

مدى تأثير العلاقات الأسرية والقروية على تطبيق العامل الجزئري لمبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة- دراسة ميدانية
بالمندوبية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بولاية أدرار

• د. البركنو نورة، جامعة أحمد دراية - أدرار، دكتوراه في علم الاجتماع المنظمات والمناجمت والإتصال، nouraelberkennou@univ-adrar.dz

تاريخ النشر: 2020/01/30

تاريخ القبول: 2020/01/21

تاريخ الاستلام: 2020/12/10

ملخص:

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة في الإدارة، والهدف منها هو تحسين الأداء وتطويره بصورة دائمة من خلال استجابة المنظمة لمطالبات العميل، وتتضمن الجودة الخامة الأصلية أو النوعية الجيدة، وتركز على الكيف؛ أي كيفية صنع المنتج، وليس على الكم، فالجودة متعلقة بتوقعات العميل ومنظوره عن المنتج، وذلك من خلال المقارنة بين الأداء الفعلي للمنتجات (السلع أو الخدمات) والتوقعات المرجوة من المنتج، فإذا كانت المواصفات النهائية للمنتج مطابقة لتوقعات العملاء نستطيع القول بأن المنتج قد حقق هدف الجودة لكن هاته الأخيرة لا تتحقق إلا من خلال امتثال العمال لقيم إدارة الجودة الشاملة والتي بدورها تشوبها العديد من المعوقات الإجتماعية والمتمثلة في العلاقات الأسرية والقروية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة؛ المبادئ؛ العلاقات الأسرية؛ العلاقات القروية.

Abstract:

The concept of Total Quality Management (TQM) is one of the modern concepts in management. The aim is to improve performance and develop it constantly through the organization's response to the customer's requirements, including the quality of the raw material or the good quality and focusing on the quality of the product. (The goods or services) and the expectations of the product. If the final specifications of the product are consistent with the expectations of the customers, we can say that the product has achieved the quality goal, but the latter can only be achieved through Workers' compliance with the values of TQM, which in turn is beset by many social obstacles, such as family relations and proximity.

Keywords: Total quality management ; principles; family relations; kinship relations.

مقدمة:

تعد إدارة الجودة الشاملة منهجاً من المناهج المعاصرة في الإدارة التي يمكن أن تتبناها المؤسسات من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن، والجزائر كغيرها من الدول لها تجربة في مجال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة سواء كانت مؤسسة خاصة أو عامة، كما أنها تسعى لتحقيق جودة عالية في مختلف مخرجاتها من سلع أو خدمات، لكن تطبيق هذا المدخل لا يؤدي إلى تحقيق المبتغى منها ما لم يتم إتباعها بجميع ما تتطلبه من مبادئ وشروط، فالجودة الشاملة تأخذ شكل نصح أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل العمليات التي تتم داخل المنظمة، بحيث تشمل هذه التغييرات: الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات، المفاهيم الإدارية، نظم وإجراءات العمل والأداء وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المنظمة، للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها من سلع أو خدمات.

لكن في الواقع كل هذه التغييرات لا يمكن أن يستجيب لها العمال بشكل إيجابي وبصدر رحب والتقييد بها بكل سهولة، حيث أنه يوجد الكثير من المثبطات التي تحول دون تطبيق العامل لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، ومن بينها العلاقات الأسرية والعلاقات مع الأقارب والجيران وكذا الأصدقاء، التي لا يمكن للفرد في الكثير من الأحيان التخلي عنها، ومن هذا المنطلق تسعى هاته الورقة البحثية إلى البحث عن المعوقات الإجتماعية التي تحول دون تمثل العامل لقيم إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: هل تؤثر العلاقات الأسرية والقروية للعمال على تطبيقهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

ومن هذا التساؤل الرئيسي يمكن اشتقاق التساؤلين الفرعيين التاليين:

1- هل تؤثر العلاقات الأسرية على تطبيق العامل الجزائري لمبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

2- هل تؤثر العلاقات القرابية على تطبيق العامل الجزائري لمبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: تؤثر العلاقات الأسرية القرابية للعامل على تطبيقه لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

ومن هذه الفرضية يمكن اشتقاق الفرضيتين الفرعيتين التاليين:

ف1- تؤثر العلاقات الأسرية على تطبيق العامل الجزائري لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

ف2- تؤثر العلاقات القرابية على تطبيق العامل الجزائري لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

أولاً: أهمية موضوع الدراسة:

تستمد الأهمية النظرية لهذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، كون أن موضوع إدارة الجودة الشاملة من أهم المداخل الإدارية التي حظيت باهتمام بالغ من قبل المهتمين بهذا المجال، حيث أن تقدم المجتمعات وتطور منظماتها باستمرار يعتمد بشكل رئيسي على مداخل معاصرة تحركها وترسم خططها وسياساتها، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تتنبع أهمية هاته الدراسة من الناحية التطبيقية من خلال أهمية الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المنظمات بتطوير وتغيير سلوكيات عمالها، وكذا معرفة وتحديد المعوقات الإجتماعية التي تحول دون تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة الجزائرية وإيجاد حلول لها من أجل مواكبة التحولات والتطورات المتسارعة.

ثانياً: أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

– محاولة الكشف ميدانياً على دور العلاقات الأسرية في تطبيق العامل الجزائري لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

– محاولة الكشف ميدانياً على دور العلاقات القرابية في تمثل العامل الجزائري لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

ثالثاً: حدود الدراسة:

الحدود البشرية: عمال المندوبية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بولاية أدرار.

الحدود المكانية: المندوبية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بولاية أدرار.

الحدود الزمانية: من 06 ديسمبر 2019م إلى غاية 25 جانفي 2020م.

رابعاً: تحديد مصطلحات الدراسة (إصطلاحاً وإجرائياً):

– العامل: إصطلاحاً: هو ذلك الموظف الذي يمارس نشاطه بمؤسسة عمومية ذات طابع إداري يخضع في نشاطه لقانون الوظيفة العامة¹.

إجرائياً: وهو في هذه الدراسة يمثل جميع الأفراد العاملين بالمندوبية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بولاية أدرار.

– الجودة: إصطلاحاً: يعرف "ديمينغ" الجودة بأنها: "التوافق مع احتياجات المستهلك ومتطلباته مهما كانت، وبأنها تعني أيضاً التحسين المستمر في جميع النشاطات والتخفيض المستمر للخسائر والتكاليف"² (على بوكميش، 2011م، ص 14)، و يعرفها "منير عبوي"

بأنها: "عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة، والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين العملاء سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء، في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء وإسعادهم"³.

¹ فيصل بن جاسم بن محمد الأحمد آل ثاني، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية، دار المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2008م، ص 35.

² المرجع نفسه، ص 36.

³ المرجع نفسه، ص 37.

إجرائياً: نقصد بالجودة في هاته الدراسة أنها مجموعة من الخصائص والمميزات النسبية التي تنطوي عليها خدمة ما، والتي تستجيب لحاجات الزبون وتوقعاته وتراعي سلامة وراحة المجتمع.

الجودة الشاملة: إصطلاحاً: هو اتحاد الجهود واستثمار الطاقات المختلفة لرجال الإدارة والعاملين بصورة جماعية لتحسين النهج الإداري ومواصفاته¹.

إجرائياً: المقصود بها ذلك الجهد المبذول من أجل التطوير ومعيار للكمال، يتم الحكم عليها بمعرفة ما إذا أنجز العمل المطلوب بالشكل المطلوب.

إدارة الجودة الشاملة: إصطلاحاً: يعرفها "بريتيش ريل وايس بورد" أن إدارة الجودة الشاملة هي: "العملية التي تسعى لأن تحقق كافة المتطلبات الخاصة بإشباع حاجات المستهلكين الخارجين وكذلك الداخلين بالإضافة إلى الموردين²، ويعرفها "روبرت بنهد" أنها: "خلق ثقافة متميزة في الأداء، تتضافر فيها جهود المديرين والموظفين بشكل متميز لتحقيق توقعات العملاء، وذلك بالتركيز على جودة الأداء في مراحلها الأولى وصولاً إلى الجودة المطلوبة بأقل كلفة وأقصر وقت"³.

إجرائياً: هي عبارة عن مدخل إداري يهدف إلى تكريس الجودة في كل جوانب وعمليات المنظمة، وجعل الجودة مسؤولية الجميع، وترتكز بشكل أساسي على مبادئ أساسية منها: إرضاء الزبائن، تحسين العمليات، تحسين الجودة، زيادة الربحية، التوسع في السوق.

العلاقات الأسرية: إجرائياً: هي كل علاقة تربط عمال المندوبية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بأفراد أسرهم كل من (الزوج، الزوجة، الأبناء، الجد، الجدة).

العلاقات القرابية: إجرائياً: هي كل علاقة تربط عمال المندوبية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بأقاربهم باستثناء (الزوج، الزوجة، الأبناء، الجد، الجدة)، حيث أن هاته العلاقة تكون مع الأعمام وأبناء الأعمام والأخوال وأبناء الأخوال.

خامساً: الدراسات السابقة:

دراسة: "عبد الله بن صالح بن رشود" (2008م) بعنوان: "قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية"⁴، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقديم صورة واضحة لجودة الخدمات المقدمة في المصارف السعودية، والعوامل المؤثر فيها، والجوانب السلبية والإيجابية عن الخدمات المصرفية المقدمة

دراسة: "سميحة بلحسن" (2012م)، بعنوان: "تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون"⁵، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة خدمات مؤسسة موبيليس إضافة إلى تحديد أهم نسب المعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة خدمات هاته المؤسسة والتوصل إلى بعض النتائج والإقتراحات التي من الممكن أن تساهم في تطوير جودة خدمات موبيليس.

دراسة: "صليحة رقاد" (2008م) بعنوان: "تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن"⁶، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات البريدية المقدمة لهم، وتحديد الأهمية بالنسبة للمعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمات البريدية، إضافة إلى توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد إدارة مؤسسة بريد الجزائر، في قياس ما تقدمه من خدمات بريدية، وتحديد أهم المعايير التي يوليها الزبائن أهمية نسبية عالية، خاصة عند تقييمهم لجودة تلك الخدمات، وذلك لمعرفة أولويات التطوير عند الحاجة إليه.

¹ رافدة الحريري، الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط 2011، ص 15.

² خضير كاظم حود، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2000م، ص 75.

³ محمد عوض الترتوري، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دارالمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2006م، ص 315.

⁴ عبد الله بن صالح بن رشود، قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2008م.

⁵ سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012م.

⁶ صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007م/2008م.

ساسا: إجراءات الدراسة الميدانية:

منهج الدراسة: يعتبر إتباع الباحث لمنهج من مناهج البحث العلمي أمر ضروري جداً لأنه يمثل المسار والطريق الذي يسلكه من أجل الوصول إلى نتائج علمية في دراسة موضوع معين، حيث يعرف المنهج بأنه: "وحدة متكاملة ذات كيان مستقل، تتألف من أساليب، ووسائل معنوية ومادية"¹ (عبد الله بن محمد أبو داهش، ، 1998م، ص 172)، ونظراً لكون المناهج العلمية في العلوم الاجتماعية تختلف باختلاف طبيعة الظواهر المدروسة وطرق تناولها، وكذا الهدف من الدراسة، فإن المنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب للقيام بهذه الدراسة، ويعتبر الأكثر ملائمة لها، كونه أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من عمال المندوبية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بولاية أدرار (ذكور إناث)، وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل في جمع المعطيات والبيانات من المبحوثين، لأن عين الدراسة تعتبر صغيرة الحجم والمتكونة من 67 عامل.

أدوات جمع البيانات:

1- الإستمارة: تعد الإستمارة إحدى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات اللازمة للبحث من خلال طرح مجموعة من الأسئلة يطلب من المبحوثين الإجابة عنها، وتطرح بشكل بسيط ومعبر، قريبة جداً من العاملين حتى يتسنى لهم الرد عليها بوضوح وقد تضمنت هذه الإستمارة 10 أسئلة نظمت في محاور أساسية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: اعتمد برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) وهذا بعد وضع الترميز لكل سؤال ضمن الإستمارة كما رقت جميع الإستمارات من 01 إلى 67 حتى يسهل الرجوع إليها عند الحاجة، إذ استخرجت المعلومات في شكل جدول وعمليات حسابية ونسب مئوية لبلوغ عملية التحليل والتفسير واستخلاص النتائج.

قياس صدق المقياس: تم عرض الإستمارة على مجموعة من الأساتذة المتخصصين للتأكد من صدقها وإمكانية استعمالها لجمع البيانات المراد الحصول عليها، وقد تم تصحيحها وتنقيحها وفقاً لنصائح وتوجيهات الأساتذة المحكمين.

سابعاً: الإطار الميداني للدراسة:

عرض وتحليل البيانات الميدانية:

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية:

جدول رقم (02) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس والعمر.

المجموع	العمر						الجنس
	أقل من 25 سنة	من 25 إلى أقل من 35 سنة	من 35 إلى أقل من 45 سنة	من 45 إلى أقل من 55 سنة	أكثر من 55 سنة	المجموع	
53	4	21	17	10	1	ك	الذكور
79.1%	6.0%	31.3%	25.4%	14.9%	1.5%	%	
14	0	2	12	0	0	ك	الأنثى
20.9%	0.0%	3.0%	17.9%	0.0%	0.0%	%	
67	4	23	29	10	1	ك	المجموع
100.0%	6.0%	34.3%	43.3%	14.9%	1.5%	%	

تشير الشواهد الكمية إلى أن أغلبية المبحوثين هم من صنف الذكور، حيث بلغ تعدادهم 53 عامل ذكر، من مجموع عدد عينة الدراسة، وبالتالي قدرت نسبة التمثيل 79.1%، في المقابل بلغ عدد المبحوثين من العنصر النسوي 14 امرأة عاملة بنسبة مئوية مقدارها 20.9%،

وتعتبر النسبة الخاصة بالإناث العاملات ضئيلة إذا ما قورنت بنسبة العمال الذكور، ولعل مرد ذلك إلى اعتبارات عدة أهمها على الإطلاق طبيعة العمل بالمؤسسة، حيث أن الكثير من النشاطات يغلب عليها النشاط البدني مما يتعذر على فئة الإناث ممارستها، مثل الشحن، تفريغ حمولة الطائرة من بضائع وحقائب المسافرين، بالإضافة إلى الخلفية الاجتماعية للمجتمع والمنطقة على حد سواء خاصة وأن المؤسسة تعمل بنظام الدوام وهنا وجب توظيف جنس الذكور أكثر من الإناث لممارسة هذا النشاط، كما نلاحظ كذلك من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الغالبة للمبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 35 إلى أقل من 45 سنة 43.3%، وثاني هاته النسب تقدر بـ 34.3% للفئة التي تتراوح أعمارها من 14 إلى أقل من 35 سنة، تليها الفئة العمرية التي تتراوح أعمارها من 45 إلى أقل من 55 سنة حيث تقدر هاته النسبة بـ 14.9%، ثم تليها نسبة العمال الذين عمرهم أقل من 25 سنة إذ تقدر بـ 06%، وآخر النسب يسجلها العمال الذين عمرهم 55 سنة فأكثر حيث قدرت بـ 1.5%، ومن خلال التمعن في هذه النسب نلاحظ أن المؤسسة تفتح أغلب نشاطاتها في وجه الفئة الشبانية، مما يدل على أن المؤسسة تتبنى سياسة تشييب مواردها البشرية، حيث بمقدورها النهوض بكافة احتياجات المؤسسة.

جدول رقم (03) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية والفئة الوظيفية.

المجموع	الحالة العائلية			ك	إطار	الفئة الوظيفية
	مطلق(ة)	متزوج(ة)	أعزب			
5	0	5	0	%	تحكم	ك
7.5%	0.0%	7.5%	0.0%	%		
22	2	4	16	%	تنفيذ	ك
32.8%	3.0%	6.0%	23.9%	%		
40	0	34	6	%	المجموع	ك
59.7%	0.0%	50.7%	9.0%	%		
67	2	43	22	%		
100.0%	3.0%	64.2%	32.8%	%		

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من العمال المتزوجون داخل هذه المؤسسة وذلك بنسبة 64.2% وهي تمثل أكبر نسبة مقارنة مع العمال الغير متزوجين (العزاب) حيث قدرت نسبتهم بـ 32.8%، وفي الأخير فئة المطلقين وذلك بنسبة 3%، وبالتالي يمكن القول أن المتزوجين مثلوا أعلى الهرم وذلك بحكم الثقافة السائدة في المجتمع التي تفرض على الفرد تأسيس أسرة وتحمل مسؤولية الإنفاق على الأسرة، أما فئة العزاب لازالت في بداية الدخول إلى عالم الشغل مما يتطلب منهم تكوين أنفسهم خاصة من الجانب المادي، كما تشير إحصائيات الجدول، أن أكبر عدد من الأفراد المبحوثين يمارسون عملهم باعتبارهم أعوان تنفيذ وبنسبة 59.7%، بينما يسجل أعوان التحكم ثاني نسبة تقدر بـ 32.8%، لتبقى آخر النسب والتي تقدر بـ 7.5% من نصيب فئة الإطارات، وبالتالي نستنتج أن أعلى نسبة تركزت عند العمال التنفيذيين لأنه في الغالب ما نجد السلطة في يد الأقلية بينما الأغلبية تقوم بالتنفيذ، وبما أن شركة الخطوط الجوية الجزائرية ذات طابع إداري وميداني فإنها تتطلب اليد العاملة لإنجاز المهام بالإضافة إلى كونها قطاع خدماتي بالدرجة الأولى يسهر على تقديم أرقى وأجود الخدمات للزبائن وبالتالي تحتاج إلى نسبة كبيرة من العمال التنفيذيين كذا.

ثانياً: عرض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

01- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية: "يؤثر الوضع الأسري على تطبيق العامل الجزائري لمبادئ إدارة الجودة الشاملة"، وللتحقق من صحة هذه الفرضية، قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة كما هو موضح في الجداول الآتية:

جدول رقم (04) يبين علاقة جنس المبحوثين بوضعهم الأسري وتأثيره على تطبيق العمال لقيم إدارة الجودة الشاملة:

المجموع	الجنس		ك	نعم	هل وضعك الأسري يساعدك للذهاب لعملك في الوقت المحدد
	أنثى	ذكر			
23 34.3%	9 13.4%	14 20.9%	ك	%	هل وضعك الأسري يساعدك للذهاب لعملك في الوقت المحدد
20 29.9%	2 3.0%	18 26.9%	ك	%	
24 35.8%	3 4.5%	21 31.3%	ك	%	
67 100.0%	14 20.9%	53 79.1%	ك	%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 35.8 من أفراد العينة الذين يساعدهم وضعهم الأسري للذهاب لعمليهم أحياناً فقط، وهي نسبة متقاربة مع العمال الذين يساعدهم وضعهم الأسري للذهاب للعمل في الوقت المحدد وذلك بنسبة 34.3، في المقابل نجد أن 29.9 من المبحوثين لا يساعدهم وضعهم الأسري للذهاب للعمل في الوقت المحدد، ونلاحظ كذلك من الجدول أن جنس الذكور هم أكثر المبحوثين الذين لا يتوافق وضعهم الأسري مع مواقيت الدخول للعمل، حيث قدرت نسبتهم بـ 58.2 وذلك بالجمع بين نسبي الذكور الذين أجابوا ب(لا وأحياناً)، في المقابل نجد نسبة 20.9 فقط من الذكور الذين أجابوا ب(نعم)، وهذا راجع إلى المسؤولية التي يتحملها الذكور اتجاه عائلاتهم خاصة منهم المتزوجين بحيث أن أغلب عمال المؤسسة متزوجين مثلما هو موضح في الجدول رقم (03)، في حين نجد أن جنس الإناث أغلبهن يساعدهن وضعهن الأسري للذهاب في الوقت المحدد للعمل وذلك بتعداد يقدر بـ 9 إناث من مجموع العاملات بالمؤسسة والذي يقدر بـ 14 عاملة، وهذا راجع إلى حرصهن على الدخول في الوقت المحدد للعمل إضافة إلى عدم تحملهن للكثير من المسؤوليات خارج البيت الأسري والتي يتحملها بدوره الرجل، وبالتالي نستنتج أن هناك تأثير واضح بين جنس العمال ووضعتهم الأسري وبين التزامهم في الدخول في الوقت المحدد للعمل والذي ينعكس بالسلب على جودة الخدمات المقدمة والتأخر والتباطؤ في إنجازها وهذا يتنافى مع قيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.

جدول رقم (05) يبين الحالة العائلية وعلاقتها بالمتطلبات الأسرية وتأثيرها على تطبيق العمال لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

المجموع	هل ترى بأن المتطلبات الأسرية تؤثر على القيام بعملك في الوقت المحدد			ك	أعزب	الحالة العائلية
	أحياناً	لا	نعم			
22 32.8%	18 26.9%	0 0.0%	4 6.0%	ك	%	الحالة العائلية
43 64.2%	3 4.5%	13 19.4%	27 40.3%	ك	%	
2 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.0%	ك	%	
67 100.0%	13 19.4%	13 19.4%	33 49.3%	ك	%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين تؤخرهم المتطلبات الأسرية عن إنجاز أعمالهم في الوقت المحدد بالمؤسسة وذلك بنسبة 49.3، كما نلاحظ أن فئة المتزوجين هم الأكثر تأخراً في القيام بأعمالهم وذلك بنسبة 64.2 وهي نسبة كبيرة جداً مقارنة مع المبحوثين العزاب الذين تؤخرهم أحيانا متطلباتهم الأسرية عن قيامهم بعملهم في الوقت المحدد وذلك بنسبة 26.9، ويرجع هذا الأمر للمسؤوليات التي يتحملها العمال المتزوجون على عكس العمال العزاب الذين ليس لديهم مسؤوليات كثيرة مقارنة معهم، وهذا الأمر بالتأكيد ينعكس بالسلب على المؤسسة وعلى جودة خدماتها حيث أن نلاحظ من هاته الإحصائيات أن العمال لا يمثلون لقيم إدارة الجودة الشاملة ويعطون الأولوية لمتطلباتهم الأسرية على حساب القيام بالأعمال بالجودة المطلوبة، خاصة وأن المؤسسة تعتمد على نظام الجودة في تقديم خدماتها، وبالتالي نستنتج أن المتطلبات الأسرية للعامل لها تأثير كبير على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

جدول رقم (06) يبين ردود فعل العمال في حال مرض أحد أفراد أسرته.

النسبة المئوية	التكرار	
68.7	46	تخرج من مكان عملك للإهتمام به
29.8	20	تنتظر حتى وصول وقت الخروج ثم تذهب إليه
1.5	1	تأخذ إجازة للإهتمام به
100.0	67	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يخرجون من المؤسسة في حال مرض أحد أفراد أسرته حيث قدرت نسبتهم بـ 68.7، كما نجد كذلك نسبة 29.8 ممن ينتظرون اقتراب وقت الخروج من العمل للإهتمام بالمريض، في المقابل نلاحظ نسبة 1.5 فقط من العمال الذين يأخذون إجازة للإهتمام بمرضاهم، وبالتالي نستنتج من هاته الإحصائيات أن العمال لا يعطون أهمية للقوانين الإدارية الخاصة بالإجازات التي تتعلق بالمرض أو الحالات الطارئة، فأغلب العمال يتغيبون أو يخرجون من العمل دون الإهتمام بالأعمال التي سوف تتأخر في الإنجاز والتي ستتراكم، الأمر الذي ينعكس بالسلب على جودة الخدمات المقدمة من المؤسسة، وهذا يبين أن العمال بالمدنوية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية-أردار لا يطبقون مبادئ إدارة الجودة الشاملة والسبب في ذلك ظروفهم الأسرية التي تحول دون ذلك.

02- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية: "تؤثر العلاقات القربية على تطبيق العامل الجزائري لمبادئ إدارة الجودة الشاملة"، قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة كما هو موضح في الجداول الآتية:

الجدول رقم (07) يبين نوعية علاقة العمال بأقاربهم وما إذا كانوا يستقبلونهم في المؤسسة وتأثير ذلك على تطبيق العمال لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

المجموع	كيف تصف علاقتك بأقاربك				ك	نعم	هل تقوم باستقبال أقاربك في مكان عملك
	منقطعة	ضعيفة	عادية	قوية			
23 34.3%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.5%	20 29.9%	ك	%	لا
23 34.3%	1 1.5%	1 1.5%	4 6.0%	17 25.4%	ك	%	
21 31.3%	2 3.0%	0 0.0%	1 1.5%	18 26.9%	ك	%	
67 100.0%	3 4.5%	1 1.5%	8 11.9%	55 82.1%	ك	%	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين علاقتهم قوية بأقاربهم وذلك بنسبة 82.1، تليها نسبة العمال الذين علاقتهم بأقاربهم عادية حيث فجرت بـ 11.9، بينما المبحوثين الذين أجابوا بعلاقة منقطعة نسبتهم تقدر بـ 4.5، وأخيرا نسبة العمال الذين علاقتهم ضعيفة بأقاربهم ونسبة 1.5، كما نلاحظ من خلال الجدول أيضاً أن العمال الذين يستقبلون أفراد أقاربهم في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ 34.3، وهي نسبة متساوية مع العمال الذين لا يستقبلونهم أي بنسبة 34.3، في حين أن المبحوثين الذين يستقبلونهم أحيانا نسبتهم تقدر بـ 31.3، وبالتالي نستنتج من نتائج الجدول أن أغلب العمال يستقبلون أقاربهم داخل المؤسسة في أوقات العمل مما يؤثر على جودة العمل والخدمات المقدمة، بحيث أن العامل ينشغل مع قريبه فيحصل تباطؤ في العمل إن لم نقل تأخر، وبالتالي ينعكس بالسلب دائما على جودة الخدمات المقدمة مما يدل على أن العمال بالمدنوية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية لا يطبقون مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

الجدول رقم (08) يبين ردة فعل العمال إذا دعاهم أحد أقاربهم لمناسبة أثناء دوامهم بالعمل

النسبة المئوية	التكرار		
64.2	43	تقبل الدعوة	إذا دعاك أحد أقاربك لمناسبة أثناء مداومتك لعملك فهل:
35.8	24	لا تقبل الدعوة	
100.0	67	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب العمال يقبلون الدعوة من أقاربهم لحضور مناسبة عندهم وذلك بنسبة تقدر بـ 64.2، في المقابل نجد نسبة 35.8 من العمال ممن يرفضون الدعوات أثناء الدوام، وبالتالي نستنتج أن العمال لا يمثلون لقيم إدارة الجودة الشاملة فيما يخص الإنضباط والذي ينعكس بالسلب على جودة الخدمات بالمؤسسة، ومنه نخلص إلى أن العلاقات ومناسباتهم لها دور كبير في عدم تطبيق العمال لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

الجدول رقم (09) يبين ردود فعل العمال إذا طلب منهم أقاربهم خدمة تتعلق بمجال عملهم.

النسبة المئوية	التكرار		
70.1	47	تفضله على باقي الزبائن وتقدم له الخدمة فور طلبه	إذا طلب منك أحد أقاربك خدمة تتعلق بعملك فهل:
29.9	20	تطلب منه الإنتظار مع باقي الزبائن حتى يحين دوره	
100.0	67	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يفضلون أقاربهم على باقي الزبائن بالمؤسسة عند طلبهم منه إسداء خدمة لهم تتعلق بعملهم وذلك بنسبة تقدر بـ 70.1، وهي نسبة كبيرة مقارنة مع العمال الذين يطلبون من أقاربهم الإنتظار مع باقي الزبائن عند طلبهم خدمة تتعلق بعملهم، فنستخلص إذن من نتائج الجدول أن العمال يميزون أقاربهم ويفضلونهم على باقي الزبائن بالمؤسسة وهذا ما يتنافى مع قيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، بحيث يلاحظ باقي الزبائن عدم الشفافية في العمل وعدم المساواة بين الزبائن مما ينعكس بالسلب على المؤسسة وخسارة زبائنها، وبالتالي علاقة القرابة بين العامل وأقاربه لها تأثير بالغ في عدم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

خاتمة:

نستخلص من كل ما سبق من تحليل وتفسير لبيانا الدراسة أن العلاقات الأسرية والعلاقات القرابية للعمال بالمدنوية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية-أدرار، كلها تعتبر من المعوقات الإجتماعية لتطبيق العامل لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث خالصنا أن العمال يعطون أولوية

وأهمية كبرى للعلاقات الأسرية والقرابية والتزاماتهم معهم على حساب جودة الخدمة التي من المفروض أن يقدمونها، خاصة وأن الشركة تعتمد في نظامها على نظام إدارة الجودة الشاملة.

توصيات الدراسة:

- تقيد العمال بمواقيت الدخول والخروج لمكان العمل وإنجاز متطلباتهم الأسرية خارج أوقات العمل.
- الإلتزام بالقوانين الإدارية التي تسنها المؤسسة خاصة في الحالات الطارئة للعمال.
- عدم إستقبال الأقارب داخل المؤسسة خاصة في أوقات العمل.
- تطبيق مبدأ المساواة بين الزبائن والعمل بكل شفافية.

قائمة الكتب والمراجع:

أ- الكتب والمراجع باللغة العربية:

- 1- خضير كاظم حمود، 2000م، إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2000م.
- 2- رافدة الحريري، الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط1، 2011م.
- 3- فيصل بن جاسم بن محمد الأحمد آل ثاني، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية، دار المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2008م.
- 4- محمد عبيدات، منهجية البحث العلمي - القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 1998م.
- 5- محمد عوض الترتوري، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2006م.

ب- الرسائل والأطروحات:

- 1- سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012م.
- 2- عبد الله بن صالح بن رشود، قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2008م.
- 3- صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007م/2008م.