


2019

جَوْدَةُ الخِدْمَاتِ المُقَدَّمَةِ مِنْ دَوَائِرِ الصَّرِيْبَةِ وَأَثْرُهَا فِي تَحْسِينِ الأَدَاءِ التَّنْظِيْمِيِّ لِمْكَاتِبِ المُحَاسَبَةِ وَالتَّدْقِيْقِ بِقِطَاعِ عَزَّة

Mahmoud A.I EL shanty
Israa University, Palestine, Mhmdshanty11@yahoo.com

محمد عبدالعزيز دهليز

Follow this and additional works at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/alazhar>

 Part of the [Business Administration, Management, and Operations Commons](#)

Recommended Citation

دهليز, محمد عبدالعزيز (2019) "جَوْدَةُ الخِدْمَاتِ المُقَدَّمَةِ مِنْ دَوَائِرِ الصَّرِيْبَةِ وَأَثْرُهَا فِي تَحْسِينِ الأَدَاءِ التَّنْظِيْمِيِّ لِمْكَاتِبِ المُحَاسَبَةِ وَالتَّدْقِيْقِ بِقِطَاعِ عَزَّة", *Journal of Al-Azhar University – Gaza (Humanities)*: Vol. 21 : Iss. 1 , Article 1.

Available at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/alazhar/vol21/iss1/1>

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Journal of Al-Azhar University – Gaza (Humanities) by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aar.edu.jo, marah@aar.edu.jo, u.murad@aar.edu.jo.

جُودَةُ الخِدْمَاتِ المُقَدَّمَةِ مِنْ دَوَائِرِ الصَّرِيحَةِ وَأَثَرُهَا فِي تَحْسِينِ الأَدَاءِ التَّنْظِيمِيِّ لِمَكَاتِبِ المُحَاسَبَةِ وَالتَّدْفِيقِ بِقِطَاعِ غَزَّةِ

Cover Page Footnote

مجلة جامعة الأزهر- غزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2019، المجلد 21، العدد 1

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي
لمكاتب المحاسبة والتدقيق بقطاع غزة

The Quality of the Services Provided by Tax Departments and its
impact on improving the Organizational Performance in the Accounting
and Auditing Offices

محمد عبد العزيز دهليز

محمود عبد الرحمن الشنطي

جامعة الإسراء - غزة

2019/01/26

تاريخ القبول

2018/012/14

تاريخ الاستلام

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر أبعاد جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة بوزارة المالية في تحسين الأداء التنظيمي من وجهة نظر العاملين بمكاتب المحاسبة والتدقيق. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير الاستبانة لجمع البيانات الضرورية، وكذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمكاتب المحاسبة والتدقيق، والبالغ عددهم (265) موظفاً، حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وكانت نسبة الاستجابة (82.26%). واستخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أهمها: مستوى جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة بوزارة المالية كانت كان بدرجة متوسطة بنسبة (56.47%)، بينما مستوى الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق كان بدرجة متوسطة بوزن نسبي (56.81%). وأظهرت النتائج أن أبعاد جودة الخدمات تؤثر تأثيراً جوهرياً في الأداء التنظيمي، وقد فسرت ما نسبته (73.4%) من التباين فيه باستثناء بُعدي (الاعتمادية والاستجابة) فلم يكن لهما تأثير. وكانت أهم التوصيات على النحو الآتي: وكانت أهم التوصيات على النحو الآتي: ضرورة تبني دوائر الضريبة بوزارة المالية لمفهوم جودة الخدمة كاستراتيجية للتميز، والعمل على تطوير الخدمات التي تقدمها بماوابة التطورات التكنولوجية. إظهار مزيد من التعاطف وبناء الفهم المشترك مع مكاتب المحاسبة والتدقيق، ودراسة شكاويهم لإيجاد الحلول المناسبة لها من أجل كسب رضاهم.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة المقدمة، الأداء التنظيمي، مكاتب المحاسبة والتدقيق.

محمود الشنطي، محمد دهليز

Abstract:

The study aimed at identifying the impact of quality dimensions of the services provided by the Taxes Department- Ministry of Finance in improving the organizational performance from the perspective of accounting and auditing employees. To achieve the study objectives, a questionnaire was developed as the main data collection tool and the descriptive analytical approach was adopted. The study population included all the (265) employees who work in accounting and auditing. The census method was used with a response rate of (82.26%). The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Program was used for analyzing the data. The study reached several results, the most important of which are: The quality level of the services provided by the Ministry of Finance's Taxes Department was intermediate with a percentage of (56.47%), while organizational performance level of the accounting and auditing offices was intermediate with a relative weight of 56.81%. All of the services' quality dimensions, except reliability and responsiveness, were found to have an essential effect on the organizational performance, as they explained about (73.4%) of its variation. The most important recommendations were as follows: The main recommendations were as follows: Taxes Department in the Ministry of Finance should adopt the concept of quality service as a strategy for Excellence and work on developing the services they provide in keeping with the technological development. Show more empathy, build common understanding with offices of accounting and auditing, and examine their complaints to find appropriate solutions to them to gain their satisfaction.

Keywords: quality of the services provided, organizational performance, Accounting and Auditing Offices.

مقدمة:

حظي موضوع جودة الخدمات المقدمة باهتمام كبير من المنظمات لزيادة وعي المستفيدين من جهة، ولما لهذا الموضوع من أهمية وحيوية في تطوير أداء المؤسسات والهيئات المختلفة؛ فصناعة الخدمات تلعب دورًا متزايد الأهمية في اقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن؛ لذا بات من الضروري أن يتم النظر إلى جودة الخدمات على أنها أمر ملح وضروري لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله، حيث إنّه المفتاح للنجاح وأحد الدعائم التي تزود القدرة على المنافسة. ونتيجة لزيادة إدراك العملاء بنوعية الخدمات وارتفاع مستوى توقعاتهم؛ فقد سعت المنظمات إلى زيادة مستوى الرضا للعملاء من خلال التعرف إلى حاجاتهم ومشاركتهم في تصميم الخدمات وفي تطويرها، وفي عملية التقييم المستمرة لها باعتبار أنّ ذلك يُشكل بؤرة النجاح الهادف ومركز الصدارة من أجل تحقيق النجاح والاستقرار في عمل هذه المنظمات، كما ويعد الأداء

(2) مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2019، المجلد 21، العدد 1

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

التنظيمي مفهومًا مهمًا بالنسبة للمنظمات بشكل عام، ويكاد أن يكون الموضوع الرئيس لمجمل فروع المعرفة الإدارية (أم العز، 2012:11)؛ وذلك لما طرأ مؤخرًا من تطورات علمية وتكنولوجية أسرع بكثير من ذي قبل، مما انعكس على نشاط المنظمات المختلفة، وتطلب مهارة متطورة ومستويات أعلى من الأداء والقدرات حتى تستطيع هذه المنظمات مواكبة التغيرات المتسارعة؛ فالأداء التنظيمي هو انعكاس لتعلق المؤسسات في أهدافها وقدراتها على إنجازها باستخدام الموارد بكفاءة وفاعلية؛ ويقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى. ولأداء التنظيمي أهمية بالغة؛ لأنه ينقل العمل إلى إنجاز الأهداف من الفردية إلى الجماعية، ومن العفوية إلى التخطيط، ومن الغموض إلى الوضوح، ومن محدودية الموارد والتأثير إلى تعددية الموارد وسعة التأثير. ويُعتبر مفهوم جودة الخدمات عاملاً حرجًا في التأثير في الأداء التنظيمي؛ إذ إن جودة تقديم الخدمة تركز على التفاعل مع المستهلك لتعزيز مستوى الرضا لديهم بهدف تحسين الحصة السوقية، ومن ثم زيادة الأرباح وتحقيق المزايا التنافسية. وتلعب مكاتب المحاسبة وتدقيق الحسابات دورًا مهمًا في العلاقة بين المكلفين وبين دوائر الضريبة، حيث تقوم هذه المكاتب بدور الوسيط بين دوائر الضريبة والمكلفين والذين هم عصب الاقتصاد في أي دولة في العالم.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

من خلال العمل بأحد مكاتب المحاسبة والتدقيق تم رصد بعض المظاهر تتمثل في هبوط مستوى أداء مكاتب المحاسبة والتدقيق، منها انخفاض دخل المكاتب بصفة عامة، وعدم تردد العملاء (المكلفين) على المكاتب بالشكل المعتاد، حيث يوجد عدد منهم يقوم بمراجعة دوائر الضريبة بنفسه دون الحاجة لمكاتب المحاسبة والتدقيق، ويتم معاملته بشكل أفضل. ومن أجل الوقوف بدقة على مشكلة الدراسة، تم إجراء دراسة استكشافية من خلال توزيع استبانة على مجموعة من العاملين في مكاتب المحاسبة والتدقيق العاملة في قطاع غزة، حيث بلغ عدد العينة المستهدفة (30) فردًا، وبناءً على نتائج الدراسة الاستكشافية التي أظهرت أن (33%) من العينة غير موافقين على توافر الأداء التنظيمي للمكاتب التي يعملون بها، وهي نسبة لا يُستهان بها خصوصًا إذا ما أُضيف إليها ممن كانت إجاباتهم محايدة، وبالنظر أيضًا للوزن النسبي لتوافر الأداء التنظيمي، والذي يساوي (65%)؛ أي بمستوى موافقة متوسطة، واستنادًا للمؤشرات السابقة، فيمكن استخلاص أن الأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق يتوجب العمل على معالجته وتحسينه بشكل أكبر مما هو موجود عليه، وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة المشكلة بمجموعة من الأسئلة:

1. ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دوائر الضريبة لأصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق؟
2. ما مستوى الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق من وجهة نظر العينة؟

محمود الشنطي، محمد دهليز

3. هل توجد علاقة بين جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة والأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق؟
 4. ما مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة في تحسين الأداء التنظيمي ب مكاتب المحاسبة والتدقيق في قطاع غزة؟
 5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول (جودة الخدمات، الأداء التنظيمي) تُعزى للمتغيرات التالية (الجنس - المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي - سنوات الخدمة)؟
- أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. التعرف إلى مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دوائر الضريبة لمكاتب المحاسبة والتدقيق في قطاع غزة.
2. الكشف عن مستوى الأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق في محافظات غزة.
3. تحديد طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة والأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق.
4. التعرف إلى أثر أبعاد جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة في الأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق.
5. تحديد الفروق بين متوسطات استجابات الباحثين حول (جودة الخدمات، الأداء التنظيمي) تُعزى للمتغيرات التالية (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).
6. تقديم بعض التوصيات لتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة، وكذلك تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق لأهمية استمرارها ووجودها لضمان الحركة الاقتصادية.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية: تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي نتناوله، حيث يعتبر من الموضوعات القلائل الذي تناولتها الدراسات السابقة التي تحاول التعرف إلى أبعاد جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وقدرتها في تحسين الأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق. كذلك الإسهام في إضافة مادة علمية، وإثراء المكتبة العربية بمعلومات خاصة عن موضوع أبعاد جودة الخدمات في تحسين الأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق محافظات غزة. تضيف معلومات جديدة ومفيدة، وتعد مرجعاً إضافياً للمعنيين والباحثين في هذا المجال، وكذلك تفتح المجال والآفاق أمام الباحثين لإثراء الموضوع واستكمال البحث فيه مستقبلاً.

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

ثانياً: الأهمية العملية:

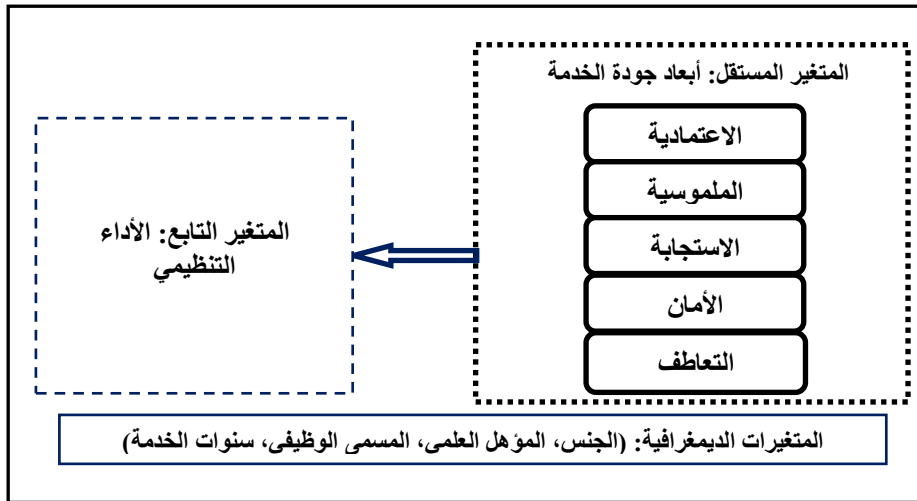
تساهم الدراسة في تقديم توصيات عملية لصناع القرار والمسؤولين في دوائر الضريبة بوزارة المالية للعمل على تفهم حاجات العملاء وتلبيتها وإشباعها وزيادة مستوى رضاهم، من خلال تحسين الخدمات المقدمة وبما يفوق التوقعات. كما وتساعد العاملين في مكاتب المحاسبة والتدقيق للتعرف إلى نقاط القوة والضعف التي يمكن أن تحسن الأداء التنظيمي مما يمكنها من الاستمرار.

متغيرات الدراسة وأنموذج الدراسة:

المتغير المستقل: جودة الخدمات المقدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

المتغير التابع: الأداء التنظيمي.

المتغيرات الديمغرافية: (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).



يتعلق بأبعاد الأداء التنظيمي.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد جودة الخدمات والأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق العاملة في قطاع غزة.

الفرضية الثانية: تؤثر جودة الخدمات المقدمة بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الأداء التنظيمي.

محمود الشنطي، محمد دهليز

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول (جودة الخدمات المقدمة، الأداء التنظيمي)، طبقاً للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

التعريفات الإجرائية:

التعريف الإجرائي لجودة الخدمات المقدمة: هي مستوى الخدمات التي يدركها العملاء بالواقع الفعلي، والتي تلبي حاجات العملاء بالسرعة الممكنة، مع تخفيض شكاوى العملاء، وانخفاض نسبة العيوب، والتي تهدف إلى تحقيق مستوى عالٍ من الرضا وزيادة حجم الطلب على خدمات المنظمة، والتي تمّ قياسها من خلال محور جودة الخدمات المقدمة في الاستبانة من الفقرة (1-25).

التعريف الإجرائي للأداء التنظيمي: جملة الجهود والسلوكيات المبذولة من جميع المدققين العاملين في مكاتب المحاسبة والتدقيق، والذي يحدد مدى قدرة مكاتب المحاسبة والتدقيق على تحقيق الأهداف المرسومة بأعمالها وذلك عبر التفوق في أدائها، والتي تمّ قياسها من خلال محور القيادة التحويلية في الاستبانة من الفقرة (26-42).

الإطار النظري:

جودة الخدمات المقدمة

تعددت التعريفات الخاصة بجودة الخدمة؛ نتيجة لصعوبة تحديد مفهوم للخدمة بعكس السلع التي يمكن رؤيتها ولمسها وفحصها، إضافةً لاختلاف منطلقات الباحثين وتباين تخصصاتهم. وتعرف جودة الخدمات على أنها: تكامل الملامح والخصائص لمنح المنتج أو الخدمة ما تمكّنه من كسب رضا العميل وتحقيق رغباته وتوقعاته، ويعرفها آخر بأنها: تصور مؤسسة لاحتياجات وتوقعات العميل، إذ يحكم على جودة السلعة أو الخدمة بمقارنة توقعاته بما سيتم استلامه من المؤسسة (إسماعيل، 2007: 22). وتمثل الخدمة عملاً أو نشاطاً يمكن تقديمه من طرف لطرف آخر، وهي في الأساس غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وأنّ إنتاجها أو تقديمها يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس (Kotler & Armstrong, 2013: 11). ومن ناحية أخرى عرف Gronroos الخدمة على أنها: نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي تتمتع بطبيعة غير ملموسة أو غير مادية سواء بقدر قليل أو كبير، والتي من العادة يتم من خلالها تفاعل بين العميل وبين الموظف المسؤول عن تأدية الخدمة أو مجموعة من الأنظمة التابعة لمقدم الخدمة، والتي ينتج عنه حلول لمشاكل العميل أو تلبية لاحتياجاته (شعشاعة، 2007: 33). ويضيف Kotler (2000: 227) بأنّ جودة الخدمة تعني أنّ تقوم المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة على أنّ تُؤدى بشكل أفضل في المرة التالية، وتحقق رضا العملاء في الوقت نفسه، وأنّ تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المنظمات المشابهة. وعرفت جودة الخدمة أنّها: تمثّل الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة

جودة الخدمات المقدمة من نواير الضريبية وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

المدركة والخدمة الفعلية". وقد قام Parasurman وزملاؤه من خلال دراسة بتقديم المقياس SERVQUAL والذي يتكون من خمسة أبعاد لقياس الانطباع حول جودة الخدمة، وهي: (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف) والذي يحسب الفرق بين التوقعات والإدراكات. وبعد تعرض هذا المقياس للعديد من الانتقادات قَدَّم (Cronin & Taylor 1992) هو SERVPERV يقوم على استبعاد فكرة الفجوة من الأداء والتوقعات، ويركز فقط على قياس الأداء الفعلي للخدمة، وأصبح الأكثر استخدامًا في قياس جودة الخدمة، وهو ما تمّ اعتماده في الدراسة الحالية. وفيما يلي بيان للنموذج الشهير لقياس جودة الخدمات SERVPERV وهي كما يلي (Shahin, 2006 ; Van Iwaarden et al., 2003):

1. **الأشياء الملموسة:** وتمثل المستلزمات المادية المرافقة التي تساهم في تقديم الخدمة وتتمثل في طبيعة الأجهزة والمعدات والأفراد، وغيرها من الأشياء الملموسة التي تؤثر بشكل كبير على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد.
2. **الاعتمادية:** تشير الاعتمادية إلى قدرة مورد الخدمة على إنجاز الخدمة الموعودة أو أداؤها بشكل دقيق يعتمد عليه، بدرجة عالية من الصحة والدقة أيضًا.
3. **الاستجابة:** وتعني استعداد مقدم الخدمة على أداء الخدمة الموجودة وتقديمها بشكل جيد ودقيق، ويرجع إلى مقدم الخدمة لديه الاستعداد لمساعدة المستفيدين والإجابة عن استفساراتهم.
4. **الأمان:** ويشير الضمان إلى إمكانات مقدم الخدمة وقدراته ومعلوماته التي تعطي الثقة، والأمان للمستفيد.
5. **التعاطف:** تشمل درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله، والتركيز من قبل مقدم الخدمة على أساس فردي من خلال تلبية حاجات المستفيدين المتعاملين مع المنظمة الخدمية..

الأداء التنظيمي:

يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت اهتمام الباحثين بشكل واسع على مدار الأعوام؛ لما له من أهمية للعامل والمؤسسة بشكل عام، ونال هذا المفهوم العديد من الأبحاث والدراسات التي أشارت إلى تداخله مع العلوم والاتجاهات الفكرية الأخرى، فيعرف الأداء بأنه: "إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية" (عائش، 2008: 44). بينما عرّفه البعض بأنه: مجموع المدخلات والمخرجات التي تنتج عن تفاعل المنظمة المتكاملة لعمليات الإدارة ومكوناتها مع البيئة الداخلية والخارجية داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها التنظيمية بكفاءة وفعالية. (المدھون، 2014: 69). ويعرف الأداء التنظيمي بأنه: "تحقيق المنظمة لأهدافها التي قامت بتحديدتها في رسالتها من خلال

محمود الشنطي، محمد دهليز

إنفاق مستوى مقبول من الموارد التنظيمية؛ وذلك من أجل تحقيق هدف الاستمرارية والبقاء في الأجل الطويل للمنظمة" (Lusthaus, et al., 2002: 21). ويعرفه ورد (2010: 90) بأنه: نشاط شمولي يعكس مقدرة المنظمة على استغلال إمكاناتها وفق أسس ومعايير معينة تضعها المنظمة وفق أهداف طويلة الأجل لغرض البقاء والنمو والتكيف. ويمكن تعريف الأداء التنظيمي بأنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستثمارها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (المحاسبة، 2013: 104). ومن جهة أخرى، فتستخدم بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء المؤسسي والتي تعرف بأنها: مجموعة من المقاييس المالية التي تقدم لمديري الإدارات العليا بصورة واضحة وشاملة على أداء منظماتهم في أربعة جوانب رئيسية تم اعتمادها من نموذج (Kaplan and Norton, 1992) يمكن عرضها كما يلي (حساني، 2007؛ الغالي وادريس، 2007؛ الوقفي، 2004؛ عايش، 2008):

المحور المالي: إن الأهداف المالية تعتبر المحصلة النهائية للمحاور الأخرى للنظام، واختيار مقاييس الأداء المالي لا بُدَّ أن يكون مرتبطاً باستراتيجية المؤسسة. ويؤكد هذا المدخل على أهمية توافر البيانات المالية الدقيقة في الوقت المناسب، وضمن هذا الإطار لا بُدَّ من التأكد على أنَّ الأهداف المالية للوحدات لا بُدَّ أن تسعى لتحقيق الإنتاجية والكفاءة والقيمة.

محور رضا العملاء: يركز على كيفية أداء المؤسسة لأعمالها التي يهتم بقياس مدى نجاح المؤسسة بالوفاء باحتياجات العملاء وتوقعاتهم من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبذلك تتجح المؤسسة في تحقيق رضا العملاء، والذي يُعد من الأهداف الاستراتيجية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.

محور عمليات التشغيل الداخلية: تركز المؤشرات والمقاييس المتعلقة بهذا المحور على الجوانب التي يمكن تحسينها والتغلب على ما فيها من قصور، وقياس مدى جودة العمليات التنظيمية الداخلية ومدى مساهمتها في إشباع رغبات المستفيدين ومن ثم المساهمة في تحقيق مهمة المنظمة، ففي ظل هذا النظام يتم اقتراح مراحل جديدة وتطوير المراحل القائمة بشكل يمكن المؤسسة من تلبية احتياجات الزبائن.

محور التعلم والنمو: إنَّ قدرة المنظمة على التطوير والتحسين المستمر، تعتمد بصورة أساسية، على مدى توافر قوى بشرية مدربة ومؤهلة باعتبارها رأس المال الفكري للمنظمة، كما يتضمن هذا البُعد إضافة إلى التدريب، القدرة على استقطاب الموارد البشرية وخلق الثقافة التنظيمية المدعمة لقيم التجديد والابتكار، حيث يركز هذا المحور على رفع مستوى المهارات والكفاءات لدى العاملين؛ الأمر الذي يمكنهم من القيام بعمليات التشغيل الداخلية بهدف تحقيق رضا الزبائن وتحسين الوضع المالي للمؤسسة.

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق**دور جودة الخدمات المقدمة في الأداء التنظيمي:**

يؤكد الباحثون على وجود دور مهم لجودة الخدمات المقدمة من المنظمة في تحسين الأداء التنظيمي، إذ إن وجود اهتمام كافٍ من المنظمات بالجوانب الملموسية مثل: وجود بيئة عمل مادية مريحة سواء للعاملين وللعلماء، وصلات انتظار أثناء تلقي الخدمة، واستخدام مبانٍ تسهل عملية الوصول للخدمة، وكذلك اهتمام مقدمي الخدمة بالهدام والمظهر اللائق؛ مما يعني إقبال العملاء على المنظمة والحرص على مزيد من التعاون معها، وبالتالي احتفاظ المنظمة بعملائها الذين هم مصدر عوائدها واستمرارها وديمومتها. كما أن إظهار العاملين لمشاعر التعاطف أثناء تقديم الخدمات للعملاء من حيث الاهتمام بمصالحهم، وجعلها في مقدمة الأولويات التي تسعى المنظمة لإشباعها، والتعامل بموضوعية وعدالة مع العملاء دون تحيز، والأسلوب الذي يتمتع بقدر كبير من الكياسة واللفظ، والحفاظ على بناء علاقات دائمة ومستمرة معهم؛ يعني زيادة ولاء العملاء من طالبي الخدمة، وكذلك ارتفاع منحنى الطلب على الخدمات وبالتالي زيادة المردودات المالية. ومن جانب آخر فتفهم المنظمات لحاجات الزبائن ورغباتهم والعمل على إشباعها يؤثر في الأداء التنظيمي من خلال تشجيع العاملين على التطور والتعلم للعاملين من مقدمي الخدمات. إن الاهتمام بمشاكل العملاء ودراستها وإيجاد الحلول السريعة لها مهما كانت درجة انشغالهم في أداء مهام العمل؛ الأمر الذي يترتب عليه ضرورة توفير الأعداد الكافية من هؤلاء العاملين كما ونوعاً لإكسابهم القدرات والمهارات وتزويدهم بالتدريب على حل المشكلات وفق المنهج العلمي، وهو ما يعني التأثير في محور التعلم والنمو. كما أن إيجاد حلول لمشكلات العملاء في محاولة لضمان ولائهم وبناء سمعة طيبة عندهم يرتبط بتحسين كفاءة العمليات الداخلية (بعد من الأداء المؤسسي) للمنظمة وتسهيل الإجراءات إلى الحد في التفكير بدمج بعض الأنشطة أو حذفها أو حتى استخدام أساليب هندسة العمليات بشكل جذري وشمولي. وتشتمل جودة الخدمات على بُعد الأمان، والذي يعني الحفاظ على خصوصية البيانات المتعلقة بالعملاء، وبيان درجة عالية من الاعتمادية بتقديم الخدمة وفقاً للوعد التي قطعتها المنظمة على نفسها لعملائها بدقة وبشكل صحيح دونما تأخير يعني تأثير على الأداء التنظيمي، حيث في الأجل القصير تحسين جودة الخدمات قد يعتبر عامل تكلفة من حيث الاحتياج للتدريب، وإعداد المباني، وجلب المعدات والتجهيزات وخاصة الحديثة منها، بينما على المدى الطويل قد يترتب على ذلك تمسك العاملين بالمنظمة والولاء لها، وقد يتعدى الأمر ذلك ليكونوا مسوقين لها مما يتسبب في زيادة أرباح المنظمة.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (وهبة، 2018) التعرف إلى دور أبعاد المنظمة الأخلاقية في تحسين جودة الخدمات المقدمة. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالمنظمات غير الحكومية بالمحافظات الجنوبية

محمود الشنطي، محمد دهليز

بفلسطين والبالغ عددهم (3617)، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية طبقية، بلغ حجمها (360) مفردة، وتم استرداد (330) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة (91.7%)، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات المقدمة كانت مرتفعة بوزن نسبي (75.57%). وجود علاقة طردية موجبة وقوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد المنظمة الأخلاقية (مجتمعة) وجودة الخدمات المقدمة، وكذلك بينت الدراسة أن أبعاد المنظمة الأخلاقية تؤثر تأثيراً جوهرياً في جودة الخدمات.

وهدفت دراسة (الزيدة، 2018) التعرف إلى دور ممارسة الرقابة الاستراتيجية في تحسين الأداء التنظيمي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء محافظات غزة، وتم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالوظائف الاشرافية، والبالغ عددهم (295) موظفاً، وكانت نسبة الاستجابة (91.3%)، وكشفت الدراسة أن مستوى الأداء التنظيمي كان بدرجة متوسطة بوزن نسبي (61.67%). وتؤثر جميع أبعاد الرقابة الاستراتيجية المختلفة تأثيراً جوهرياً في الأداء التنظيمي باستثناء بُعد اتخاذ الإجراءات فلم يكن له تأثير. عدم وجود فروق معنوية بين استجابات العينة حول محور الأداء التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديمغرافية، توجد فروق تُعزى لمكان العمل لصالح مقر رفح. وتناولت دراسة (سلمان، 2018) دور إدارة المواهب في تطوير الأداء المؤسسي في الكليات التقنية بقطاع غزة، بالتطبيق على العاملين بالوظائف الاشرافية بخمس كليات، والبالغ عددهم (112) موظفاً، حيث قام الباحث باستخدام أسلوب المسح الشامل، وقد تم استرداد (109) استبانة صالحة لغايات التحليل الإحصائي بنسبة استجابة (97.3%)، وكشفت النتائج أن مستوى الأداء المؤسسي كان بدرجة كبيرة بوزن نسبي (75.89%)، وتؤثر أبعاد إدارة المواهب (الاتصال بالمهوبة وتمكينها، استقطاب المهوبة والاحتفاظ بها) تأثيراً جوهرياً في الأداء المؤسسي، بينما باقي الأبعاد كانت غير مؤثرة.

تتاولت دراسة (الأخرس، 2017) موضوع إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات محافظات غزة، وتم توزيع استبانة على عدد (266) تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية طبقية من مجتمع الدراسة المكون من موظفي بلديات محافظتي خانينونس ورفح والبالغ عددهم (868) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات في بلديات محافظتي رفح وخانينونس بأبعادها الخمسة كانت مرتفعة بوزن نسبي بلغ (73.02%)، وبلغ الوزن النسبي لإجمالي محور جودة الخدمات من وجهة نظر المراجعين بلغ (57.89%). وكشفت الدراسة عن وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما وأظهرت أن لعناصر إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين جودة الخدمات.

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

وجاءت دراسة (أبو سمرة، 2017) للتعرف إلى دور الخصائص الريادية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة العاملة في قطاع غزة. وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين والأكاديميين في الجامعات الفلسطينية الخاصة في قطاع غزة والبالغ عددهم (259)، وتمّ اختيار عينة طبقية عشوائية لجميع بلغ حجمها (155) مفردة، وكانت نسبة الاستجابة (85%). وقد خلصت الدراسة أنّ مستوى الأداء المؤسسي كان مرتفعاً ويزن نسبي (69.9%). وكذلك وجود أثر للخصائص الريادية مجتمعة في تحسين مستوى الأداء المؤسسي.

وهدفت دراسة (الغنام، 2017) التعرف إلى أبعاد المنظمة الأخلاقية ودورها في تحسين جودة الأداء المؤسسي في المستشفيات الفلسطينية مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أغراض الدراسة. وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في كل من مستشفى غزة الأوروبي ومستشفى ناصر الطبي، والبالغ عددهم (1082)، وتمّ استخدام العينة العشوائية الطبقية، حيث بلغ حجم العينة (284) مفردة، حيث تم استطلاع آرائهم باستخدام الاستبانة، وتمّ استرداد (265) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (93%). وقد بينت نتائج الدراسة أنّ مستوى جودة الأداء المؤسسي في المستشفيات الفلسطينية في محافظات غزة مرتفع حيث بلغ الوزن النسبي (76.67%)، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين المتغيرين، ووجود أثر لأبعاد المنظمة الأخلاقية في تحسين جودة الأداء المؤسسي.

وتناولت دراسة (أبو بكر، 2016) اختبار دور جودة الخدمات والمنافع غير الملموسة والصورة الذهنية في تحسين جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين من خدمات الغرفة التجارية بغزة، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي. وقد تمّ توزيع الاستبانة إلكترونياً وبالتوزيع الشخصي على عينة عشوائية مكون من (368) عضواً مستفيداً من خدمات الغرفة التجارية الصناعية بمدينة غزة ومسداً لرسم العضوية عام (2015) حيث يبلغ حجم المجتمع (1177). وتوصّلت الدراسة لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات والصورة الذهنية. وبيّنت الدراسة أنّ مؤشرات جودة العلاقة مع الأعضاء متدنية: فالثقة بالغرفة التجارية بلغت (55.72%)، بينما مؤشر جودة العلاقة في محور الرضا بلغ المعدل (52.46%). يوجد أثر للمتغيرات المستقلة (جودة الخدمات، الصورة الذهنية، والمنافع غير الملموسة) في جودة العلاقة مع الأعضاء.

وأجريت دراسة (الدعجة، 2016) للكشف عن واقع التطوير التنظيمي لدى الجهات المشاركة في جائزة الملك عبد الله وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الوزارات والمؤسسات العامة والدوائر والسلطات المستقلة المشاركة، والتي تطبق معايير جائزة الملك عبد الله لتميز الأداء الحكومي والشفافية والبالغ عددها (90) جهة، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتمّ توزيع (375) استبانة على الفئة المستهدفة. وتوصّلت الدراسة لوجود أثر

محمود الشنطي، محمد دهليز

مهم ذي دلالة إحصائية للتطوير التنظيمي بأبعاده (الأهداف والاستراتيجيات، والتشريعات، الهيكل التنظيمي، تنمية وتطوير المورد البشري، استخدام التكنولوجيا) في الأداء المؤسسي.

وركزت دراسة (الباهي، 2016) على اختبار أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن، وتكوّن مجتمع الدراسة من زبائن البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان، وتمّ توزيع الاستبانة بالمقياس السباعي على عينة الدراسة والبالغ عددها (340) مستجيبًا بطريقة عينة الملاءمة، حيث تمّ استرجاع (283) استبانة منها، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (232) بما يشكل نسبة (81.97%). وتوصّلت الدراسة أنّ مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنوك المبحوثة في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعًا، وكذلك وجود أثر هام لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني.

دراسة (Norashikin, et.al, 2016) هدفت الدراسة الوصول لنظرة ثاقبة في تحقيق الأداء التنظيمي والابتكار من منظور ثقافة المنظمة المتعلمة، وخصوصًا اختبار مستوى ثقافة المنظمة المتعلمة وعلاقتها مع الأداء التنظيمي والابتكار بين الأكاديميين في مؤسسة التعليم العالي في ماليزيا، ومعرفة العلاقة بين المنظمة المتعلمة والأداء التنظيمي. وقد تمّ الحصول على البيانات من (40) أكاديميًا من مؤسسة التعليم العالي في منصب محاضر. وقد توصّلت الدراسة أنّ تحليل الارتباط بين المتغيرات يشير إلى أنّ جميع أبعاد ثقافة المنظمة المتعلمة ترتبط ارتباطًا وثيقًا بكل من الأداء التنظيمي والابتكار. وهذا يدل أيضًا على أنّ جميع أبعاد المنظمة المتعلمة على نفس القدر من الأهمية بالنسبة للأداء التنظيمي. وقد وجد أنّ التعليم المستمر يرتبط ارتباطًا وثيقًا بتنظيم الأداء، تليها التعاون والتعلم كفريق، كما تظهر النتائج أنّ التعاون والتعلم الجماعي يساهمان مساهمة مهمة في تحقيق أداء أفضل.

دراسة: (Kontic, 2014) هدفت الدراسة للبحث في إمكانية استخدام مقياس (Servperf) في تقييم جودة الخدمة خلال عملية إعادة تطوير التعليم العالي في صربيا، تمّ توزيع (120) استبانة على طلاب الإدارة في جامعة Aforementioned كان عدد الاستبانات المستوردة (109) استبانة أي بنسبة (90.83%)، وتمّ تصنيف العينة في التحليل حسب الجنس والسنة الدراسية. كانت أهم نتائج الدراسة: صلاحية مقياس (Servperf) للاستخدام في المؤسسات التعليمية في الفترة الانتقالية من عملية التطوير. يوجد تأثير واضح لعوامل السنة الدراسية ونوع الجنس على تصور الطلبة عن جودة الخدمات.

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق**التعقيب على الدراسات السابقة:**

تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، حيث إنَّ معظم الدراسات السابقة تناولت المتغيرات سواء جودة الخدمات المقدمة أو الأداء التنظيمي إما كمتغير تابع أو مستقل، فمنها من تناول علاقة جودة الخدمات مع متغيرات أخرى مثل: أبعاد المنظمة الأخلاقية، هندسة العمليات، إدارة المعرفة، الصورة الذهنية، رضا الزبائن (وهبة، 2018؛ الأخرس، 2017؛ أبو عكر، 2016؛ الباهي، 2016)، وبعض الدراسات تناولت الأداء التنظيمي أو المؤسسي مع متغيرات مختلفة منها: الخصائص الريادية، المنظمة الأخلاقية، التطوير التنظيمي، الابتكار وثقافة المنظمة المتعلمة، الرشاقة الاستراتيجية، إدارة المواهب مثل: دراسة (أبو سمرة، 2017؛ الغنام، 2017؛ الدعجة، 2016؛ سلمان، 2018؛ الزيدة، 2018)، ومنها ما تناول واقع الأداء المؤسسي وصعوباته أو إمكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن مثل (Kontic, 2014)، إلا أنَّ أياً من هذه الدراسات - وعلى حد معرفة الباحثين - لم يتناول دراسة العلاقة بين المتغيرين معاً في دراسة واحدة، كما أنَّ معظم الدراسات السابقة أجريت في بيئات مختلفة مثل: (المنظمات غير الحكومية، البلديات، الجامعات، المستشفيات، الغرف التجارية، البنوك، المدارس، شركة الكهرباء) مثل: دراسة (وهبة، 2018؛ الأخرس، 2017؛ أبو عكر، 2016؛ الباهي، 2016؛ أبو سمرة، 2017؛ الغنام، 2017؛ الدعجة، 2016؛ Hussein et al., 2016؛ الزيدة، 2018) بينما طُبقت الدراسة الحالية على مكاتب المحاسبة والتدقيق في إدراكها للخدمة المقدمة من دوائر الضريبة، والتي تقوم بدورٍ مهم في العلاقة بين المكلفين وبين دوائر الضريبة، حيث تقوم هذه المكاتب بدور الوسيط، ويعتبر المكلفون هم عصب الاقتصاد في أي دولة في العالم. وتتميز الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة أيضاً كونها استخدمت أسلوب الحصر الشامل، الذي يعطي نتائج أكثر دقة خاصة حال كان عدد المجتمع صغير، في حين معظم الدراسات استخدمت أسلوب المعاينة، كما أنها تقيس إدراك العملاء - المكلفين لجودة الخدمة المقدمة من مزوديها وهي دوائر الضريبة مما يعني تقليل نسبة التحيز. ومن هنا يأتي البحث الحالي ليردم الفجوة البحثية بتناول الأثر لجودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة في تحسين الأداء المؤسسي، ويُقيم جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، مما يعني نسبة أقل من التحيز في عملية التقييم مقارنة بتقييم العاملين بدوائر الضريبة لأدائهم مستخدمة في ذلك نماذج دولية لقياس المتغيرات.

الطريقة والإجراءات:**منهج الدراسة:**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تمَّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها

محمود الشنطي، محمد دهليز

والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها. ويعرف الحمداني (2006:100) المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المحاسبين العاملين في مكاتب المحاسبة والتدقيق في قطاع غزة، والبالغ عددها (130) مكتباً في قطاع غزة (حسب نقابة المحاسبين والمدققين الفلسطينية 2018)، حسب بيانات غير منشورة من نقابة المحاسبين والمدققين الفلسطينية في قطاع غزة ويعمل بهذه المكاتب (265) موظفًا، ويهدف الحصول على نتائج أفضل دقة تمّ استخدام أسلوب الحصر "مسح" الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة، حيث تمّ توزيع الاستبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وقد تمّ استرداد (219) استبانة بنسبة (82.64%). ويبين الجدول رقم (1) أنّ ما نسبته 80.8% من عينة الدراسة ذكور، بينما 19.2% إناث. ويفسر الباحثان ذلك لطبيعة المجتمع الذكوري، حيث إنّ بعض أعمال المحاسبة والتدقيق تتطلب خروج المرأة للقيام ببعض الزيارات الميدانية لمكاتب دوائر الضريبة، وكذلك مقابلة العملاء والتعامل معهم، وتتسجم النتيجة مع تقرير الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني لعام 2016 الذي بيّن أنّ النسبة العاملة من الذكور 72%، وأنّ نسبة الإناث العاملة 28%. يتضح من الجدول أنّ ما نسبته 81.2% من عينة الدراسة فتتبعهم العمرية أقل من 40 سنة، بينما 18.8% فتتبعهم العمرية أكثر من 40 سنة. ويمكن تفسير النتيجة لوجود توجهات من أصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق تهدف للتنوع في التوظيف لتشمل الفئات العمرية المختلفة فوجد ما نسبته (45%) من القوى العاملة في مكاتب المحاسبة والتدقيق أقل من 30 عامًا، وهذا يدل على أنّ أغلب العاملين في المكاتب من الشباب أصحاب الجهد والحركة والنشاط. وكتفسير آخر فإنّ ما نسبته (55.3%) من مجتمع الدراسة أعمارهم أكثر من 30 سنة، ويشير ذلك إلى أنّ هناك عددًا لا بأس به من الفئات العمرية الكبيرة سنًا، وبالتالي يفترض أنّهم من الفئات الممارسة لمهنة التدقيق، والتي تمتلك الخبرات الكافية في العمل التي تؤهلهم للقيام بمهام العمل.

جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة

الخصائص الشخصية	المستوى	التكرارات	النسبة (%)
الجنس	ذكر	177	80.8
	أنثى	42	42.2
المسمى الوظيفي	30 سنة فأقل	98	44.7
	30-40	80	36.5

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

النسبة (%)	التكرارات	المستوى	الخصائص الشخصية
18.8	41	أكثر من 40 سنة	المؤهل العلمي
4.1	160	دكتوراة	
22.8	50	ماجستير	
73.1	9	بكالوريوس	
33.3	73	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخدمة
34.7	76	من 5 لأقل 10 سنوات	
32.0	70	أكثر من 10 سنة	
51.1	112	مدير مكتب	المسمى الوظيفي
48.9	107	موظف	

ويتضح من جدول (1) أنَّ ما نسبته 73.1% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، و26.9% دراسات عليا. وقد يكون السبب بأنَّ حملة البكالوريوس هم الفئة الأكبر، حيث يتطلب ممارسة مهنة المحاسبة والتدقيق ومنح ترخيص لمزاولة المهنة شهادة البكالوريوس كأدنى مؤهل علمي في المحاسبة، ويمكن تفسير نسبة حملة الدراسات العليا؛ وذلك لاتجاه المحاسبين لتطوير أنفسهم والحصول على الدرجات العلمية العالية، وذلك لرفع المستوى العلمي والمهني لدى العاملين في مكاتب المحاسبة والتدقيق، وربما لإيجاد فرص للترقية أو شغل وظائف أفضل في أماكن أخرى. يتضح من جدول (1) أنَّ ما نسبته 33.3% من عينة الدراسة سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات، ويمكن القول أنَّ ما نسبته 66.7% من عينة الدراسة مدة خدمتهم العملية أكثر من 5 سنوات وهي خدمة جيدة، ويعزو الباحثان ذلك أنَّ مكاتب المحاسبة والتدقيق تتطلب أصحاب خبرات طويلة في مجال العمل وبالتالي زيادة كفاءة وفعالية وجودة عمل مكتب المحاسبة والتدقيق والتأثير الإيجابي على سمعة المكتب وبالتالي القدرة على المنافسة في سوق العمل. وأنَّ النسبة الباقية هي إشارة لإدراك المكاتب باستيعاب الكفاءات الجديدة والخريجين الجدد المتميزين حتى يتم استثمار مواهبهم. وأخيراً يتضح أنَّ ما نسبته 51.1% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير مكتب، بينما 48.9% مساهم الوظيفي موظف في المكتب. ويرى الباحثان بأنَّ ذلك ينسجم مع خصائص المجتمع، إذ إنَّ كل مكتب محاسبة وتدقيق يعمل به على الأقل موظف واحد، حيث كان عدد المكاتب 130 مكتباً وعدد العاملين 135 موظفاً أي بواقع موظف لكل مكتب، وتُفسر هذه النتيجة بأنَّ عدم وجود عدد كبير من العاملين بشكل رسمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق؛ وذلك لأنَّ بعض هذه المكاتب يعتمد

محمود الشنطي، محمد دهليز

على المتدربين من الجامعات، والذين يعملون فترة من شهرين إلى ثلاث في المكتب دون تكبد مصاريف إضافية من خلال توظيف عاملين بشكل رسمي.
أداة الدراسة:

تمثلت بالاستبانة، حيث تعدّ من أفضل وسائل جمع المعلومات مقارنة بطرق جمع البيانات الأخرى؛ وذلك للأسباب التالية: تسمح بجمع أكبر عدد من الإجابات في وقت واحد، وكذلك تعطي الفرصة للمبحوثين للإجابة عن الأسئلة بحرية وضمان للسرية، كما أنّها تعطي المبحوثين الوقت الكافي للإجابة عنها، وتوفر الكثير من الجهد والوقت والتكاليف، حيث تتكون من ثلاثة أقسام رئيسية، هي: القسم الأول: عبارة عن البيانات الديمغرافية للمستجيبين (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)، القسم الثاني: جودة الخدمات، ويتكون من 25 فقرة، موزعة على 5 مجالات، هي: (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وتمّ الاستعانة بـ نموذج (Servperf)؛ كونها تركز فقط على قياس الأداء الفعلي للخدمة وأصبحت الأداة الأكثر استخداماً في قياس جودة الخدمة، والقسم الثالث: يتكون من (17) فقرة لقياس مستوى الأداء التنظيمي، وقد تمّ الاستعانة بـ نموذج (Kaplan and Norton, 1992) حيث هي أداة شمولية تعمل على قياس الأداء التنظيمي وتتضمن مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية، حيث تربط الرقابة التشغيلية قصيرة الأجل برؤية المنظمة واستراتيجياتها، وقد تمّ استخدام مقياس ليكرت الخماسي بحيث كلما اقتربت الدرجة من 5 دلّ على الموافقة العالية.

جدول (2): درجات مقياس ليكرت الخماسي والمحك المعتمد

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
الوزن النسبي	20% - 36%	36% - 52%	52% - 68%	68% - 84%	84% - 100%
الموافقة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً

الإطار العملي للدراسة

صدق أداة الدراسة (الاستبانة):

تمّ التأكد من صدق الاستبانة بثلاث طرق، أولاً: صدق آراء المحكمين "الصدق الظاهري"، حيث تمّ عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين (12) متخصصاً في الإدارة والمحاسبة بالجامعات الفلسطينية المختلفة، وقد استجاب الباحثان لآراء المحكمين، وتمّ إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية. ثانياً: تمّ إجراء الاتساق الداخلي Internal Validity، وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة؛ وذلك

جودة الخدمات المقدمة من نواير الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، والتي أوضحت أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات كل مجال والدرجة الكلية للمجال، دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر كل مجال صادقاً لِمَا وضع لقياسه. ثالثاً: تم أيضاً إجراء الصدق البنائي Structure Validity، وبيّن مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة. وبيّن جدول (2) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لِمَا وضعت لقياسه، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (0.816 – 0.963) والقيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05)، مما يعني أن المقياس يتمتع بمعامل صدق عالي.

ثبات الاستبانة Reliability:

تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient. وبيّن من النتائج الموضحة في جدول (3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال، حيث تتراوح بين (0.824-0.961)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.969)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً. وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية، حيث تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وأشارت نتائج الاختبار بالجدول رقم (3) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع المجالات أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، وتم استخدام الاختبارات المعملية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

جدول (3): اختبار الثبات معامل ألفا كرونباخ ، الصدق البنائي واختبار التوزيع الطبيعي

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	اختبار الصدق البنائي		اختبار التوزيع الطبيعي	
			معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الاعتمادية	5	0.878	.936	*0.000	1.053	0.217
الملموسية	5	0.866	.816	*0.000	0.459	0.984
الاستجابة	5	0.824	.893	*0.000	0.769	0.596

محمود الشنطي، محمد دهليز

0.122	1.182	*0.000	.859	0.909	5	الأمان
0.607	0.762	*0.000	.902	0.866	5	التعاطف
0.434	0.871	*0.000	.963	0.961	25	جودة الخدمات
0.345	0.936	*0.000	.903	0.920	17	الأداء التنظيمي
0.698	0.708			0.969	42	جميع فقرات الاستبانة

عرض نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة ومناقشتها

أولاً: نتيجة السؤال الأول، ونصه: "ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دوائر الضريبة لأصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق؟". تمت الإجابة عن السؤال من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة. يتضح من الجدول رقم (4) أن درجة ممارسة جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة جاءت متوسطة، إذ بلغ الوزن المتوسط الحسابي (2.83) بوزن نسبي (56.74%). وأظهر أفراد العينة أن أعلى متوسط حسابي كان يُعَد الملموسية (2.97)، يليه بُعد التعاطف (2.86)، ثم الأمان (2.85)، والاعتمادية (2.78)، وكان المتوسط الحسابي يُعَد الاستجابة هو (2.72) بالمرتبة الأخيرة بين الأبعاد.

جدول (4): المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات "جودة الخدمة" و"الأداء التنظيمي"

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	درجة الموافقة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
0.000	-3.59	متوسطة	4	55.59	0.91	2.78	الاعتمادية
0.336	-0.42	متوسطة	1	59.47	0.92	2.97	الملموسية
0.000	-4.73	متوسطة	5	54.33	0.89	2.72	الاستجابة
0.005	-2.58	متوسطة	3	56.91	0.89	2.85	الأمان
0.011	-2.32	متوسطة	2	57.28	0.87	2.86	التعاطف
0.000	-3.59	متوسطة		56.74	0.78	2.83	جودة الخدمات
0.003	-2.73	متوسطة		56.81	0.86	2.84	الأداء التنظيمي

ويمكن تفسير هذه النتيجة الخاصة بـ "الملموسية" والذي كان بوزن النسبي (59.47%) بأن الموقع الجغرافي لدوائر الضريبة ليس بالشكل المطلوب، حيث يوجد جزء لا يُستهان به غير راضٍ عنه، ويعتبره غير مناسب حيث يحتاج الوصول لبعض الأماكن لمصاريف المُكلفة. كما أن عدم توافر قاعات مريحة للانتظار خاصة بأصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق بالشكل المأمول وضيق المكان، وقد يكون السبب في نقص استخدام الأجهزة الحديثة والمتطورة في العمل، ووجود مواقع إلكترونية تتفاعل مع هذه المكاتب وتقدم المعلومات لهم. ويُفسر الباحثان النسبة المتوسطة من

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

الموافقة لُبعد (التعاطف) بعدم ارتباط أصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق بعلاقات طيبة مع موظفي دوائر الضريبة؛ لأنَّ العلاقة مبنية على عدم الثقة، حيث تعتبر دوائر الضريبة أنَّ أصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق تقوم بمساعدة العملاء على التهرب من دفع الضريبة، كما أنَّ دوائر الضريبة تتعامل بطريقة غير موضوعية مع أصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق وذلك حسب المعرفة والأهواء الشخصية. ويمكن تفسير هذا المستوى المتوسط لُبعد "الامان" إلى عدم امتلاك العاملين بدوائر الضريبة للقدرات والمهارات وافتقاد البعض إلى الخبرة الكافية، وعدم دراية بعض الموظفين بدوائر الضريبة بكيفية تطبيق القرارات الإدارية والأنظمة واللوائح السائدة المتعلقة بعمل مكاتب المحاسبة والتدقيق. ويمكن تفسير هذه النتيجة لُبعد "الاعتمادية" والذي جاء بنفس مستوى نسبة الموافقة للأبعاد السابقة ويوزن نسبي (55.59%) لأن دوائر الضريبة لا تقوم بتقديم الخدمات لمكاتب المحاسبة والتدقيق كما يجب، وعدم حرصها على تقديم الخدمات بالجودة المطلوبة، حيث تطمح مكاتب المحاسبة والتدقيق نسبة اهتمام أكبر من قبل دوائر الضريبة تلبية التوقعات، وكتفسير آخر فالتأخير في تقديم الخدمات من قبل دوائر الضريبة وعدم الالتزام بالمواعيت والتسويق والمماطلة في تقديم الخدمات قد يكون هو السبب في النتيجة. ولعل التسبب في المحافظة على سرية السجلات والوثائق الخاصة بمكاتب المحاسبة والتدقيق، حيث من الممكن الاطلاع على السجلات الخاصة بالغير؛ وذلك بسبب ترك الملفات والسجلات خارج الأرشيف وقتاً كبيراً، ومن الممكن فُقد بعض السجلات بقصد أو بدون قصد. كما جاء الوزن النسبي لُبعد " الاستجابة " بمستوى متوسط (54.33%)، وكأحد التفسيرات المحتملة لذلك هو عدم توفر العدد الكافي من الموظفين في دوائر الضريبة لتقديم الخدمات لأصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق إلى قلة التوظيف في السنوات الأخيرة؛ بسبب الحصار المفروض على قطاع غزة وقلة الموارد المالية، وعدم اكترات دوائر الضريبة لشكاوى مكاتب المحاسبة والتدقيق، حيث يطمح أصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق من موظفي دوائر الضريبة بالاستجابة الفورية للشكاوى الخاصة بمكاتبهم وحل جميع مشاكلهم دون تسويق ومماطلة.

ومن جهة أخرى، يرجع الباحثان سبب ظهور ممارسة جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة بمستوى متوسط بوزن نسبي (56.74%) ، إلى أنَّ وزارة المالية وبالرغم بعض المحاولات لتحسين خدماتها إلا أنَّ هذه النسبة ما زالت دون المأمول، حيث إنَّ المؤسسات الحكومية ذات الطبيعة الخدمائية لا تولي الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة بصورة جيدة؛ وذلك لغياب ثقافة الجودة الشاملة وغياب المنافسة، وتقرد دوائر الضريبة بتقديم الخدمات غير مهتمة بنوع الخدمات على غرار القطاع الخاص الذي يهتم بالزبون والمراجعين. وكذلك عدم اهتمام الحكومة ببناء مقرات جديدة على الشكل الذي يناسب العمل خوفاً من القصف من الجانب الإسرائيلي كما حصل خلال الحروب السابقة؛ لذلك فهي تقوم بتأجير مقرات، ومن الممكن ألا تناسب العمل بصورة جيدة، ومن هذا المنطلق لا يوجد

محمود الشنطي، محمد دهليز

حرص عند دوائر الضريبة بالاهتمام بمصالح مكاتب المحاسبة والتدقيق. إلى جانب ما سبق، فإنَّ العلاقة بين دوائر الضريبة ومكاتب المحاسبة والتدقيق مبنية على عدم الثقة، حيث يعتبر موظفو الضرائب أنَّ أصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق تقوم بتشجيع العملاء على التهرب من دفع الضرائب، وعدم اكتراث دوائر الضريبة كما هو شائع عن دوائر العمل الحكومي بأهمية كبيرة لوجود خدماتها المقدمة للجمهور، بجانب عدم خضوع هذه الدوائر لإجراءات قانونية تضبط عملها بشكل حقيقي، حيث هناك مراقبة ومتابعة لأنشطتها شكلية، ولا يوجد استخدام للأساليب الرقابية الفعالة التي تجبرها على حسن جودة الخدمة. وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت له العديد من الدراسات كدراسة (أبو عكر، 2016) التي توصلت إلى أنَّ الخدمات التي تقدمها الغرف التجارية الصناعية في قطاع غزة قد بلغت جودتها نسبة (59.74%)، بينما اختلفت مع ما توصلت إليه دراسة كل من (الأخرس، 2017) التي توصلت إلى أنَّ الخدمات التي تقدمها البلديات في قطاع غزة قد بلغت جودتها نسبة (73.02%)، واختلفت أيضاً مع دراسة (وهبة، 2018) والتي أوضحت أنَّ مستوى جودة الخدمات في المنظمات غير الحكومية كانت مرتفعة (75.57%). وجاءت النتائج للدراسة الحالية متناقضة مع نتيجة دراسة (الباهي، 2016) والتي أوضحت أنَّ تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك الإسلامي الأردني وفروعه في عمان بشكل عام كان مرتفعاً بمتوسط كلي مقداره (6.197).

ثانياً: نتيجة السؤال الثاني، ونصه: "ما مستوى الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق من وجهة نظر العينة؟" يلاحظ من الجدول رقم (4) أنَّ مستوى الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق جاء بمستوى متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.84)، بوزن نسبي (56.81%). وتُعبّر هذه النسبة المتوسطة للأداء التنظيمي عن مستوى دون المأمول، وأنَّ المكاتب أمامها مساحة من العمل والجهد يجب أن تبذلها إذا ما أرادت تحسين أدائها التنظيمي. ويعزو الباحثان ذلك إلى عوامل عدة، منها: الحصار المفروض على قطاع غزة من جهة، ومن جهة أخرى بسبب المعاملة التي يتلقاها أصحاب المكاتب من بعض موظفي الضريبة والتي سهلت فقدان بعض الملفات الخاصة بالمكلفين لصالح مكاتب أخرى تتلقى تسهيلات من موظفي دوائر الضريبة. كما أنَّ مكاتب المحاسبة والتدقيق تعمل على تطوير نفسها والعاملين لديها من خلال الدورات التدريبية المتخصصة. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات منها دراسة (الزيدة، 2018) والتي أظهرت أنَّ مستوى الأداء التنظيمي كان بشركة توزيع الكهرباء متوسط بوزن نسبي (61.67%)، بينما اختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (سلمان، 2018) والتي كشفت أنَّ مستوى الأداء المؤسسي بالكليات التقنية كان بدرجة كبيرة بوزن نسبي (75.89%). واختلفت أيضاً مع دراسة (أبو سمرة، 2017) والتي توصلت إلى أنَّ الأداء المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة كان مرتفعاً بوزن

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق
نسبي (69.90%)، وكذلك اختلفت مع دراسة (الغنام، 2017) والتي توصلت إلى أن الأداء في المستشفيات الفلسطينية في قطاع غزة كان (76.67%).

ثالثاً: الإجابة عن السؤال الثالث، والذي ينص: "هل توجد علاقة بين جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة والأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق؟. وللإجابة عن السؤال الثالث واختبار الفرضية الأولى، تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، ويتضح من نتائج إجراء الاختبار في الجدول رقم (5) أن معامل الارتباط (R) تساوي (0.818) حيث $(r > 0.50)$ وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات والأداء التنظيمي. وعليه يمكن قبول الفرضية الأولى. إضافة إلى ذلك، فإن النتائج أظهرت أن أكثر أبعاد جودة الخدمات ارتباطاً ذو دلالة إحصائية بالأداء التنظيمي هو بُعد التعاطف، حيث كانت قيمة الارتباط (0.841)، تلاه بُعد الأمان حيث كان معامل الارتباط (0.731)، ثم بُعد الملموسة ارتبط بعلاقة موجبة تساوي (0.692)، ثم جاء بُعد الاعتمادية بالمرتبة الرابعة حيث كان معامل الارتباط (0.654)، ثم جاء في المرتبة الأخيرة بُعد الاستجابة حيث وجدت علاقة موجبة بينه وبين الأداء التنظيمي بلغت (0.642).

جدول (5): معامل الارتباط "بيرسون" بين أبعاد جودة الخدمات والأداء التنظيمي

المتغيرات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الاعتمادية	.654	*0.000
الملموسة	.692	*0.000
الاستجابة	.642	*0.000
الأمان	.731	*0.000
التعاطف	.841	*0.000
أبعاد جودة الخدمات	.818	*0.000

دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين جدول (5) أن معامل الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة مجتمعة يساوي (0.818)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات والأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق العاملة في قطاع غزة. ويعزو الباحثان هذه النتيجة المنطقية إلى أن جودة الخدمات تعني التفاعل بين العاملين والزبائن لتعزيز الرضا لديهم من خلال الحفاظ على علاقات قوية معهم، والذي يعني تحسن الأداء التنظيمي للمنظمات. كذلك فتطوير الخدمات من خلال تطوير خطط استراتيجية

محمود الشنطي، محمد دهليز

ينسجم مع أنشطة المنظمة. إنَّ جودة الخدمات المقدمة هي مفهوم مرتبط بإدراك الزبائن؛ لذا يعتبر عاملاً حاسماً ومهماً في تحديد حجم الحصة السوقية والعوائد على الاستثمار. كما ولأنَّ الأداء التنظيمي عامة يفسر بالأنشطة السلوكية خاصة التعامل مع الزبائن ومدى تقييمهم للخدمات المقدمة، فإنَّ جودة التكنولوجيا المستخدمة عند تزويد الخدمات تعطي أداءً أفضل. ومن المعروف أنَّ طلبات الزبائن تتغير مع التغيير السريع للبيئة؛ لذا فإنَّ المنظمات يجب أن تمتلك المعلومات والموارد الداخلية والخارجية لمقابلة طلبات السوق وتوقعات الزبائن؛ مما يزيد من ولائهم وعدد الزبائن وبالتالي الأرباح والأداء المالي والإنجاز الأمثل. إضافة إلى ذلك؛ فالمنتجات وكذلك الخدمات وطريقة تقديمها يمكن تقليدها بواسطة المنافسين؛ وذلك لشفافية المعلومات وعوامل أخرى مما يتطلب الإبداع في الخدمة بابتكار أساليب جديدة وتحسينها، وهذا بدوره يؤدي لجذب الزبائن. إنَّ احترام الزبائن لمنتج المنظمة وخدماتها يعني تحقيق سعادة للعاملين كما الزبائن، وهي أبعاد الأداء التنظيمي. كما أنَّ مبادرات الجودة داخل المنظمة تؤدي إلى تحسين الإنتاجية التي تؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين القدرة التنافسية، وكسب آخر فإنَّ اعتبار الجودة مسؤولية الجميع تعني ضرورة مشاركة جميع الموظفين والتكامل التام لجميع الشركات التقنية والبشرية من شأنها أن تؤدي إلى نجاح الأعمال على المدى الطويل.

ونظراً لعدم وجود دراسات تربط بين جودة الخدمات والأداء التنظيمي؛ فإنَّ الباحث سوف يستدل بدراسات تبين العلاقة بين جودة الخدمة والعوائد التنظيمية المختلفة الأخرى. فمثلاً اتفقت نتائج هذه الدراسة مع بعض الدراسات منها دراسة (وهبة، 2018) والتي أظهرت وجود علاقة طردية موجبة وقوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المنظمة الأخلاقية (مجتمعة) وجودة الخدمات المقدمة بالمنظمات غير الحكومية بفلسطين. وجاءت النتائج متفقة مع دراسة (الأخرس، 2017) التي كشفت عن وجود علاقة طردية قوية بين هندسة العمليات الإدارية وجودة الخدمات المقدمة في بلديات محافظات غزة. وانسجمت مع (الزبدة، 2018) والتي أكدت على وجود علاقة موجبة بين متغيري الرضاقة الاستراتيجية والأداء التنظيمي بشركة الكهرباء. وتوافقت أيضاً مع دراسة (سلمان، 2018) التي كشفت عن وجود علاقة موجبة بين إدارة المواهب والأداء المؤسسي في الكليات التقنية بقطاع غزة، وجاءت دراسة (أبو سمره، 2017) متفقة مع الدراسة الحالية حيث خرجت بنتيجة مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الريادية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية الخاصة وتحسين مستوى الأداء المؤسسي، واتفقت مع دراسة (الغنام، 2017) التي أظهرت وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المنظمة الأخلاقية لدى العاملين في المستشفيات الفلسطينية وتحسن جودة الأداء المؤسسي. واتفقت أيضاً مع دراسة (أبو بكر، 2016) التي توصلت الدراسة

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات والصورة الذهنية للمستفيدين من خدمات الغرفة التجارية.

رابعاً: الإجابة عن السؤال الرابع، والذي ينص: "ما مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة في تحسين الأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق في قطاع غزة؟". وللإجابة عن السؤال وللاختبار الفرضية الثانية، تم استخدام معادلة الانحدار التدريجي لاختبار الفرضية. ويتضح من نتائج إجراء اختبار الانحدار التدريجي في الجدول رقم (6) أنَّ معامل الارتباط (R) تساوي (0.860) حيث (large $r > 0.50$) مما يعني أنَّ زيادة مستوى جودة الخدمات كلما زاد مستوى الأداء التنظيمي. وتُشير قيمة معامل التحديد المعدل ($adj.R^2$) أنَّ جودة الخدمة تُفسر ما يقارب (73.4%) من التباين في المتغير التابع (الأداء التنظيمي)، والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى. وتوضح قيمة F (120.218) والتي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.00) أنَّ العلاقة بين (جودة الخدمة المقدمة) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي) هي علاقة خطية تشير إلى صلاحية النموذج بالتنبؤ بالتباين في المتغير التابع، وعليه يمكن قبول الفرضية الثانية.

جدول (6): تحليل الانحدار التدريجي Stepwise regression Analysis - اختبار الفرضية الثانية

القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.072	1.808	0.208	المقدار الثابت
0.773	0.289	0.016	الاعتمادية
0.015	2.193	0.114	الملموسية
0.208	1.264	0.066	الاستجابة
0.026	1.960	0.128	الأمان
0.000	9.999	0.596	التعاطف
معامل التحديد المُعدَّل = 0.734		معامل الارتباط = 0.860	
القيمة الاحتمالية = 0.000		قيمة الاختبار F = 120.218	

ويمكن تفسير هذه النتيجة لأنَّ أبعاد جودة الخدمات (الملموسية، الأمان، والتعاطف) تمثل العمود الفقري والأساسي لجودة الخدمات التي تقدمها دوائر الضريبة إلى مكاتب المحاسبة والتدقيق، حيث إنَّ العلاقة المبنية على عدم الثقة بين موظفي دوائر الضريبة وأصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق وعدم اهتمام موظفي دوائر الضريبة بمكاتب المحاسبة والتدقيق، وعدم تعامل موظفي دوائر الضريبة بطريقة عادلة مع أصحاب مكاتب المحاسبة والتدقيق أثر بشكل مباشر على الأداء في مكاتب المحاسبة والتدقيق؛ مما يدلُّ أنَّ هناك علاقة طردية بين جودة الخدمات المقدمة من دوائر

محمود الشنطي، محمد دهليز

الضريبة وبين الأداء التنظيمي في مكاتب المحاسبة والتدقيق. ونظرًا لعدم وجود دراسات توضح الأثر لجودة الخدمات في الأداء التنظيمي؛ فسوف يتم الربط مع نتائج الدراسات التالية: اتفقت النتائج مع دراسة (الزبدة، 2018) التي خلصت عن وجود تأثير لأبعاد الرضا الاستراتيجية في الأداء التنظيمي، وقد فسرت ما نسبته (66.7%) من التباين في المتغير التابع باستثناء بُعد اتخاذ الإجراءات فلم يكن له تأثير. وكذلك مع دراسة (سلمان، 2018) التي استنتجت وجود أثر مهم لأبعاد إدارة المواهب (الاتصال بالمهوية وتمكينها، استقطاب المهوبة والاحتفاظ بها) تأثيرًا في الأداء المؤسسي، وقد فسرت ما نسبته (63.7%) من التباين في المتغير التابع، بينما باقي الأبعاد كانت غير مؤثرة. وتوافقت مع دراسة (أبو سمرة، 2017) المؤكدة لوجود أثر للخصائص الريادية مجتمعة في تحسين مستوى الأداء المؤسسي، ومع (الغنام، 2017) التي خلصت لوجود أثر لأبعاد المنظمة الأخلاقية في تحسين جودة الأداء المؤسسي، وقد فسرت (50.8%) من التباين في المتغير التابع. وجاءت متفقة مع دراسة (الدعجة، 2016) التي أظهرت وجود أثر مهم ذي دلالة إحصائية للتطوير التنظيمي في بُعد العمليات الداخلية وبُعد التعلم والنمو كُبعدين من أبعاد تحسين الأداء المؤسسي.

خامسًا: الإجابة عن السؤال الخامس، والذي ينص: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول (جودة الخدمات، الأداء التنظيمي) تُعزى للمتغيرات التالية (الجنس - المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي - سنوات الخدمة)؟". للإجابة عن السؤال الخامس ولاختبار الفرضية الثالثة، تم استخدام اختبار " T - لعينتين مستقلتين " فيما يخص (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي) كذلك تم استخدام اختبار " التباين الأحادي " فيما يتعلق (سنوات الخدمة). من النتائج الموضحة في جدول (7) وفيما يخص الفروق الإحصائية حول جودة الخدمة المقدمة، فإن القيمة الاحتمالية (Sig.) لاختبار ت لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول جودة الخدمة المقدمة تُعزى إلى الجنس، حيث يوجد تجانس في إجابات العينة بخصوص متغيرات جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة، وهذا يبيّن أنّ كلا الجنسين يتمتع بنفس الخدمات، ويقدر مستوى الخدمات بشكل متشابه، مما يدل على موضوعية التقييم حول الخدمات التي تقدمها دوائر الضريبة. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (وهبة، 2018)، وكذلك مع دراسة (الأخرس، 2017) والتي أشارت لعدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في دور أبعاد جودة الخدمات تُعزى للجنس. وأظهرت النتائج بالجدول (7) عدم وجود فروق إحصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات المقدمة تُعزى إلى المؤهل العلمي. ويمكن تفسير عدم وجود اختلافات بين إدراك أصحاب المؤهلات العلمية حول جودة الخدمات المقدمة؛ لكون الجزء الأكبر من العينة 73.1% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، والجزء الباقي دراسات عليا. ويكلمات أخرى

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

وجود تجانس في إجابات العينة بخصوص جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة بوزارة المالية، وبالتالي لديهم القدرة والمعرفة على الحكم على الجودة. كما أن الجودة يستطيع استشرعها وتقييمها بغض النظر عن المؤهل العلمي. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (وهبة، 2018)؛ (الأخرس، 2017) والتي أشارت لعدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في دور أبعاد جودة الخدمات بسبب المؤهل العلمي.

جدول (7) الفروق الإحصائية بين (جودة الخدمات ، الأداء التنظيمي) والمتغيرات الديمغرافية-الفرضية الثالثة

الأداء التنظيمي			جودة الخدمات المقدمة			التصنيف	المتغيرات	
الدلالة الإحصائية	قيمة F و ت	الوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية	قيمة F و ت	الوسط الحسابي			
0.106	1.644	2.79	0.113	-1.611	2.79	ذكر	الجنس	
		3.05			3.03			أنثى
*0.010	2.611	2.93	0.106	1.621	2.70	دراسات عليا	المؤهل العلمي	
		2.59			2.89			بكالوريوس
*0.000	-5.038	2.57	*0.001	-3.433	2.66	مدير مكتب	المسمى الوظيفي	
		3.13			3.02			موظف في المكتب
*0.002	6.305	3.11	*0.036	3.379	3.03	5 سنوات فأقل	سنوات الخدمة	
		2.78			2.75			من 5 لأقل 10 سنة
		2.62			2.73			أكثر من 10 سنة

كما وتشير النتائج بالجدول (7) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "جودة الخدمات" تبعاً للمسمى الوظيفي؛ وذلك لصالح الذين مساهم الوظيفي موظف في المكتب، ويرجع الباحثان ذلك إلى أن الذين مساهم الوظيفي مدير مكتب هو الذي دائماً يطمح بجودة الخدمة المقدمة من دوائر الضريبة؛ لأنه يعتبر نفسه ذا قيمة اجتماعية كبيرة، ويجب أن يُحترم وتقدم له الخدمة بصورة جيدة مع إنجاز المهمة التي حضر من أجلها بصورة أكبر من الموظفين في مكاتب المحاسبة والتدقيق. واختلفت هذه النتائج مع دراسة (الأخرس، 2017) والتي أشارت لعدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في دور أبعاد جودة الخدمات تُعزى للمسمى الوظيفي. وتوضح نتائج الجدول أعلاه أيضاً أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على وجود اختلافات جوهرية بين تقديرات الباحثين حول هذه المتغير تُعزى إلى سنوات الخدمة وذلك لصالح الذين سنوات خدمتهم أقل من 5

محمود الشنطي، محمد دهليز

سنوات. وكأحد التفسيرات المقترحة أنّ هذه الفئة من فئة الشباب وحديثي العمل مع دوائر الضريبة، وتتقصه الخبرة في الحكم على جودة الخدمة المقدمة من دوائر الضريبة، حيث لا يستطيع التفرقة بين الخدمات التي كانت تقدم في الماضي وبين الخدمات التي يتلقاها اليوم. وكلما زادت سنوات الخدمة لدى العاملين في مكاتب المحاسبة والتدقيق كلما أدى ذلك إلى دقة وموضوعية تقديراتهم نحو جودة الخدمة في تحسين الأداء التنظيمي والعكس صحيح. ويمكن إيعاز النتيجة إلى عدم معاصرة أصحاب الخدمة الأقل من خمس سنوات الفترة السابقة، حيث كانت جودة الخدمات ليدركوا الفجوة، حيث كانت تقدم الخدمات بصورة أفضل من الوقت الحالي، إذ كانت الظروف أكثر استقرارًا وثباتًا من الأوضاع الحالية الذي تأثرت بشدة بالأحداث السياسية على الساحة الفلسطينية، وكذلك ظروف الانقسام السياسي بين شطري الوطن والحصار الخانق الذي تعاني منه البلاد. واختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (وهبة، 2018؛ أبو عكر، 2016؛ الأخرس، 2017) التي أشارت لعدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في دور أبعاد جودة الخدمات تُعزى لسنوات الخدمة.

ومن ناحية أخرى، فالنتائج الموضحة في جدول (7) فيما يخص الفروق الإحصائية حول الأداء التنظيمي، فإنّ القيمة الاحتمالية (Sig.) لاختبار ت لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يمكن استنتاج أنّه لا توجد فروق حول الأداء التنظيمي تُعزى إلى الجنس. ويعود ذلك إلى أنّ الجنسين متقاربان في الأفكار والاتجاهات والميول والمهارات، وأنّ العمل في مكاتب المحاسبة والتدقيق يعتمد على الكفاءة الشخصية وليس على الجنس. فكفاءة كل منهم في تأدية مهام عمله المطلوبة لا تتوقف عن الجنس. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الزبدة، 2018؛ سلمان، 2018؛ أبو سمرة، 2017؛ الغنام، 2017) والتي أشارت إلى أنّه لا يوجد اختلافات في آراء أفراد عينة الدراسة حول مجال الأداء التنظيمي طبقاً لمتغير الجنس. واختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الدعجة، 2016) والتي أشارت إلى أنّه توجد فروق بين آراء المبحوثين تُعزى للجنس. ومن النتائج أيضًا تبين أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الأداء التنظيمي تُعزى إلى المؤهل العلمي؛ وذلك لصالح الذين مؤهلهم العلمي بكالوريوس. ويُفسر الباحثان هذه النتيجة؛ لأنّ حملة شهادة البكالوريوس أكثر حرصًا على الحفاظ على وظائفهم في هذه المكاتب، إذ إنّ حملة الشهادات العليا من ذوي التأهيل العلمي العالي فقد تُتاح أمامهم فرص أفضل لإيجاد وظائف بديلة في أماكن أخرى مثل الجامعات وغيرها. وجاءت هذه النتائج متفقة مع بعض الدراسات كدراسة (سلمان، 2018؛ الدعجة، 2016؛ الغنام، 2017) والتي أشارت إلى أنّه يوجد فروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حول مجال الأداء التنظيمي تُعزى للمؤهل العلمي. واختلفت هذه النتائج مع دراسة كل من (الزبدة، 2018؛ أبو سمرة، 2017) والتي أشارت لعدم وجود فروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حول مجال الأداء التنظيمي تُعزى لمتغير للمؤهل

جودة الخدمات المقدمة من نواير الضريبية وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

العلمي. أما فيما يخص الفروق بسبب المسمى الوظيفي، فأوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الأداء التنظيمي تبعاً لهذا المتغير الديمغرافي؛ وذلك لصالح الذين مساهم الوظيفي موظف في المكتب. وقد يكمن السبب في ذلك إلى أن الموظفين في المكاتب يعملون بكفاءة عالية سعياً منهم لتحقيق أهداف المكاتب التي يعملون فيها لإثبات قدراتهم، وأنهم جديرون بالاستمرار في العمل للمحافظة على وظائفهم خاصة مع ارتفاع معدلات البطالة وقلة فرص التوظيف. واختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الزبيدة، 2018)، ودراسة (أبو سمرة، 2017)، وكذلك (سلمان، 2018) و (الغنام، 2017) والتي أشارت أنه لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول مستوى الأداء التنظيمي يُعزى للمسمى الوظيفي. وأظهرت نتائج الجدول أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الأداء التنظيمي تُعزى إلى سنوات الخدمة؛ وذلك لصالح الذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات. ويرجع الباحثان هذه النتيجة إلى أن الذين خدمتهم أقل من 5 سنوات تم توظيفهم مع وجود أجواء الركود الاقتصادي، والتي أثرت على أرباح المكاتب فهم يقدررون الأرباح على ضوء التقلبات والتغيرات في البيئة الخارجية. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (أبو سمرة، 2017؛ الدعجة، 2016) والتي أشارت إلى أنه توجد بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول مجال الأداء التنظيمي تُعزى لسنوات الخدمة. واختلفت هذه النتائج مع دراسة (الزبيدة، 2018؛ سلمان، 2018؛ الغنام، 2017) والتي أشارت إلى أنه لا يوجد فروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حول مجال الأداء التنظيمي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة.

أهم نتائج الدراسة:

1- مستوى جودة الخدمات كما يتصورها ويدركها أفراد العينة بمكاتب المحاسبة والتدقيق في غزة كان بدرجة متوسطة بنسبة 56.74%، وجاء ترتيب أبعاد جودة الخدمات على النحو الآتي: المرتبة الأولى: بُعد الملموسية بنسبة 59.47%. تلاه بالمرتبة الثانية: بُعد التعاطف بنسبة 57.28%. ثم بالمرتبة الثالثة: بُعد الأمان 56.91%، ثم بالمرتبة الرابعة: بُعد الاعتمادية بنسبة 55.29%. وثم أخيراً جاء بالمرتبة الخامسة والأخيرة: بُعد الاستجابة بنسبة 54.33%. وكشفت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق العاملة في قطاع غزة كانت متوسطة بوزن نسبي 56.81%.

2- توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات مجتمعة والأداء التنظيمي، وبلغ معامل ارتباط العلاقة (0.818). وتؤثر أبعاد جودة الخدمات تأثيراً جوهرياً في الأداء التنظيمي، وتفسر ما نسبته 73.4% من التباين والتغير في المتغير التابع (الأداء

محمود الشنطي، محمد دهليز

التنظيمي) وأن باقي التغيير قد يعود لعوامل أخرى خارج نطاق الدراسة. وبيّنت نتائج الدراسة أنّ أهم العوامل تأثيراً في الأداء التنظيمي وحسب قيمة ت الجدولية هو التعاطف والملموسية ثم الأمان حيث بلغت (9.99)، (2.19)، (1.96) على الترتيب، وأن باقي الأبعاد الأخرى وهي (الاعتمادية والاستجابة) ليس لها تأثير في الأداء التنظيمي.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء المبحوثين حول إجمالي أبعاد جودة الخدمات المقدمة تُعزى إلى متغير الجنس، المؤهل العلمي، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وكانت الفروق لصالح من يعملون "موظف" في مكتب المحاسبة والتدقيق، وكذلك وجود فروق بسبب متغير سنوات الخدمة وكانت الفروق لصالح من سنوات الخدمة لهم أقل من 5 سنوات.

4- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول إجمالي الأداء التنظيمي تُعزى لمتغير الجنس، فيما كشفت النتائج عن وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح حملة البكالوريوس. وأيضاً أظهرت النتائج وجود فروق جوهرية حول هذا المحور تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وكانت الفروق لصالح من يعملون "موظف" بمكاتب المحاسبة والتدقيق. كما كشفت عن وجود اختلافات دالة إحصائية حول الأداء التنظيمي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة، وكانت الفروق لصالح من سنوات خدمتهم أقل من خمس سنوات.

توصيات الدراسة:

من خلال نتائج الدراسة الحالية يمكن التوصية بالآتي:

1. إظهار مزيد من الاهتمام من دوائر الضريبة بوزارة المالية للارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها لمكاتب المحاسبة من خلال زيادة التعاطف والتفاعل وبناء الفهم المشترك بينهم، والمساهمة في حل جميع المشكلات التي تواجههم، وتقديم الخدمات بالأوقات المحددة مع الإيفاء بوعودها المتعلقة بجودة الخدمات. دراسة بالشكاوى والمشكلات التي تواجهها مكاتب المحاسبة والتدقيق والعمل على تقديم الحلول الناجعة لها وباستخدام شتى الطرق الممكنة دونما تعقيد.
2. تعزيز استخدام الوسائل التكنولوجية والأساليب الحديثة من جانب دوائر الضريبة لتقديم الخدمات لمكاتب المحاسبة والتدقيق؛ بهدف تقديم الخدمة لهم بجودة أكبر وبوقت أسرع وتقليل أوقات الانتظار، وتزويد منافذ تقديم الخدمات وترتيب المواعيد سلفاً.
3. ضرورة أن تجتهد مكاتب المحاسبة والتدقيق نحو تحسين أدائها العام وبشكل خاص الأداء المالي وزيادة ربحية هذه المكاتب، من خلال تحسين المؤشرات المالية الخاصة بالعائد على الاستثمار وزيادة الحصة السوقية لها، والعمل على أن تكتسب مكاتب المحاسبة والتدقيق

جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق

القدرات والمزايا التنافسية التي تؤهل المكتب لجذب عدد أكبر من المكلفين والزبائن من خلال تقديم امتيازات على صعيد الجودة والتكلفة والسرعة في تقديم الخدمة وتقديم تشكيلة ومزيج إضافي من الخدمات لهم.

4. إجراء البحوث العلمية والأساليب المنهجية للتعرف إلى حاجات ورغبات المكلفين، والعمل على دراستها؛ بهدف تلبيةها وإشباعها على الوجه الأكمل بما يحقق أكبر مستوى من الرضا لهم ويعكس صورة حسنة عن المكتب.

5. استخدام طرق التسويق الحديثة، وكذلك الطرق والوسائل التكنولوجية لتسويق خدمات مكاتب المحاسبة، ومنها استخدام الشبكة العنكبوتية التي توفر العديد من المزايا لتقديم الخدمة على مدار الساعة وتوفير الجهد والتكلفة وغيرها.

محمود الشنطي، محمد دهليز

أولاً: المراجع العربية

- أبو سمرة، حازم خميس (2017): بعنوان: دور الخصائص الريادية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي، (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية الخاصة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا ، غزة، فلسطين.
- أبو عكر، فوزي (2016): دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة "الغرفة التجارية الصناعية بغزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الأخرس، عبد الحليم نصار (2017): إدارة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- إدريس، ثابت (2015): قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، 4 (1)، 9-41، الكويت.
- إسماعيل، شاكر تركي (2007): التسويق المصرفي الإلكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الأردنية، المؤتمر الخامس، بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، الذي تنظمه كلية العلوم الإدارية والمالية في جامعة فيلادلفيا، ص:22.
- أم العز، حمودي (2012): دور تطوير المنتجات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- الباهي، صلاح الدين مفتاح، (2016): أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن. دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان ، الأردن.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2016): تقرير المرأة والرجل في فلسطين، قضايا وإحصاءات، رام الله، فلسطين.
- حساني، حسين (2007): تقييم الأداء في شركات التأمين، حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر.
- الحمداني، موفق (2006): *مناهج البحث العلمي*، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر.
- الدعجة، فراس محمود (2016)، أثر التطوير التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي - دراسة ميدانية - لدى الجهات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، رسالة دكتوراه، جامعة ابو بكر بلقايد، الجزائر.

- جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق الزيدة ، مها (2018): الرشاقة الاستراتيجية وأثرها في الأداء التنظيمي بشركة توزيع كهرباء محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- سلمان ، معين (2018): دور إدارة المواهب في تطوير الأداء المؤسسي -دراسة تطبيقية في الكليات التقنية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- شعشاعة، حاتم (2007): قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء، دراسة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عايش، شادي (2008). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي -دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية: فلسطين.
- الغالب، طاهر حسن، وإدريس، وائل محمد (2007): الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الغنام، جهاد (2017): أبعاد المنظمة الأخلاقية ودورها في تحسين جودة الأداء المؤسسي في المستشفيات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- المحاسنة، إبراهيم (2013): إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار جدير للنشر والتوزيع، الأردن.
- المدهون، محمود عطا (2014): عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- ورد، حسين؛ وحسن، عبد الله. (2010): إدارة الاحتواء العالي وأثرها في الأداء التنظيمي-دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، 12(1)، 85-96.
- الوقفي، علي عوض (2004): تطوير ثقافة المنظمة لتحسين الأداء المؤسسي في البنوك التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.
- وهبة، ألفت (2018): دور أبعاد المنظمة الأخلاقية في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمنظمات غير الحكومية - المحافظات الجنوبية رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.

محمود الشنطي، محمد دهليز

ثانياً: المراجع الأجنبية.

- Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Grönroos, C. (1990). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Kaplan, S. Robert and Norton, David P., (1992). The Balanced Scorecard measures that drive performance. *Harvard business review*, January-February.
- Kontic, L. (2014). **Measuring Service Quality in Higher Education: The Case of Serbia**. In Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life; Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference 2014 (pp. 645654). ToKnowPress
- Kotler, P. (2000). **Marketing management**. 11th edition, prentice Hall, New Jersey.
- Lusthaus, Charles Lusthaus, Marie-Hélène Adrien, Gary Anderson, Fred Carden, and George Plinio Montalván. (2002). **Organizational Assessment: A Framework for Improving performance**. Washington. D.C. Inter- American Development Bank & Ottawa. Canada. International Development Research center.
- Norashikin, H, Safiah O , Fauziah Noordina , N, & Amir I. (2016). **Learning Organization Culture, Organizational Performance and Organizational Innovativeness in a Public Institution of Higher Education in Malaysia: A Preliminary Study. Procedia Economics and Finance**. Article showed in the fifth international conference on marketing and retailing (5th INCOMAR) 2015. 37, 512-519.
- Ozen ,G. ,Yaman ,M. and Acar ,G. (2012). Determination of the employment status of graduates of recreation department. *The Online Journal of Recreation and Sport* ,1(2).
- Philip, Kotler And Gray, Armstrong,(2013), Principles Of Marketing, 4th European edn,ft prentice hall, London.
- Shahin, A. (2003). **SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivery Quality Services**.
- Van Iwaarden, J., Van der Wiele, T., Ball, L., & Millen, R. (2003). Applying SERVQUAL to web sites: An exploratory study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8), 919-935.