

# Measuring the quality of professional services and their impact on customer satisfaction

Elsayed Ezzat Elsayed Saleh

شهدت العقود الأخيرة تطورا هاما في مجال الخدمات، حيث أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات العديد من الدول، مما خلق منافسة شديدة بين مقدميها. وفي الوقت الحالي أصبح هناك وعي لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمة من أجل تحقيق ميزة تنافسية، وزيادة ربحية المنظمة. وتعتبر هذه الدراسة امتداد للدراسات السابقة التي تناولت قياس جودة الخدمات. حيث يقوم مراجع الحسابات بتقديم خدمة مراجعة الحسابات في مكاتب المحاسبة والمراجعة، وهي تمثل أحد أهم الخدمات الهامة التي لها تأثير على اقتصاد البلاد. ونتيجة زيادة أعداد المكاتب من ناحية وزيادة أعداد المستفيدين من ناحية أخرى، فإن هذه الدراسة تركز على قياس جودة خدمة مراجعة الحسابات وأثرها على رضا العملاء المقدمة من مراجع الحسابات بمكاتب المحاسبة والمراجعة المصرية. وتتلخص مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على التساولات التالية: 1. ما أهم العناصر التي تشكل جودة خدمة مراجعة الحسابات من وجهة نظر كل من المراجعين و العملاء؟ 2. هل هناك فروق بين العملاء والمراجعين من حيث إدراكهم لعناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات؟ 3. ما العلاقة بين إدراك العملاء لعناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات وبين مستوى رضاهم عن الخدمة المقدمة؟ 4. هل هناك اختلافات جوهرية بين العملاء عن عناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات وفقا للخصائص الديمغرافية (النوع - السن - المؤهل العلمي، سنوات التعامل مع المكتب) لهؤلاء العملاء؟ 5. ما المقترحات التي يمكن أن تساهم في تحسين مستوى جودة خدمة مراجعة الحسابات. ؟ وقد استهدفت هذه الدراسة بصفة أساسية 1. تحديد أوجه الاختلاف بين المراجعين و العملاء من حيث إدراكهم لعناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات. 2. التعرف على أهم العناصر التي تشكل جودة الخدمة من وجهة نظر كل من المراجعين و العملاء، 3. وقياس العلاقة بين عناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات وبين مستوى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة، 4. تحليل اثر الخصائص الديمغرافية (السن - الجنس - المؤهل العلمي - سنوات التعامل مع المكتب) على درجة رضا العملاء عن عناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات، 5. تقديم المقترحات التي يمكن أن تساهم في تحسين مستوى جودة خدمة مراجعة الحسابات. وقد حددت هذه الدراسة ثلاثة فروع أساسية تم اختبارهم باستخدام قائمتي استقصاء الأولي موجهة إلي المراجعين بمكاتب المحاسبة والمراجعة. والثانية موجهة إلي السادة عملاء مكاتب المحاسبة والمراجعة والفروض كالتالي: 1- ليس هناك فروق معنوية بين المراجعين، والعملاء من حيث إدراكهم لعناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات. 2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات وبين مستوى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة. 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء عن عناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات وبين الخصائص الديمغرافية (النوع - السن - المؤهل العلمي - سنوات التعامل) لهؤلاء العملاء. وتتكون هذه الدراسة من ستة فصول، حيث يتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة، وتناول الفصل الثاني مفهوم وخصائص الخدمات بصفة عامة، وطبيعة وخدمات مهنة مراجعة الحسابات، وأهمية خدمة مراجعة الحسابات، وكذلك التعرف على أهم التحديات التي تواجه مهنة المحاسبة والمراجعة. بينما يتناول في الفصل الثالث مفهوم وإبعاد جودة الخدمات بصفة عامة، و جودة خدمة مراجعة الحسابات بصفة خاصة، ومقومات جودة خدمة مراجعة الحسابات، وكذلك تحديد أهم العوامل المؤثرة على جودة تلك الخدمة، وأخيرا التوصل إلي أهم مقاييس جودة الخدمة. ويتناول الفصل الرابع رضا العملاء عن جودة خدمة مراجعة الحسابات، وذلك من خلال التعرف على مفهوم وأهمية رضا العملاء، العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل، والعوامل المؤثرة على رضا

العملاء ، وكذلك التعرف علي أهم مقاييس رضا العملاء. أما الفصل الخامس من هذه الدراسة فتناول الدراسة الميدانية والتي ركزت علي تحليل فروض الدراسة للوقوف علي مدي صحتها. وفيما يتعلق بنتائج اختبار صحة الفروض الأول، فقد تبين عدم صحة الفرض الأول جزئيا ، حيث أكدت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك فروق معنوية بين المراجعون والعملاء من حيث إدراكهم لعناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات وذلك في الثلاثة عناصر الأولي وهي (الإمكانات المادية لمكتب المحاسبة - الاعتمادية - الاستجابة) ، بينما ثبت صحة الفرض جزئيا في عنصر (الأمان - التعاطف ) حيث تبين انه ليس هناك فروق بين المراجعون والعملاء. وفيما يتعلق بالفرض الثاني تبين من نتائج التحليل الإحصائي عدم صحة الفرض، حيث أن هناك علاقة قوية بين عناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات وبين مستوي رضا العملاء عن جودة لخدمة المقدمة. وفيما يتعلق بالفرض الثالث، فقد ثبت صحة الفرض جزئيا ، حيث أظهرت النتائج أنه ليس هناك فروق بين العملاء من حيث ( الجنس - النوع) في درجة رضاهم عن عناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات ، في حين ثبت عدم صحة الفرض جزئيا ، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك فروق بين العملاء من حيث ( المؤهل العلمي ، سنوات التعامل مع المكتب) عن درجة رضاهم عن عناصر جودة خدمة مراجعة الحسابات . وأخيرا أوضحت الدراسة الميدانية أهم المشكلات التي تواجهها مهنة المحاسبة والمراجعة. ولقد انتهت الدراسة إلي عدد من التوصيات من أهمها: الاهتمام بتوفير نظم معلومات محاسبية متطورة تساعد المحاسبون والمراجعون علي أنجاز مهام المراجعة بالتقنية الحديثة، تنمية المهارات السلوكية للمحاسبون والمراجعون بالمكاتب لتحسين قدراتهم التعاملية مع العملاء، أن تحرص مكاتب المحاسبة والمراجعة المصرية علي الاستعانة بأحدث أجهزة الحاسب الآلي وتصميم الأنظمة الحديثة والتي تسهل من إنهاء عملية المراجعة في أقل وقت مع الأخذ في الاعتبار تدريب المراجعون علي التعامل مع هذه الأجهزة. كذلك حرص مكاتب المحاسبة والمراجعة علي إنشاء وحده تقوم بالاهتمام بشكاوي ومقترحات العملاء والعمل علي قياس رضاهم بشكل مستمر.