقم (1/6) الفروض التي بنيت عليها الدراسة والنتائج التي تم التوصل إليها بالنسبة لكل فرض .

#### جدول رقم ( 1/6 )

#### العلاقة بين نتائج الفروض والدراسة

فروض الدراسة	نتائج الدراسة
<b>الفرض الأول :</b> يوجد فجوة بين توقعات العميل لمستوي جودة الخدمة المقدمة بمكاتب التوثيق الإلكتروني وبين الأداء الفعلي للخدمة	تؤكد النتائج صحة الفرض الأول حيث أنه : توجد فجوة سلبية بين ما يتوقعه عملاء مكاتب التوثيق بالشهر العقاري وبين الأداء الفعلي وذلك بالنسبة لمختلف أبعاد جودة الخدمة. ( توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الإدراك المتوقع والإدراك الفعلي لمستوى الخدمة الإلكترونية بمكاتب التوثيق بمستوى حيث بلغت قيمة "ت"(26.53) بمستوى معنوية اقل من (0.001) . وهذه النتيجة السابقة تدل على أن مستوى الخدمة الفعلية الإلكترونية بمكاتب التوثيق اقل بمراحل من الخدمة المتوقعة ويدل على إثبات صحة الفرض القائل بوجود فجوة سلبية في أبعاد جودة الخدمة بين الأداء الفعلي لجودة الخدمة والمستوى المتوقع.
<b>الفرض الثاني :</b> توجد علاقة طردية بين توافر الأبعاد الرئيسية لمستوى جودة الخدمة الفعلية المقدمة في مكاتب التوثيق الإلكترونية بالشهر العقاري وبين تقييم العملاء لجودة الخدمة.	تؤكد النتائج صحة الفرض الثاني حيث أنه : توجد علاقة طردية قوية بين الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة الفعلية المقدمة في مكاتب التوثيق الإلكترونية بالشهر العقاري وبين تقييم العملاء لجودة الخدمة. فكلما زادت جودة الخدمة المقدمة فعلا 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>بلغ معامل الارتباط (0.68) وذلك عند مستوى معنوية اقل من (0.01)</p> <p>هذا وقد بلغ معامل الارتباط سبيرمان لاجمالي محور (الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة الفعلية) (0.68) بمستوى معنوية اقل من (0.01) .</p>	
<p>تؤكد 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 لاجمالي محور (رضا العملاء) (0.72) بمستوى معنوية اقل من (0.01) .</p>	<p><b>الفرض الثالث :</b> توجد علاقة طردية بين الرضا عن توافر الأبعاد الرئيسية لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مكاتب التوثيق الإلكترونية بالشهر العقاري وبين تقييم العملاء لجودة الخدمة المقدمة.</p>
<p>تؤكد 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>وفيما يلي يتم 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><b>الفرض الرابع :</b> توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء لمستوى الخدمة الإلكترونية بمكاتب التوثيق وبين الخصائص الديموجرافية (النوع- السن- التعليم- المستوى الوظيفي) لهؤلاء العملاء.</p> <p><b>نص الفرض الفرعي الأول:</b></p> <p>توجد اختلافات جوهرية بين درجة رضا العملاء عن أبعاد جودة الخدمة طبقا لاختلاف النوع (ذكور-إناث).</p>

هذا يعنى أن العملاء الذكور اقل 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) اقل من (30) سنة (2.05) وبين متوسط رضا العملاء الذين تتراوح أعمارهم بين (30) اقل من (40) سنة (2.62)، وكذا مع الفئة العمرية بين (40) اقل من (50) سنة (3.38)، وأيضا الفئة العمرية أقل من (60) سنة (1.79) وأيضا الفئة العمرية بين (60) سنة فأكثر (3.57)، حيث بلغت قيمة الاختبار (18.45) بمستوى معنوية اقل من (0.001) وذلك عن إجمالي محور رضا العملاء مما يدل على أن الفئة العمرية أقل من (60) سنة أقل رضا يليها الفئة العمرية اقل من (30) سنة ثم الفئة العمرية اقل من (40)، يليها الفئة العمرية اقل من (50)، أما الفئة العمرية اكبر 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 اقل 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 اقل 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 اقل رضا بينما كانت فئة حملة المؤهل فوق المتوسط والمؤهل اقل 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 طبقا لاختلاف فئتهم العمرية.

### نص الفرض الفرعي الثالث:

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

### ونص الفرض الفرعي الرابع:

توجد اختلافات جوهرية بين درجة رضا العملاء عن أبعاد جودة

الخدمة طبقا لاختلاف (المستوى الوظيفي).	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 وأخيرا" موظفي الحكومة أكثر رضا .
--	---

## 2/6 النتائج العامة للدراسة

- 1- تم قبول الفرض الأول حيث ثبت صحته لوجود فجوة بين توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة بمكاتب التوثيق الالكترونية وبين الأداء الفعلي للخدمة
- 2- تم قبول الفرض الثاني حيث ثبت صحته لوجود علاقة طردية 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 طردية 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 الديموجرافية (النوع- السن- التعليم- المستوى الوظيفي) لهؤلاء العملاء .

## 3/6 توصيات الدراسة

جدول رقم (6-2)

مستسل	التوصية	آليات التنفيذ	الجهات المختصة بالتنفيذ
1	ضرورة قيام المسؤولين عن تطبيق إدارة مكاتب التوثيق الإلكترونية بقباس جودة الخدمة المقدمة ومعرفة العوامل التي تحقق رضا العميل والوقوف على أسباب القصور في تقديم الخدمة ومعالجتها.	من الممكن أن يعد بكل مكتب توثيق (صندوق لاستطلاع رأي الجمهور) ، يكون بمثابة مؤشر لمعرفة نقاط القصور في أداء الخدمة ، والعمل علي معالجتها .	وزارة العدل
2	توفير أجهزة حديثة ، وتوفير نظم للصيانة المستمرة للأجهزة ، وتوفير أماكن مهيأة للميكنة	توفير موارد مالية كافية لشراء الأجهزة الحديثة ، التعاقد مع شركات متخصصة للصيانة، إعداد أماكن ملائمة للميكنة .	وزارة العدل
3	إدخال كوادر شابة لها خبرة جيدة بالحاسب الآلي .	فتح أبواب التعيين للكوادر المتخصصة في مجال الحاسبات الالكترونية .	وزارة العدل
4	تنمية مهارات العاملين ووضع أسس سليمة لاختيارهم كأن يتم إختيار الكتابيين من خريجي أقسام الحاسب الآلي لضمان دقة العمل وسرعة إنجازه وتجنب إهدار أموال العميل .	إعداد الدورات التدريبية المتخصصة لتدريب العاملين وتأهيلهم للتعامل مع الحاسبات الإلكترونية .	وزارة العدل
5	عمل دورات تدريبية للعاملين لتنمية سلوكياتهم وتأهيلهم للتعامل مع الجمهور بصورة جيدة خاصة في أوقات الذروة .	إعداد الدورات التدريبية المتخصصة لتنمية سلوك العاملين للتعامل مع الجمهور خاصة في أوقات الذروة .	وزارة العدل
6	التيسير علي العملاء المسنين والمعاقين ( مصاريف - أولوية التعامل ) .	تخفيض تكاليف التوكيلات لفئات المسنين والمعاقين . سن قواعد صارمة تضمن لهم سهولة التعامل .	وزارة العدل
7	سهولة حفظ واسترجاع التوكيلات يوصي بإدخال جميع التوكيلات إلي الميكروفيلم .	سن قواعد إلزامية لإدخال جميع التوكيلات إلي الميكروفيلم .	وزارة العدل
8	إلزام الموظفين بالحضور والانصراف في المواعيد المحددة .	فرض أساليب رقابية وتفتيشية صارمة علي مواعيد الحضور والانصراف .	وزارة العدل
9	تطبيق نظام صارم للقضاء علي الرشوة .	استبعاد شركات الأمن الخاصة الموجودة في مكاتب الشهر العقاري والاستعانة بأفراد من داخل مصلحة الشهر العقاري حتى يمكن تحديد المسؤولية ومحاسبة المرتشين .	وزارة العدل
10	توفير أجهزة للنداء الآلي علي غرار البنوك مما سيؤدي إلي تحقيق النظام وعدم تفضيل فرد علي آخر	الصيانة المستمرة لهذه الأجهزة لضمان عدم تعطلها .	وزارة العدل
11	توفير مرافق جيدة بمكاتب التوثيق خاصة ( الحمامات ومياه الشرب ) .	توفير ميزانية للصيانة المستمرة للمرافق .	وزارة العدل

## 4/6 توصيات بدراسات مستقبلية

1- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي العاملين بمكاتب التوثيق الإلكترونية بمصلحة الشهر العقاري .

- 2- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي العاملين بمأموريات الشهر بمصلحة الشهر العقاري .
- 3- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي تطوير خطوات العمل بمأموريات الشهر بمصلحة الشهر العقاري .
- 4- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي رضا العملاء بمأموريات 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 والفروض ، والنتائج العامة للدراسة ،التوصيات التي تقدمها الدراسة ، والدراسات المستقبلية التي تقترحها الباحثة في هذا المجال .