

## ملخص الرسالة

على الرغم من عدم إعطاء قسم الدعم الفني حق قدره، يبقى قسم الدعم الفني ذا قيمة عالية في المؤسسات التي يتواجد بها، حيث يعتبر قسم الدعم الفني الواجهة الأولى لتقديم الخدمات التكنولوجية للمستخدمين، والتي تعد من أهم المؤثرات على رضى المستخدمين عن الخدمات التكنولوجية عموماً. لكن، وللأسف، يواجه قسم الدعم الفني هذه الأيام العديد من التحديات المرتبطة بالعديد من المؤثرات، أهمها : زيادة توقعات واحتياجات المستخدمين، سرعة تطور المعدات والأجهزة التكنولوجية وزيادة تعقيدها باختلاف أنواعها، بالإضافة إلى العديد من العوامل التي تجعل من الصعب على قسم الدعم الفني تقديم خدمة فنية ذات جودة عالية تحافظ على مستوى جيد يرضي المستخدمين.

لا يختلف وضع قسم الدعم الفني في البيئة الأكاديمية كثيراً، إذ أنه يعاني من الصعوبات ذاتها وتبرز التحديات المالية في البيئة الأكاديمية بسبب محدودية مصادر الدعم المادي إذ أن الخدمات الحاسوبية مجانية في البيئة الأكاديمية. ولمحاولة مواجهة هذه المشاكل، لا بد من التأكد من تقديم خدمة فنية ذات جودة عالية وذلك بقياس أداء قسم الدعم الفني بشكل دوري، إن قياس الأداء سيساعد أيضاً في اكتشاف نقاط الضعف وبلورة الأخطاء لتجنبها والتحسين من جودة الخدمة المقدمة.

تأتي هذه الأطروحة لتعرض وسيلة لقياس أداء قسم الدعم الفني في البيئة الأكاديمية وذلك بالأخذ بعين الاعتبار معايير القياس الداخلية والخارجية. تأخذ الأطروحة شكل حالة دراسية إحصائية وذلك بدراسة قسم الدعم الفني في جامعة بيرزيت كحالة دراسية لتطبيق وسيلة قياس الأداء.

بمراجعة الأدبيات، تبين أن أكثر المعايير شيوعاً لقياس أداء قسم الدعم الفني هي: جودة الخدمة المقدمة، مدى رضى المستخدمين عن الخدمة المقدمة، مدى الرضى الوظيفي لفريق العمل في القسم، والاحصائيات المتعلقة بتقديم الخدمة مثل: معدل المشاكل التي تحل في الزيارة الأولى ومعدل الوقت المنقضي لحين حل المشكلة في إطار زمني محدد في وثيقة الاتفاق بين القسم والمستخدمين. تحاول الدراسة بذلك الإجابة عن الأسئلة التالية: ( كيف يمكن وصف طبيعة العلاقة، إن وجدت، بين رضى المستخدمين وجودة الخدمة المقدمة؟، ما هو تأثير مدى رضى فريق العمل في قسم الدعم الفني على أداء القسم بشكل عام؟ ، كيف يمكن قياس أداء قسم الدعم الفني في البيئة الأكاديمية باستخدام معايير القياس الأربعة: جودة الخدمة المقدمة، مدى رضى المستخدمين عن الخدمة المقدمة، مدى الرضى الوظيفي لفريق العمل في القسم، والاحصائيات المتعلقة بتقديم الخدمة؟ ، كيف يمكن

تصميم الاجراءات الروتينية لأعمل القسم بطريقة DFD بصورة نموذجية؟). يتوقع من هذه الدراسة الإجابة عن هذه الأسئلة عبر تحقيق الأهداف التالية:

1. قياس أداء قسم الدعم الفني في جامعة بيرزيت وذلك بوصف العلاقة، إن وجدت، التي تجمع:

- المتغيرات المؤثرة على الأداء عبر طريقة تصميم أداة قياس تستند على SERVQUAL Instrument

- قياس مدى رضى فريق عمل قسم الدعم الفني عبر استبيان يستند على AJDI instrument

- تجميع البيانات الإحصائية المخرجة من الإلكتروني لقسم الدعم الفني

2. تحليل البيانات التي تم تجميعها من الهدف الأول باستخدام الوسائل الإحصائية المختلفة

3. تصميم خطة نموذجية لتنظيم سير الأعمال الروتينية لقسم الدعم الفني وذلك باستخدام DFD

اسفرت نتائج تحليل البيانات الأولية والثانوية المجمعة في هذه الدراسة عن استنتاج ترابط وثيق بين درجة رضى المستخدمين عن خدمات قسم الدعم الفني وجودة الخدمة المقدمة للمستخدمين . إذ أنه من الممكن وصف العلاقة بين هذين المتغيرين بشكل إيجابي إذ بازدياد إحداهما يزداد العامل الآخر . وقد تم أيضا استنتاج أنه يمكن اعتبار درجة الرضى الوظيفية لفريق عمل قسم الدعم الفني كمؤشر لأداء قسم الدعم الفني . بالإضافة لذلك تم التوصل إلى استنتاج وجود ترابط ما بين النتائج التحليل الإحصائي للبيانات المسجلة في النظام الإلكتروني لقسم الدعم الفني ودرجة أداء القسم حيث تعتبر قراءات التحليل الإحصائي لهذه البيانات بمثابة انعكاس للوضع الحقيقي لأداء القسم إلا أنه لا يمكن الإكتفاء بها كمؤشر شامل يصف هذا الأداء .

تعرض الأطروحة أيضا تصميميا لخطة نموذجية لتنظيم أعمال قسم الدعم الفني منطقيا باستخدام DFD. النموذج يقترح تصميميا يعتمد قنعة بيانات والتي بدورها تبنى على أساس بدء دورة حياة طلب الخدمة في قسم الدعم الفني من درجة الصفر وهي عبارة عن درجة تعلم ومساعدة ذاتية ممكنة باستخدام قاعدة بيانات . إن تصميم الخطة النموذجية لأعمال القسم في هذه الدراسة تعمد إلى محاولة تحسين وتطوير جودة الخدمة التي يقدمها قسم الدعم الفني ليس فقط بتقييم الأداء بشكل دوري وإنما أيضا بالالتزام بنصائح تقديم أفضل خدمة . الدراسة تنصح قسم الدعم الفني في جامعة بيرزيت بالعمل الحثيث ب صورة وقائية لتحسين مجريات العمل وتلافي الأخطاء وذلك حتى يتمكن القسم تدريجيا من إحداث تغيير ثقافي لمجتمع الجامعة الأكاديمي.