

تصميم موقع استشارة الكتروني لدعم حلول شكاوى الزبائن

إنموذج مقترح للشركة العالمية للبطاقة الذكية / فرع أربيل<sup>1</sup>

ثامر لازم محمد

م. سهير عبد داؤد

كلية الادارة والاقتصاد/جامعة الموصل

**Designing an Electronic Consultation Website to Support for  
Customer Complaints  
A Model Suggested to the International Smart Card  
Company/ Erbil Branch**

**Suhair A. Dawod**

**Thamer Lazem Mohammed**

**College of Admin &Eco./Mosul Uni.**

تاريخ قبول النشر 2016/6/19

تاريخ استلام البحث 2016/3/28

---

<sup>1</sup>بحث مستل من رسالة ماجستير

## المستخلص:

تسعى الدراسة إلى ترسيخ دور الاستشارة الالكترونية الفاعل في حلول شكاوى الزبائن عن طريق تصميم موقع الكتروني وبالتطبيق على الشركة العالمية للبطاقة الذكية/ فرع أربيل، وهدفت الدراسة إلى توجيه وعي الباحثين العاملين في حقل الاستشارات نحو الاهتمام بالمواقع الالكترونية للوصول إلى حلول لشكاوى الزبائن، والإحاطة بها على المستويين النظري والتطبيقي، وكيفية توظيفها للمحافظة على خصوصيات الزبائن، وتوفير بيئة خصبة لاحتكاك الجهات المتخصصة مع بعضها البعض، للاستفادة من التجارب والخبرات في مجال الاستشارات، مما يؤدي إلى تطوير الموقع والوصول إلى سبل الارتقاء بخدماته الاستشارية، وحصر أهم المشكلات وتحديات العمل المستقبلية، وإيجاد حلول لها.

وبالتزامن مع التقدم العلمي والتكنولوجي، تأتي البرامج والأنشطة المصاحبة لها، والتي تقدم استشارات مباشرة للمستشيرين وإيصال الشكاوى التي تواجه الناس إلى مستشارين يقومون بالبحث وتقديم الحل المناسب لهذه الشكاوى، والبحث عن حلول مناسبة وصحيحة لها، وإشهارها.

بنيت الدراسة على فرضية مفادها (أن تصميم موقع الكتروني للاستشارات الالكترونية يعمل على دعم حلول لشكاوى الزبائن وبالتالي يساعد على تحقيق رضا الزبائن). وتم استخدام عدد من أدوات البحث العلمي في الجانب العملي للدراسة للوصول إلى النتائج المطلوبة منها المعايضة الميدانية داخل الشركة والمقابلات الشخصية بهدف رؤية الواقع الفعلي عن قرب.

في تصميم واجهات النظام ولغة ASP.NET تم استخدام في الجانب العملي من الدراسة على استخدام لغة في تصميم قواعد البيانات ويعزى سبب استخدام الباحث لهذه اللغة البرمجية ؛ SQL ServerMicrosoft لأنها لغة عالية المستوى تم تطويرها بواسطة شركة مايكروسوفت تجمع بين العديد من خصائص لغات البرمجة، فضلاً عن أنها سهلة التعلم وذات إمكانيات عالية هائلة، وتسمح اللغة بتطوير التطبيقات للعمل في بيئة الويندوز ومستعرضات الويب بكل سهولة.

وتمخضت الدراسة عن مجموعة من الاستنتاجات أبرزها:

امتلاك الشركة المبحوثة بنية تحتية جيدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث شبكات الاتصالات لكنها تفتقر إلى موقع الكتروني للاستشارات الالكترونية . إذ يوفر النظام المقترح إمكانية الوصول السريع للمعلومات المخزنة في قاعدة المعرفة للنظام، إذ إن عملية استرجاع أي ملف أو معلومة لا تتطلب سوى ثوان معدودة.

**الكلمات المفتاحية:** الاستشارات الالكترونية، الشكاوى الالكترونية، إدارة علاقات الزبائن، رضا الزبون.

## **Abstract:**

This study seeks to establish the role of electronic consultation to solve customers' complaints through designing a website to apply such service on international smart card Qicard/ Erbil branch. The aim of this study is to guide researchers who are interested in the field of E-Consultation to observe the importance of websites and approaching solutions for customers' complaints on theoretical and practical levels. It is vital to preserve customers' privacy and provide suitable environment to connect specialized sectors with each other to extract benefits from consultation expertise, also, to develop the website and summing up the difficulties and future challenges with appropriate solutions.

Along with scientific and technological progress, there are accompanied programs and activities to provide direct consultation and delivering customers' complaints to specialized advisors in order to identify the problems and finding solutions to general public.

The study proposes designing a website for electronic consultation to support customer complaints solution and consequently satisfying the costumers.

A number of scientific research tools were used in the practical aspect of the study to reach the required results, including the field experience from inside the company and interviews with the aim of seeing the actual reality close. The practical level adopts ASP.NET software to design website windows and Microsoft SQL Server to design database system due to its high degree of sophistication with high programming properties. Such software is easy to learn with high potentials to develop work environments within windows environment and web browsers so easily.

The study results in a number of conclusions, such as:

The company under study possesses well information technology and communication infrastructure including communication networks yet it lacks E-consultation website. E-consultation system is a newly born system which came as a result of huge development of information technology and its management. The proposed system provides the possibility of instant access to stored data in system knowledge database to retrieve any file or information in nearly no time.

**Keywords:** Electronic consultation, electronic complaints, customers' relationship management, customer satisfaction.

## المقدمة:

شهدت البيئة العالمية توجهات تطويرية في سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية وإجراءاته المعقدة، ومع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية للتهيئة للاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تتزايد فيه حدة المنافسة، ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحوكمة الالكترونية لتغيير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى أساليب ممكنة تستخدم التكنولوجيا الحديثة التي تتطور باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

يعد موضوع الاستشارة وسيلة مساعدة في احداث التنمية بجميع أشكالها وأنواعها عن طريق إعطاء المشورة لذوي القرار في المنظمات المختلفة، فضلاً عن أهميته في تشجيع الجهات المعنية له ودعمها سواء أكانت حكومية أم غير ذلك، وتعتمد الاستشارة على توحيد الجهود نحو دراسة مشكلة قائمة أو متوقعة وتقديم الحلول التي تسهم بشكل فعال في معالجة تلك المشكلة، وقد برزت الحاجة إلى الاستشارات الإلكترونية مع زيادة التقدم التكنولوجي في بداية القرن العشرين بخاصة عندما ساهم شارل بيدو ( 1917 ) بتطوير مفاهيم الاستشارة الإدارية بزيادة أسلوب قياس الإنتاجية الإدارية كان له اثر كبير في تطوير الصناعة عن طريق الاستفادة من الاستشارات الإدارية بجميع أنواعها وأشكالها.

وأثناء الزيارات الميدانية الاستطلاعية التي قام بها الباحث للشركة العالمية للبطاقة الذكية/ فرع اربيل في مدة الدراسة، فقد توصل الباحث الى إن المنظمة المبحوثة تعاني من مشكلات بازدياد عدد المراجعين وصعوبة الرد على كافة الشكاوي والاستفسارات، وافتقار الشركة إلى موقع يساعد الساكنين في المناطق البعيدة على حل مشكلاتهم بالسرعة والوقت المطلوب، مما يشكل عبئاً على الإدارة، وبناء على ما تقدم انبثقت لدى الباحث فرضية رئيسة (هل يساهم تصميم موقع استشارة الكتروني لدعم حلول شكاوي الزبائن، إنموذج مقترح للشركة العالمية للبطاقة الذكية / فرع أربيل).

## المحور الأول: منهجية الدراسة

يتناول هذا المبحث الأسلوب أو الطريقة العلمية المنتظمة التي تمثل مسار الدراسة لتحديد المشكلة وأهداف الدراسة وأهميتها، فرضياتها وأنموذجها المقترح، وأساليب إجرائها، والحدود البشرية والمكانية والزمنية لها، وفق التبويب الآتي:

## أولاً: مشكلة الدراسة

لمواكبة التطور التقني توسع عمل نشاط المؤسسات ودوائر الدولة في مجال تقانة المعلومات ، إذ أصبحت تقدم العديد من خدماتها عبر الانترنت دون الحاجة للقاء بمقدمها، إذ يستقبل الموقع الخاص بقسم الاستشارة الالكترونية شكاوى وأسئلة المستشار (المستفاد) ثميقوم مشرف الاستشارات بتحويلها إلى الشخص الأقرب تخصصاً إلى موضوعها، وبعد أن يجيب المستشار عليها يتم عرضها عبر الموقع، أو إرسالها لطالها حسب خصوصية المشكلة وتأسيساً على ما تقدم ولقلة الدراسات حول المتغيرين الاستشارات الالكترونية وشكاوي الزبائن في البيئة العراقية في حدود اطلاع الباحث من خلال الدراسات والبحوث التي تمكن الحصول عليها عن طريق الانترنت والزيارات الميدانية للجامعات الحكومية والأهلية في إقليم كردستان، فضلا عن الشركة العالمية للبطاقة الذكية / فرع أربيل للمدة من 2015/10/1 ولغاية 2016/8/1 تبين محدودية معرفة المديرين للشركة (الاستشاراةالالكترونية وآلية معالجة شكاوي الزبائن الكترونياً)، الذي كان سببا لتناول الباحث هذا الموضوع في دراسته الحالية، وتكمن مشكلة الدراسة بالإجابة عن التساؤلات التالية.

- 1 هل بالإمكان تصميم موقع للاستشارات في الشركة العالمية للبطاقة الذكية /فرع أربيل؟
- 2 -ما مستوى إدراك المديرين في الشركة المبحوثة لدور تصميم موقع الكتروني بالاستشارة الالكترونية في دعم حلول شكاوى الزبائن؟

## ثانياً: أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهمية خاصة، من حيث إنها تتناول موضوعاً من المواضيع الحديثة في ميدان المعلوماتية، ومحاولة توظيف تقانة المعلومات والاتصالات في دعم عمل المؤسسات والشركات بشكل خاص.

تستمد الدراسة الحالية أهميتها العلمية عن طريق تناولها لموضوع إداري حيوي ذي تأثير كبير في أداء الحكومة الالكترونية بشكل عام وأداء الشركات بشكل خاص، وبالاعتماد على ما توفره تقانة المعلومات من برمجيات وتطبيقات من أجل تحقيق هذا الغرض.

أما الأهمية الميدانية فتبرز في كون هذه الدراسة محاولة لمعالجة مشكلة قائمة أثناء تصميم نظام استشارة مقترح خاص بالزبائن للشركة العالمية للبطاقة الذكية في إطار تحسين علاقة الزبائن بالشركات، إذ يوفر النظام الوقت والجهد في التعرف والحصول على الاستشارة وحل كثير من الشكاوى والاستفسارات أثناء توفير المعلومات اللازمة بالسرعة والدقة المطلوبة.

## ثالثاً: اهداف الدراسة

- يلاحظ تعدد الأهداف من وراء الاستشارة الالكترونية ومن أهمها: خفض حدة البيروقراطية في أداء الأعمال، والعمل على تجميع كافة الخدمات والمعلومات ذات الأهمية للمواطنين تمكن الاستفادة منها بطريقة سهلة ويمكن توضيح أهم الأهداف التي تسعى الاستشارة الالكترونية إلى تحقيقها فيما يلي:
- 1 محاولة صياغة أطار نظري حول مفهوم الاستشارات الالكترونية وأهميته ومكوناتها في منظمات الأعمال، فضلا عن مفهوم شكاوى الزبائن، وأهميتها وعلاقتها برضا الزبون.
  - 2 تشخيص واقع المنظمة المبحوثة من حيث آلية العمل الحالية وما هي القدرات والمكونات.
  - 3 إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع أو قضية معينة.
  - 4 زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة.
  - 5 +الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين عن طريق تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
  - 6 رفع كفاءة الأداء الحكومي والإعداد للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
  - 7 التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة.
  - 8 تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين.
  - 9 الترويج للخطط المستقبلية للدولة ومشروعاتها التنموية المطلوبة.
  - 10 الإسهام في تحديد وتوفير أبرز السبل للحصول على الخدمات بالسرعة والدقة المناسبة في المنظمة المبحوثة.

### خامساً: فرضية الدراسة

تتبنى الدراسة الحالية فرضية أساسية مفادها:

(يساهم تصميم موقع استشارة الكتروني للشركة العالمية للبطاقة الذكية لدعم حلول مشكلات الزبائن وزيادة رضاهم).

### سادساً: أسلوب جمع البيانات

- 1 - الجانب النظري: تم الاعتماد على المراجع المكتبية من دراسات وبحوث ورسائل جامعية وكتب، فضلا عن المحتوى الالكتروني لشبكة المعلومات الدولية (الانترنت).
- 2 - الجانب العملي: تم الاعتماد على المقابلات وذلك بهدف جمع المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة، وتم استخدام أسلوب الملاحظة والمتعلق بطريقة حصول الباحثين على المعلومات المختلفة.

## سابعا: اللغات البرمجية المعتمدة

تم تصميم موقع الاستشارة الالكترونية لدعم حلول شكاوي الزبائن / أنموذج مقترح للشركة العالمية ( أما Visual studio 2013 #ضمن برامج (C) ولغة ASP.Net 2013 للبطاقة الذكية/فرع اربيل بلغة ) Microsoft SQL Server 2013. قاعدة البيانات تم استخدام خدمة إدارة قواعد البيانات

## المحور الثاني: الجانب النظري

### أولاً: مفهوم الاستشارة الإلكترونية وأهميتها

تتوافر تصورات مختلفة عن "الاستشارات الإلكترونية" فذكر المركز الوظيفي الافتراضي للاستشارة (أن هنالك مدلولان رئيسان لهذا المفهوم. (7,2006, Virtual Career Center E-consulting الالكترونية يشير الأول إلى تقديم خدمة خاصة عن طريق توفر المعلومات والإرشادات المفيدة حول كيفية استخدام الخدمات عبر الإنترنت، مثل: الأعمال الإلكترونية، الدفع الإلكتروني، التسويق الإلكتروني ويشير الثاني إلى مجال محدد وهي توفير المعلومات والتوجيه المهني. يشمل هذا الاستخدام مجموعة واسعة من التطبيقات. وتشمل الاتجاهات الرئيسية لتحسين إمكانية الوصول والتفاعل وانتشار الموارد القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. إذ يمكن للزبون في أي مكان من العالم من خلال الاستشارة الالكترونية الاستفادة من الدعم الاستشاري القيم والفعال.

(: استخدام تكنولوجيا المعلومات Peters and Abud,2009, 4 وعرفت الاستشارة الالكترونية من قبل ) والاتصالات لإشراك الجمهور (الموظفين وأصحاب المصالح) عن طريق صيغ مختلفة من التفاعل مع الشركة من أجل استخلاص المدخلات التي تسهم في تعزيز آلية اتخاذ القرار وتقويتها. والاستشارة الالكترونية تعالج عدة عناصر من العجز منها سد الفجوة بين توقعات وما يتم تسليمها فعلاً، وهي شكل من أشكال المشاركة الجماهيرية التي تجري بوسط مختلف ألا وهو الانترنت.

وأشار إليها (المسعود، 2016، 46) بلُفها أسلوب قائم على تقديم الدعم والمساعدة من المستشار إلى المستشار (المسترشد) بهدف حل مشكلة لدى المستشار عبر وسائل الاتصال الالكترونية كالانترنت والهواتف الذكية، من خلال عرض المشكلة من قبل المستشار وتقديم المستشار الحل المناسب لها والذي يتخلله توضيح قدرة المستشار على استغلال طاقاته وإمكانياته وقدراته واستخدامها استخداماً صحيحاً.

واكتسبت الاستشارات الإلكترونية كآلية زحما وأهمية كبيرة، إذ باتت الوسائل التكنولوجية تتيح للمواطنين المساهمة في الآلية بالطريقة التي تناسبهم. ويمكن للاستشارات الإلكترونية أن تؤدي دوراً مكملاً في مرحلة أولى على أن يتم تطويرها لتصبح مع الوقت آلية استشارية أساسية.

### ثانياً: مزايا الاستشارات الإلكترونية

(المسعود، 2014، 198، Saif and et.al، 2014) هناك العديد من المزايا فيما يخص الاستشارة الإلكترونية (2016، 47):

- 1- الاستشارة الإلكترونية أقل كلفة، فالنصيحة على الموقع تكلف قدراً قليلاً من المال. وتسمح الاستشارات الإلكترونية بالبقاء على تواصل مع المستشار بشكل مباشر وبأسعار معقولة و أقل تواتراً يمكن الحصول عليه وجها لوجه.
- 2 سهولة استخدام البرمجيات تشجع المزيد من الأشخاص على استخدامها.
- 3 وقت الاستشارة لم يعد ذا أهمية لأولئك المحتاجين إلى خدمة الاستشارة الطارئة، وليس هناك حاجة إلى حجز مسبق مع المستشار أو أي ترتيبات مسبقة. تعدّ هذه الخدمات ذات أهمية بالنسبة للزبائن الذين يعيشون في مناطق لا يوجد فيها مستشارون تقليدياً كفاء.
- 4+ الاستشارة الإلكترونية تعد تلك الأنظمة لها إمكانية التحديث المستمر مع التغييرات التي تطرأ في ظل تغيير الظروف والقوانين.
- 5 سرعة الحصول على حل ودعم للمشكلة المقدمة من الزبون. وتسمح للزبائن بحضور جلسات الاستشارة بشكل مكثف مقارنة بالاستشارة التقليدية.
- 6 تقديم الحلول لآخرين يعانون من المشكلة التي عرضها الزبون.
- 7 يسهم في عرض المشكلات في تنوير المجتمع حول القضايا والمشكلات المتعلقة به.
- 8- التخفيف من الضغط الانفعالي عند عرض المسترشد مشكلة بالكتابة، وبذلك تعطي الاستشارة الإلكترونية الأشخاص المزيد من الوقت لصياغة أفكارهم ومشاعرهم، إذ تعدّ الكلمة المنطوقة بالتأكيد أكثر عفوية من المكتوبة إلا أن المكتوبة أكثر دقة. وتعد الأشكال الأخرى من الاستشارة الإلكترونية



مثل: جلسات الدردشة ومؤتمرات الفيديو المباشرة وتشبه إلى حد بعيد التفاعل الموجود في جلسات المكتب.

### ثالثاً: مفهوم شكاوى الزبائن

الشكوى هي بيان عدم الرضا من قبل الزبائن بشأن تسليم المنتج أو الخدمة التي تقدمها الشركة أو سلوك غير مرضي من قبل مسؤولي الشركة، وقد تكون وردت الشكوى في شخص عبر الهاتف أو عن طريق (وتعرف الشكوى: أنها أي بيان مكتوب 17,2001, bevan رسالة خطية أو موثقة بالاتصالات الإلكترونية) من الزبون أو أي شخص يتصرف نيابة عن الزبائن لتقديم مظلمة تتضمن أنشطة هؤلاء الأشخاص الذين يكون تحت سيطرة مسؤولي الشركة عند الاتصال معهم أو تنفيذ أي معاملة أو التصرف بحق الزبون (Heilizer,2010,2.)

(شكاوى الزبائن أنها معلومات تقدم صورة أكثر موثوقية والرأي 3,2008, Unitalo and et.al عرف ) الحقيقي للزبون. يمكن أن يكون مصدراً قيماً وغير مكلف من المعلومات لتحديد أخطاء منهجية لتمكين عملية التحسين التي تركز على الزبائن وردود الفعل التي يقدمها الزبون بمبادرة شخصية منه.

### رابعاً: أسباب الاهتمام بشكاوى الزبائن

إن تحليل شكاوى الزبائن تعد من أهم العناصر التي تمكن من قياس رضا الزبائن، فالشركة تقوم بتحليل شكاوى الزبائن للتعرف على آرائهم ومدى رضاهم على مستوى الخدمة المقدمة، ويكشف هذا التحليل المعايير التي يستخدمها الزبائن لحكمهم عن جودة الخدمة والتي تساعد الشركة على رسم سياسات لتحسين هذه الجودة، ويرجع الاهتمام بشكاوى الزبائن لعدة أسباب أهمها (عتيق، 2012، 141):

- 1- للزبون غير الراضي لن يصبح زبوناً دائماً كما سيشرح عملاء آخرين على ترك المنظمة.
- 2- للزبون غير الراضي سوف يذكر ذلك لأفراد آخرين عن مشكلته.
- 3- تكلفة حل المشكلة تتراوح ما بين 10-25% من تكلفة إيجاد عميل جديد.
- 4- للزبون الذي يقوم بالشكوى ويتم حل مشكلته سوف يكون رضاه ثابتاً ويصبح الزبون ولاءه مرتفع للمنظمة.
- 5- سوف يقوم الزبون الذي يتقدم بالشكوى، ويتم حل مشكلته بترشيح الشركة للتعامل معها بالأفراد الآخرين جدد.

6 يوضح الزبائن الشاكون المشاكل القائمة، كما يوجهون علامات إنذار مبكر تساعد الشركة في التغلب على المشاكل التي لا يعرفها مما يضيع الفرصة على منافسيها في اكتساب زبائن الشركة الدائمين، وزيادة مبيعاتها.

### خامساً: آليات التعامل مع شكاوى الزبائن

تختلف الشكاوى التي يمكن تتلقاها الشركة من زبون إلى آخر، ولذلك هناك مجموعة معايير و آليات محددة للتعامل معها (العبدلي، 2009، 1).

- 1 - عند تلقي الشكاوى من الزبون، ستقوم الشركة بتسجيلها مباشرة في نظام تسجيل الشكاوى لدينا، ومنحها رقماً مرجعياً خاصاً بها، لكي يتم إرسال الإجابة عن هذا الرقم المرجعي لمقدم الشكاوى.
- 2 - دع الزبون يعبر عن أحاسيسه وعواطفه، وإلا فلن يثق سيعاود التذمر والشكاوى مرات ومرات.
- 3 - تطوير الموظفين عن طريق إعطائهم التدريبات اللازمة للتعامل مع هذه الشكاوى، وتدريبهم على التعاطف مع الزبون.
- 4 - حاول جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن المشكلة لفهمها بشكل أفضل والعمل بعد ذلك على حلها.
- 5 - حاول أن تكون في صف الزبون لتكسبه زبوناً دائماً لشركتك
- 6 - وضع إجراءات معينة لتسريع عملية تقديم الخدمة، مع وضع احتمالات للمشكلات التي قد تطرأ والخيارات المتوافرة للموظف للتعامل معها.

### المحور الثالث: الجانب العملي

#### ركائز بناء الموقع الإلكتروني المقترح

يتناول هذا المبحث الآلية المتبعة في بناء الموقع الإلكتروني بوصفه أنموذجاً مقترحاً للدراسة، وذلك عن طريق توضيح الجداول الأساسية التي تضمنتها قاعدة البيانات الخاصة بالموقع، فضلاً عن توضيح المراحل الأساسية المستخدمة في تشغيل الموقع، فضلاً عن وصف الأدوات المستخدمة في تصميم هذا الموقع.

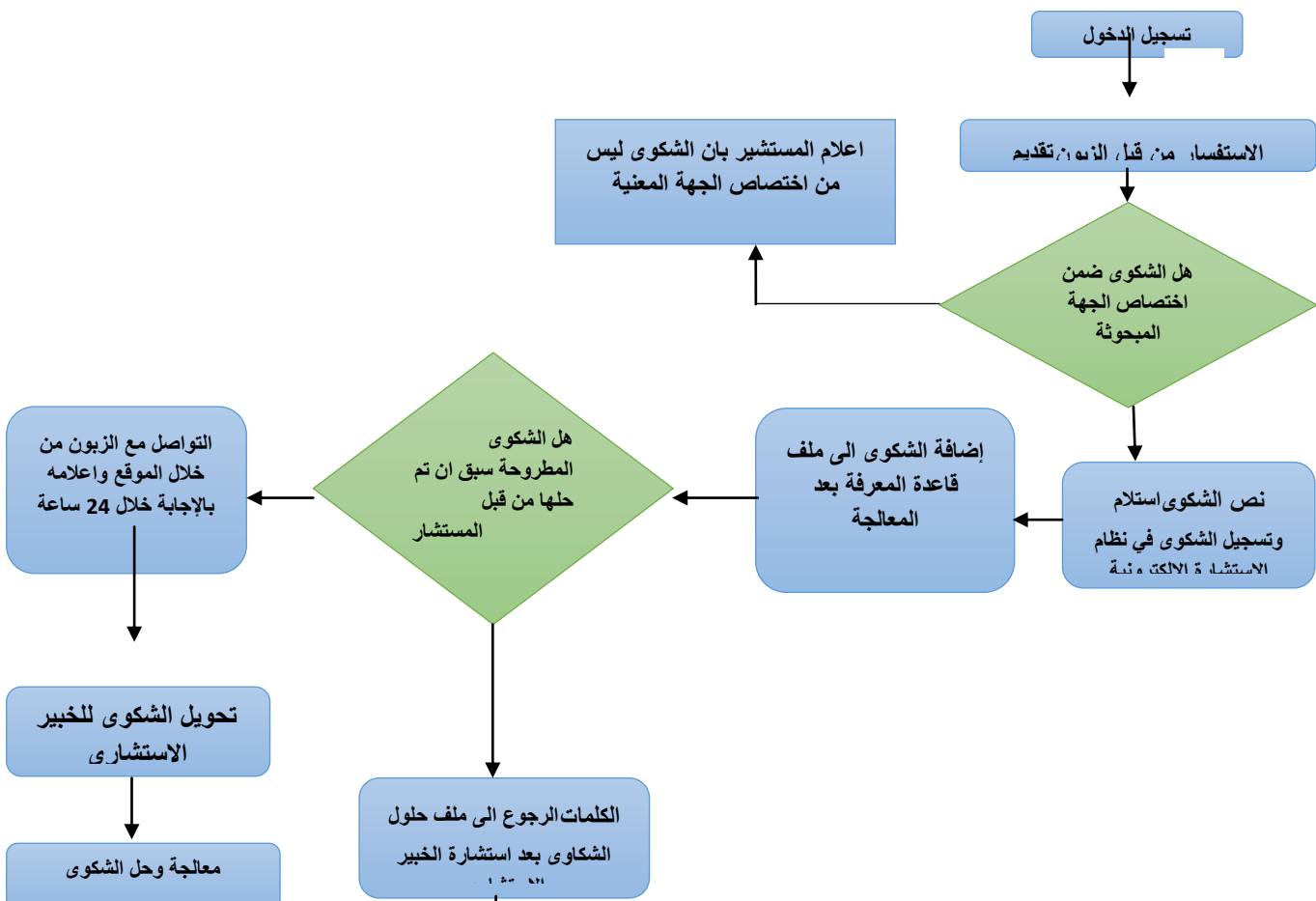
#### أولاً: طريقة تصميم الأنموذج المقترح

لكتابة الكودات Visual studio 2013 يعد الأنموذج موقِعاً على الإنترنت لكي يتم برمجته يحتاج برنامج Active (ASP.NET) الخاصة بالبرمجة إذ تم تصميمه باستخدام العديد من اللغات منها : اللغة الأساسية للربط بين قاعدة البيانات و واجهة النظام إذ تم استخدام هذه اللغة لبرمجة ( Server Pages.Net ) لبرمجة الموقع والنصوص C# و Java Script الصفحات للواجهة وبمساعدة لغات برمجية أخرى منها،

في تصميم قواعد البيانات ومعالجة البيانات والوصول SQL Server 2013 باللغة العربية. وتم استخدام لغة إلى المعلومات من قبل جميع المستخدمين على الشبكة. ولتنصيب النظام على الحاسبة لا بد من تفعيل مزود لكي windows وهو موجود في نظام الويندوز (IIS) internet information services خدمة الإنترنت لكي windows وهو موجود في نظام الويندوز (IIS) http. (www.jawallak.com) ويعطي القابلية لعمل server تصبح الحاسبة كخادم يسعى النموذج المقترح لتحقيق مجموعة من الأهداف التي يمكن إيجازها بما يلي:

- 1 سرعة حل الشكاوى المتعلقة بالزيائن وإيجاد الحل المناسب.
- 2 سهولة الوصول إلى معلومات الزبائن.
- 3 الحصول على رضا الزبون من خلال تقييم أداء الشركة في حل الشكاوى.
- 4 سهولة إجراء التغييرات والتحديثات على الموقع حسب المستجدات التي تطرأ على الخدمات المقدمة من قبل الجهات ذات العلاقة ووفقاً لتقييمات المستشارين لغرض الوصول الى رضا الزبائن (من إعداد الباحثين).

ويمكن توضيح المخطط العام للنظام كما في الشكل الآتي:



## شكل رقم (2) المخطط العام للنظام

المصدر: إعداد الباحثين.

### 1- هيكلية نظام قاعدة البيانات

، إذ تم في Microsoft SQL Server 2013 تم تصميم جداول قاعدة البيانات لـ أنموذج المقترح بلغة هذه المرحلة بناء الجداول وتحديد الحقول لكل جدول ونوعها وتحديد المفتاح الرئيس لكل جدول. ويعرف ( في أي Unique المفتاح الأساسي أنه صفة لكيان معين وقيمتها تكون وحيدة في كل السجلات ولا تتكرر) سجل آخر من الكيان نفسه، وكذلك يجب أن يحتوي على قيمة ولا يجوز تركها فارغة. أما المفتاح الثانوي عبارة عن مفتاح فرعي يحمل نفس بيانات المفتاح الرئيس للجدول الرئيس (المرجع) لكن بياناته مكررة. (العلاقات) ويوجد أنواع من العلاقات أما واحد إلى واحد أو واحد إلى متعدد، إذ تُستخدم بين الجداول تستخدم المفاتيح الرابطة بين الجداول لغرض الاستعلام عن معلومات معينة من قاعدة البيانات. وفيما يلي SQL Server توضيح الجداول الأساسية التي تضمنها قاعدة البيانات الخاصة بالموقع المصممة بلغة والعلاقات بين الجداول.

أ - **جدول تسجيل الدخول:** يتكون هذا الجدول من مجموعة من الحقول يضم كل حقل معلومات عن الزبون لتسجيل الدخول إلى النظام والجدول (1) يوضح هذه الحقول.

#### جدول رقم (1)

#### يوضح تسجيل الدخول

اسم الحقل	نوع بيانات الحقل	الوصف	الملاحظات
Username	Nvarchar(50)	اسم المستخدم	المفتاح الأساسي

	رمز الدخول	Nvarchar(50)	Password
	رقم البطاقة الذكية	Nvarchar(50)	Smartcard
	البريد الالكتروني	Nvarchar(50)	Email
	رقم الهاتف	Nvarchar(50)	Phone
	العنوان	Nvarchar(50)	Address
	الفئة	Nvarchar(50)	Category
	المدينة	Nvarchar(50)	City
	الجهة المانحة	Nvarchar(50)	Organization
	تسجيل الدخول	Bit	Is_Admin

المصدر: من اعداد الباحثين.

ب - **جدول تسجيل الشكوى:** يتكون هذا الجدول من مجموعة من الحقول حيث يضم معلومات عن الشكوى المقدمة من قبل الزبون ووصف للشكوى المقدمة كما موضح في الجدول الآتي:

### جدول رقم (2)

#### يوضح تسجيل الشكوى

الملاحظات	الوصف	نوع بيانات الحقل	اسم الحقل
	رقم الشكوى	Int	Problemid
	عنوان الشكوى	Nvarchar(50)	Problemtitle
	وصف الشكوى	Ntext	Problemtext
	اسم المستخدم	Nvarchar(50)	Username

المصدر: من اعداد الباحثين.

ت - **جدول قاعدة المعرفة للشكاوى:** يتكون الجدول من مجموعة حقول تمثل عمليات تحويل النص (وصف الشكوى) إلى عدة كلمات مفتاحية باستخدام خوارزمية كما موضح في الجدول الآتي:

### جدول رقم (3)

#### قاعدة المعرفة للشكاوى

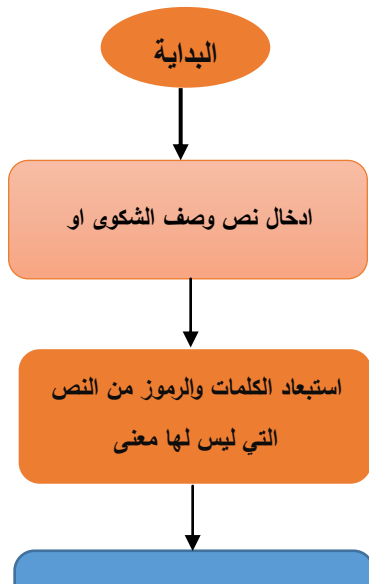
الملاحظات	الوصف	نوع البيانات الحقل	اسم الحقل
	رقم الشكوى	Int	Problemid
	الكلمة المفتاحية 1	Nvarchar(50)	Word1
	الكلمة المفتاحية 2	Nvarchar(50)	Word2
	الكلمة المفتاحية 3	Nvarchar(50)	Word3
	.....		

	.....		
	الكلمة المفتاحية 50	Nvarchar(50)	Word50
مفتاح ثانوي	حل الشكوى 1	Int	Soultionid1
مفتاح ثانوي	حل الشكوى 2	Int	Soultionid2

المصدر: من اعداد الباحثين.

## الخوارزمية المقترحة لعملية تجزئة النص

عندما يقوم المستخدم بإدخال عبارة الشكوى ويختار زر تقديم الشكوى إذ تبدأ عملية فحص العبارة وهذه العبارة يتم إدخالها من قبل المستخدم عن طريق مربع النص. والمخطط الانسيابي الآتي يوضح عملية تجزئة النص:



### شكل رقم (3)

#### مخطط انسيابي يوضح عملية تجزئة النص

المصدر: من اعداد الباحثين.

من المخطط الانسيابي نلاحظ عند تقديم الزبون للشكوى سوف يتم أخذ وصف الشكوى الذي هو عبارة عن شكوى أو استفسار تقدم به الزبون إذ يتم أخذ الكلمات المفتاحية المهمة واستبعاد الكلمات غير المهمة مثل : الرموز الخاصة ثم بعد ذلك يتم مقارنة الكلمات المفتاحية مع ملف يضم أهم الكلمات مع مرادفاتها في حالة التطابق إذ يتم أخذ الكلمات المفتاحية وخبزنها في ملف قاعدة المعرفة بإعطاء رقم للشكوى، أما في حالة عدم التطابق مع قاموس الكلمات يتم إضافة الكلمات المفتاحية الجديدة إلى القاموس.

ث - جدول إيجاد الحلول: يضم مجموعة من الحقول الخاصة بإيجاد الحل للمشكلات التي تواجه الزبون، والجدول (4) يوضح عملية إيجاد الحل.

#### جدول رقم (4)

##### يوضح حلول الشكوى

اسم الحقل	نوع البيانات الحقل	الوصف	الملاحظات
Soultionid1	Int	رقم حل الشكوى	مفتاح اساسي
Soultionid2	Int	رقم حل الشكوى	مفتاح اساسي
Solutiontext	Ntext	حل الشكوى	
Problemid	Int	رقم الشكوى	

المصدر: من اعداد الباحثين.

ج - جدول التقييم: يضم مجموعة من الحقول الخاصة بتقييم الزبون للحلول المقدمة من الشركة للشكاوى التي تقدم بها، ومدى رضاه عن الحل، الجدول (5) يوضح ذلك.

#### جدول رقم (5)

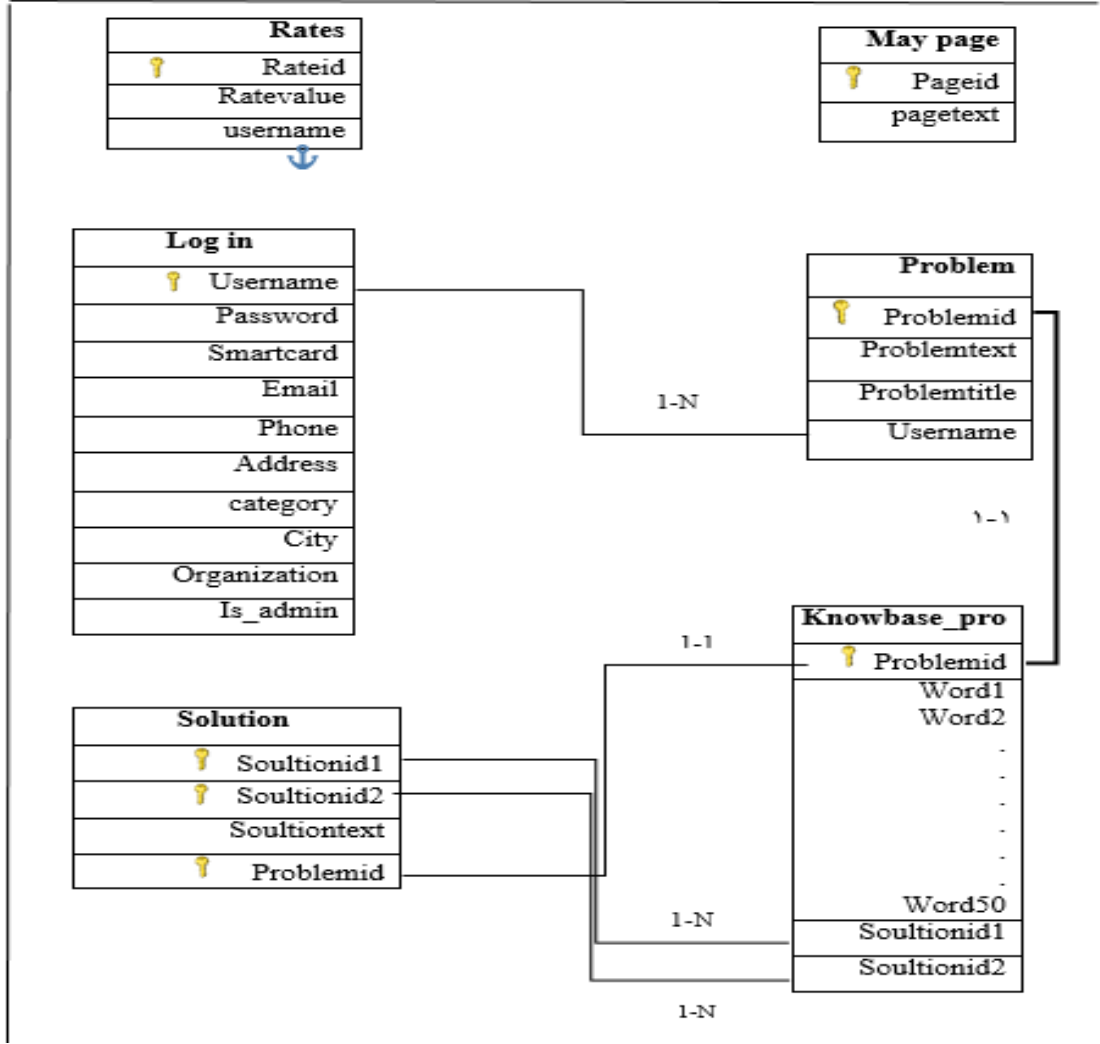
##### يوضح تقييم الزبائن للحلول المقدمة عن الشركة

اسم الحقل	نوع البيانات الحقل	الوصف	الملاحظات
Rateid	Int	رقم التقييم	مفتاح اساسي
Ratevalue	Int	قيمة التقييم	
Username	Nvarchar(50)	اسم المستخدم	

المصدر: من اعداد الباحثين.

وممكن توضيح الشكل الرئيس للربط بين الجداول عن طريق الشكل التالي:





شكل رقم (3)

يوضح عملية الربط بين الجداول

المصدر: من إعداد الباحثين.

### ثالثاً: عرض واجهات الموقع المقترح

بعد الانتهاء من تصميم قاعدة البيانات الخاصة بالموقع الإلكتروني لنظام الاستشارة الإلكترونية للشركة العالمية للبطاقة الذكية/فرع أربيل، سيتم في هذا المبحث تصفح الواجهات الخاصة بهذا الموقع.

( فبيئة العمل واحدة وان اختلفت المسميات. ويامكان ASP.NET وقد تم تصميم الموقع باستخدام لغة ) بكل بساطة ويسر في تصميم صفحات الإنترنت. # C المبرمج أن يكتب بلغة

### 1 واجهة الموقع الرئيسية

تمثل هذه الواجهة – نظام الاستشارة الالكترونية الخاص بالشركة العالمية للبطاقة الذكية مهمته تقديم الاستشارة الكترونيا للمساهمة لحل المشكلات التي تواجه الزبائن عن طريق تقديم الشكوى . تتكون هذه الواجهة من مجموعة من الروابط منها: طريقة التسجيل والزائن وطريقة الدخول ونبذه من الشركة والخدمات التي تقدمها للزبائن وطريقة تقديم المساعدة.والاشكال (4) و(5) و(6) و(7) و(8) توضح ذلك.



شكل رقم (4) الواجهة الرئيسية للموقع



شكل رقم (5) معلومات عن الشركة



شكل رقم (6) الجهات التي تتعامل معها الشركة



شكل رقم (7) معلومات للاتصال مع الشركة

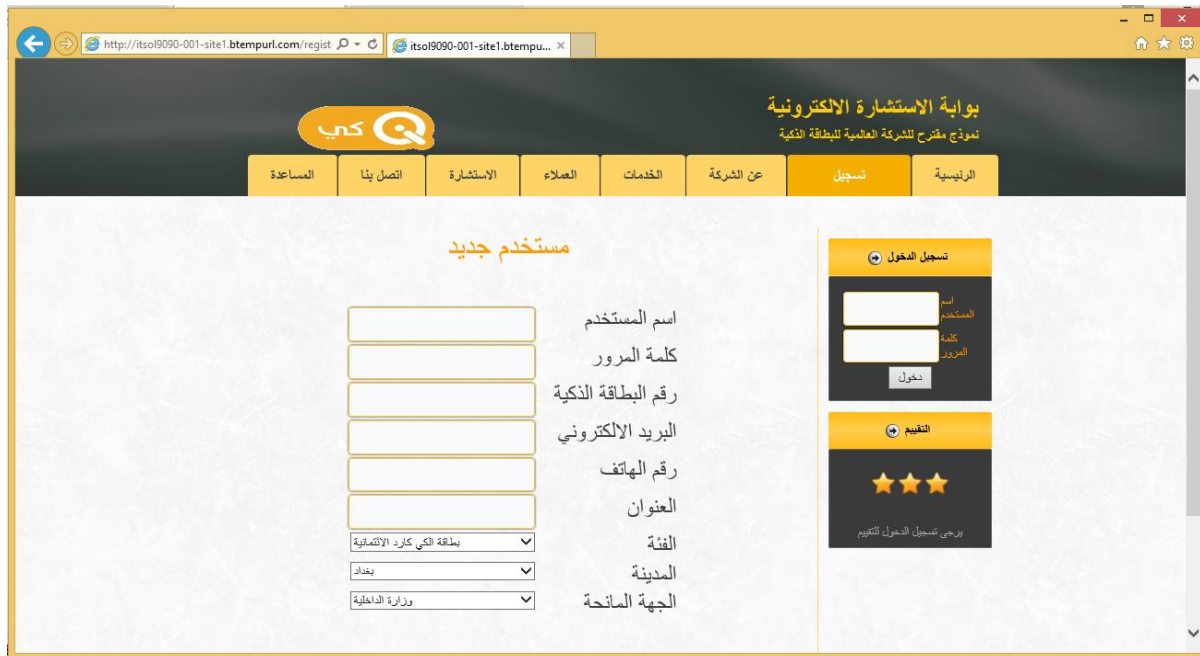


شكل رقم (8)

## الخدمات التي تقدمها الشركة

## 2- تسجيل مستخدم جديد

وعند تسجيل الدخول للموقع تظهر الواجهة التالية، وذلك لغرض إدخال معلومات لتسجيل الدخول كمستخدم جديد للموقع. والشكل التالي يوضح تسجيل الدخول.



شكل رقم (9)

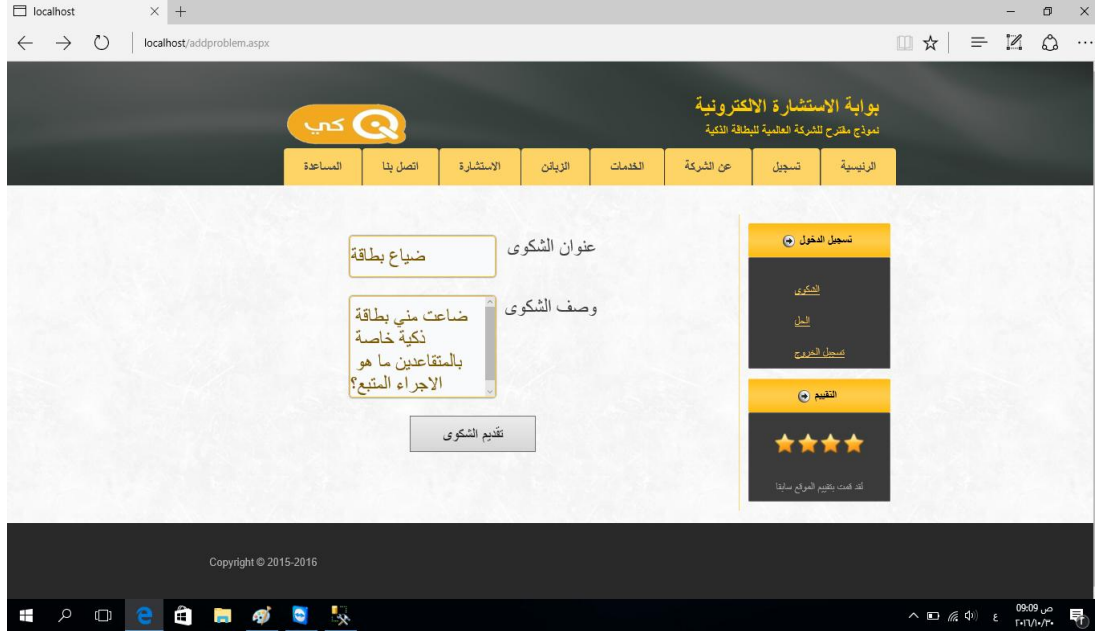
## تسجيل مستخدم جديد

بعد تسجيل الدخول بنجاح يقوم المستخدم بإدخال اسم المستخدم ورمز الدخول الذي سجله عن طريق تسجيل الدخول لتظهر الشاشة التالية التي توضح كيفية تقديم الشكوى

## شكل رقم (10)

### يوضح تقديم الشكوى

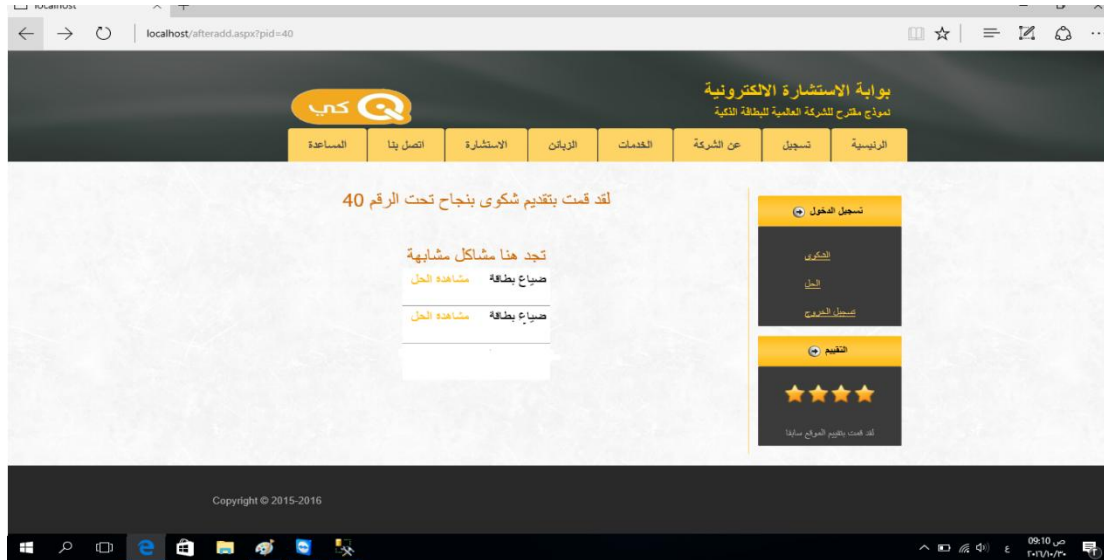
3- **تسجيل الشكوى:** عند الدخول لتسجيل الشكوى تظهر نافذتان الأولى : تتضمن عنوان الشكوى والثانية تتضمن وصف للشكوى المقدمة، ثم يتم الضغط على المربع الخاص لتقديم الشكوى فتسجيل الشكوى في قاعدة البيانات ويتم إعطاء رقم للشكوى، كما موضح في الشكل (11).



شكل رقم (11)

يوضح كيفية تسجيل الشكوى

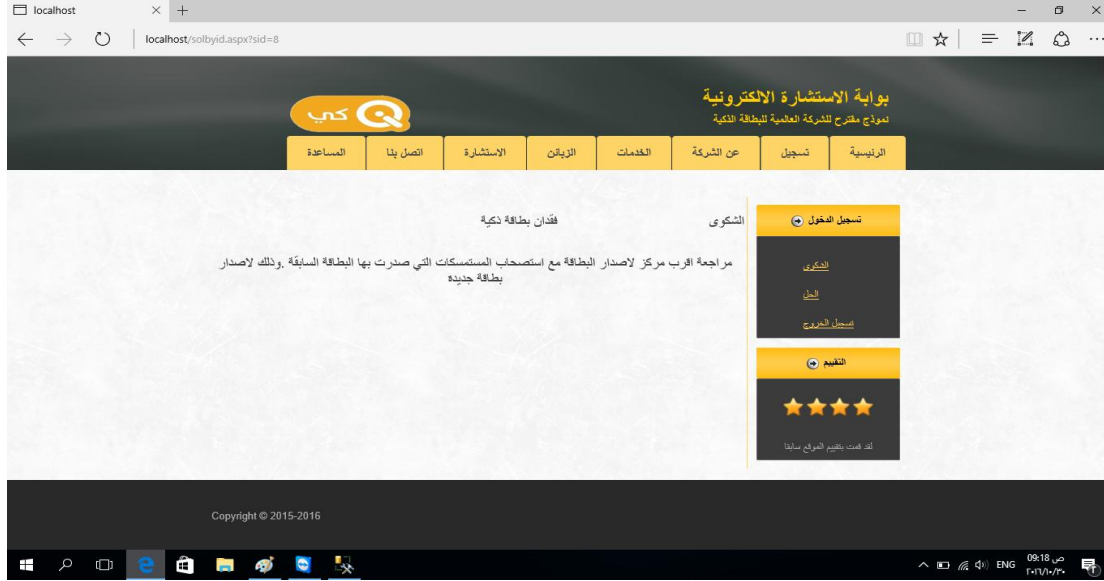
4 **حلول الشكوى:** ولغرض الوصول إلى الحل للشكوى المقدمة من قبل الزبون يتم اختيار الحل من نافذة تسجيل الدخول كما موضح في الشكل الآتي.



شكل رقم (12)

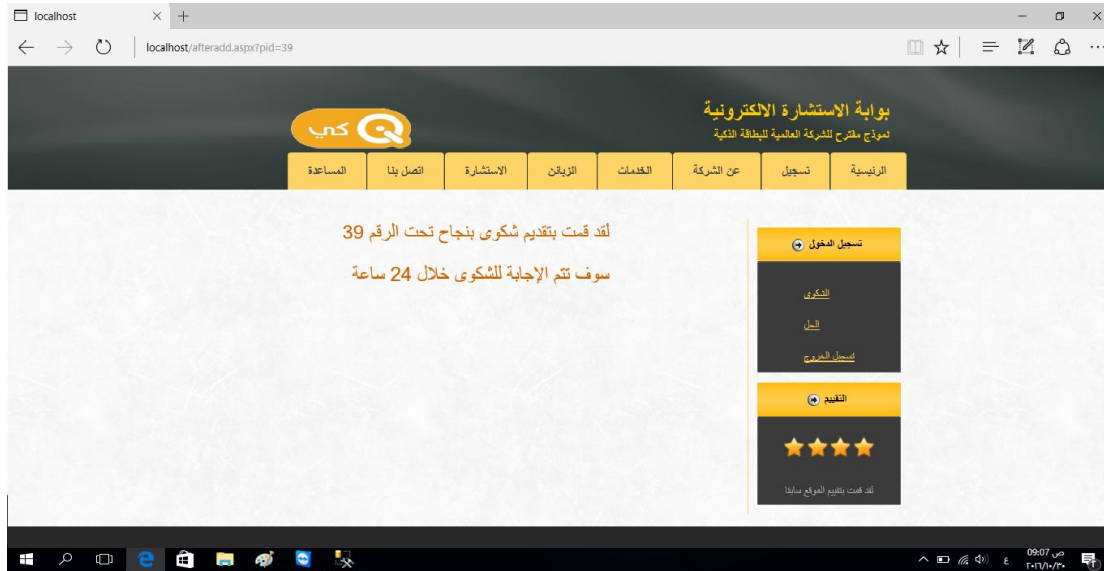
يوضح الحلول للشكوى المقدمة من الزبون

ولغرض رؤية الحل للشكوى المقدمة يتم اختيار مشاهدة الحل إذ يتم عرض الحل للزبون كما موضح في الشكل الآتي:



شكل رقم (13)  
عرض الحل للشكوى

وفي حالة عدم وجود حل للشكوى تظهر عبارة سوف تتم إجابتك في 24 ساعة وذلك ليتسنى للموقع إرسال الشكوى للمستشار المختص من أجل حلها، وبعد ذلك ترسل رسالة إلى الزبون وتعلمه بأنه مشكلته قد حلت من خلال البريد الإلكتروني للزبون. ويمكن رؤية الحل عن طريق الدخول للموقع من قبل المستشار وإعطاء رقم الشكوى لمشاهدة الحل. كما موضح في الشكل الآتي.



شكل رقم (14)  
آلية الحل للشكوى في حالة عدم وجود حل مباشر

5 **تقييم حل الشكوى:** بعد الانتهاء من حل شكوى الزبون (المستشير) يمكن للمستخدم إعطاء تقييم للحل المقدم من قبل الشركة المقدمة للخدمة عن طريق اختيار رقم من الأرقام (1) الذي يمثل التقييم السيئ (2) يمثل التقييم مقبول .... إلى (5) الذي يمثل التقييم ممتاز. هذه المستويات تمثل رضا الزبون عن الحل. وهذه التقييمات تخزن ضمن قاعدة البيانات كما موضح في الشكل الآتي:

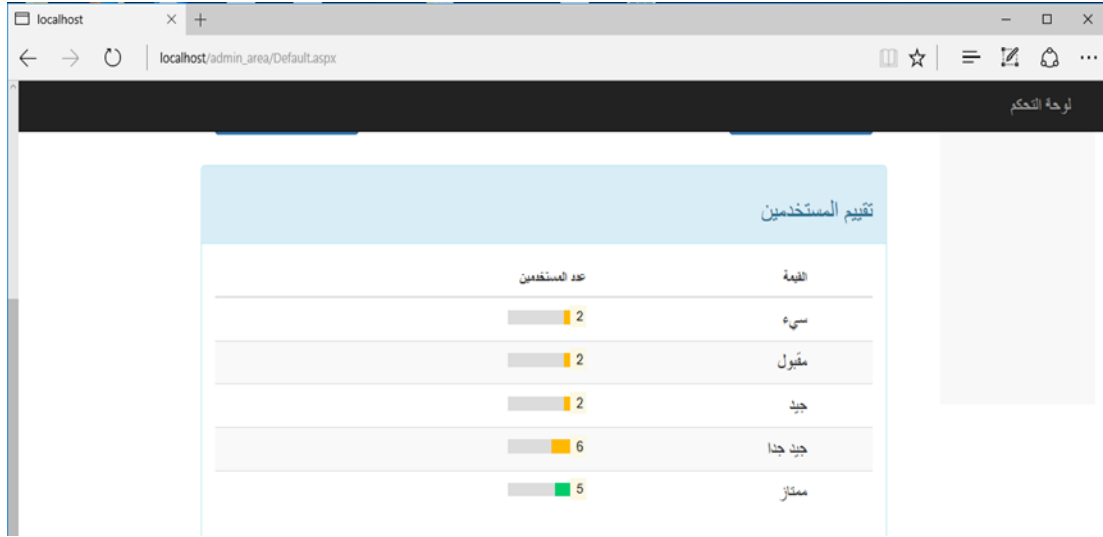


شكل رقم (15)

يوضح كيفية التقييم للحل

6 **تقييمات الحل:** ويمكن للشركة مقدمة الخدمة الطلب من مدير الموقع Admin رؤية كافة التقييمات من قبل المستشارين (المستخدمين). ويتم عن طريق اختيار لوحة التحكم -تقييم المستخدمين إذ توضح التقييمات درجة رضا الزبائن عن طريق الإجابة عن الشكوى (الحل). وهل ساهمت الشكوى بشكل ايجابي في حل الشكاوى فعلاً ؟ اما إذا كان حل غير كامل وما زالت المشكلة قائمة، كما موضح في الشكل الآتي:





شكل رقم (16)

واجهة تقييم المستخدمين

## المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً: الاستنتاجات

توصلت الدراسة الحالية إلى مجموع من الاستنتاجات متعلقة بالجانب النظري والميداني ويمكن توضيحها بالآتي:

- 1- يعد نظام الإستشارة الالكترونية من المواضيع التي استحوذت على اهتمام العديد من الكتاب والباحثين بوصفه أسلوباً جديداً من أساليب تقديم خدمة الاستشارة باستخدام تقانة المعلومات والاتصالات الحديثة من أجهزة الحواسيب والشبكات كوسيلة سريعة وغير مكلفة.
- 2- تمنح المستشار القدرة على سرد المشكلات الأكثر حساسية والتي يصعب الحديث عنها.
- 3- إن تنفيذ الاستشارات الالكترونية من أهم الوسائل المعاصرة في علاج المشكلات بكل امان وخصوصية
- 4- أصبحت الاستشارة الالكترونية من المجالات المهنية التي تضم عدداً كبيراً من المستشارين من مختلف الأماكن ومن مختلف التخصصات.
- 5- للاستشارات الالكترونية أهمية كبيرة في تطوير مهارات المستخدمين.
- 6- تعد الاستشارة الالكترونية من الأنظمة الحديثة التي ظهرت نتيجة التطور الهائل في المعلومات وتنظيمها وإدارتها.

- 7 -أوضحت الدراسة التي أجراها الباحث وجود مبررات أساسية لتصميم الموقع المقترح مثل : زيادة عدد الأفراد الذين يواجهون المشكلات في تقديم الشكوى للمنظمة المبحوثة. ومبررات عالمية مثل : ثورة الاتصالات وتقانة المعلومات والتطور الكبير في المعلوماتية والعولمة وأثرها.
- 8 -إن تطبيق النظام المقترح سيعمل على سهولة تقديم الشكاوى والحصول على حل سريع بشكل مباشر.
- 9 -إن النظام الذي تم تصميمه يتميز بسهولة ادارة الواجهات، فضلا عن التعامل مع الواجهات بحيث لا تستلزم من المستفيد خبرة كبيرة في عملية تقديم الشكوى.
- 10 اهتلاك الشركة العالمية للبطاقة الذكية فرع أربيل العديد من المقومات الأساسية اللازمة لإقامة الأنموذج المقترح مثل: البنية التحتية، فضلا عن الكوادر اللازمة للعمل به وبناء نظام متكامل للموقع الالكتروني (نظام بوابة الاستشارة الالكترونية).
- 11 -أوضح الاختبار الذي أجراه الباحث للنظام إمكانية الوصول السريع للمعلومات المخزنة في قاعدة معلومات النظام إذ ان عملية تقديم الشكوى للشركة وعرض المشكلة لا تحتاج سوى بضع ثوان في حالة إذا كانت الإجابة مخزنة في قاعدة البيانات والى حد 24 ساعة كحد أقصى في حالة عدم وجود الإجابة.
- 12 -من الشكل (16)يتضح أن تقييم المستشارين لعمل الشركة في حل شكاوهم كانت على مستوى عالي من الرضا. إذإنّ التقييم هو إصدار الحكم على مدى إنجاح العملية الاستشارية وقياس رضا الزبائن.

### ثانيا: التوصيات

واستناداً إلى الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بالتوصيات الآتية:

1. وضع دليل يتضمن الضوابط الأخلاقية والمهنية والحقوقية لتقديم خدمات الاستشارات الإلكترونية.
2. التوسع في تقديم خدمات الاستشارات الإلكترونية عن طريق تشجيع القطاع الحكومي والخاص على تقديمها.
3. حث الجهات المقدمة للاستشارات الإلكترونية على استقطاب أفضل المتخصصين من ذوي الخبرة في مجال الاستشارات المختلفة، وتعزيز قدراتهم عن طريق التدريب وورش العمل والزيارات العلمية.
4. الدعوة إلى إجراء دراسات علمية وميدانية للتعرف على مدى تفاعل المستفيدين مع الاستشارات الإلكترونية، ومدى جدواها.
5. وضع معايير لجودة الاستشارة تطبق على المستشارين ويترتب عليها مبدأ التحفيز والمكافأة والاعتذار.
6. استثمار مواقع التواصل الاجتماعي في تقديم خدمة الاستشارة المناسبة، والمتوافقة في طبيعة وخصائص الموقع.

7. توعية المجتمع على اعتماد المصادر والموقع الموثوقة والابتعاد عن المنتديات التي تشتت المسترشد وتضرر به.

8. تأهيل المستشارين قبل بدء العمل في مجال الاستشارة الالكترونية وتزويدهم بالمهارات المطلوبة والزامهم بتقديم الاستشارات عن طريق الضوابط المهنية والنفسية والاجتماعية.

## المصادر

### العربية: أولاً

#### أ - الرسائل والاطاريح

1 عنتيق، خديجة، ( 2012)، أثر المزيج التسويقي المصرفي على رضا الزبون "دراسة ميدانية للبنوك العمومية والأجنبية العاملة بولاية تلمسان"،رسالة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان، الجزائر.

#### ب المؤتمرات

1 -المسعود، فيصل بن ناصر، ( 2016)،عيوب الاستشارة الالكترونية، ورقة عمل مقدمة الى ندوة الاستشارات الالكترونية بين الواقع والمأمول، بشراكة متكاملة بين جمعية التنمية الأسرية بمنطقة المدينة المنورة(اسرتي) ومركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية الأهلي، السعودية المدينة المنورة.

#### ت -الانترنت

1 -العبدلي، عبيد بن سعد، ( 2009)،التعامل مع شكاوي العملاء،  
<http://dralabdali.com/dealing-with-complains>

### ثانياً: الأجنبية

#### A- Official Publication

1- Bevan, D. J. (2014), Complaints Management Recognizing Opportunities for Improvement, Department of Local Government and Planning, Queensland Government. [www.statedevelopment.qld.gov.au/.../complaints-management-guidelin](http://www.statedevelopment.qld.gov.au/.../complaints-management-guidelin)

#### B- Journal

1- Peters, Joseph and Abud, Manon (2009), E-consultation: Enabling Democracy Between Elections, **IRPP, Choices**, Vol.15, No.1, ISSN:0711-0677.

- 2- Saif, Suha Mohammed, Hamid, Hasmeda Ernache, Abdulsalam, Resh Mahdi Ali, Ibrahim, Jamaludin Bin,(2014), Professional Practices : Use of Expert System in Providing Consulting Services, **International Journal Of Information and Communication Technology Research** , Vol.4, No.5,ISSN:2223-4985.
- 3- Unsitalo, Kari, Hakala, Henri and Kantonen ,Teemu,(2008), Customer Complaints as a source of Customer – Focused Process Improvement : A constructive case study, **International Journal of Business Science and Applied management**. Vol.3,No.3, ISSN.1.

### **C-Internet**

- 1- Heilizer, Deborah G. (2010), Customer Complaint Practical Compliance and Risk management for the Securities Industry.  
[www.sutherland.com/portalresource/lookup/poid](http://www.sutherland.com/portalresource/lookup/poid).
- 2- المركز الوطني الافتراضي للاستشارات الالكترونية e-Consulting leaflet - Virtual Career Center E-consulting ,2006.  
<file:///C:/Users/dos/Downloads/Documents/econsulting.pdf>
- 3-[www.jawallak.com](http://www.jawallak.com).