واقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجزائرية من منظور الزبائن (مؤسسة موبيليس انموذجا)

The reality of total quality management in Algerian institutions from the point of view of customers (Mobilis Company as a model)

ط د بن كروش بن لخضر[1] ، أ د بن نذير نصر الدين[2]

[1] جامعة البليدة 2-الجزائر، / benkerrouche.benlakhdar@gmail.com

[2] جامعة البليدة 2 -الجزائر، bennadie.nacer@yahoo.fr

تاريخ الاستلام:15 جانفي 2023. تاريخ القبول: 24 مارس 2023 تاريخ النشر: أفريل 2023 .

ملخص:

تهدف الدراسة لتحليل مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء من خلال المقارنة بين التطبيق الفعلي وما يتوقعه هؤلاء العملاء ، واستهدفنا عملاء مؤسسة موبيليس ، حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم باعتماد مقياس ليكرت الخماسي ، وركزنا على الأبعاد التالية لإدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التركيز على العملاء، تدريب وتطوير العاملين، عمليات التحسين المستمر)، ومن بين النتائج المتوصل اليها أنَّ التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة كان متوسطًا، ويوجد اختلاف بين مستوى التطبيق الفعلي وبين المتوقع، وعليه قدمنا جملة من التوصيات أهمها ضرورة تدريب الموارد البشرية حول مهارات التعامل مع الزبائن لفهم احتياجاتهم وتلبيتها بشكل صحيح.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، أبعاد الجودة الشاملة، مؤسسة موبيليس.

تصنيف JEL: M11;M21

Abstract:

The study aims to analyze the application of total quality management in Algerian economic institutions from the point of view of customers by comparing the actual application with what these customers expect. We targeted Mobilis customers, distributing questionnaires using a five-point Likret scale, We focused on the following dimensions of TQM (Top Management Commitment, Customer Focus, Staff Training and Development, Continuous Improvement Processes, One of the results reached is that the actual application of total quality management was moderate There is a difference between the level of actual application and the expected level, and accordingly we made a number of recommendations, the most important of which is the need to train human resources on skills in dealing with customers in order to understand their needs and meet them properly.

Keyword: Total Quality Management, Total Quality Dimensions, Mobilis Company

Jel classifiation codes: M11;M21

* **ط د بن كروش بن لخضر** ، benkerrouche.benlakhdar@gmail.com

تمهيد:

إن ما يشهده العالم من تنافس واهتمام وفي ظل التغيرات الحاصلة اليوم على جميع الأصعدة، وبالرغم من امتلاك المنظمات للعديد من الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية التي تستخدمها لتحقيق أهدافها وضمان بقائها واستمراريتها إلا أن العميل يعتبر أكثر أهمية كونه هو الهدف الرئيسي لها والمحدد الأساسي لوجودها، كل ذلك جعل من المنظمات تركز عليه لتحقيق أهدافها من خلال دراسة احتياجاته وتهيئة كل الظروف الداخلية والخارجية لإرضائه وكسب ولائه، وأسلوب إدارة الجودة الشاملة يمثل توظيف العمليات الإدارية الأربعة من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة بشكل سليم وصحيح في تحقيق متطلبات العميل أو المستهلك وإنجاز ما ينال رضاه مع الحرص على متابعة ما بعد الاستهلاك والحصول على تقييمه للمنتج، والعمل على تحسين جودة المنتج بشكلٍ مستمر

إشكالية الدراسة:

تشير الكثير من الدراسات أن الاهتمام بالإنتاج وجودته المتميزة بما يلبي احتياجات العميل ورغباته في الأسواق المحلية والدولية هو أحد المداخل الهامة لمواجهة هذا النظام العالمي الجديد، عكس ما تشهده بعض المؤسسات الاقتصادية اليوم وخصوصا الجزائرية منها هو تدني المستوى التكويني لدى العاملين، وعدم الاهتمام بالإنتاج وجودته المتميزة بما يلبي احتياجات العملاء ورغباتهم، كذلك سوء علاقاتهم مع المسؤولين وزيادة المشاكل التي تتعقب عملهم مما يؤثر سلبا على أدائهم بما يتماشى ومتطلبات السوق، من ثم على سمعة ومكانة ونجاح المؤسسة.

وبناء على ما سبق تتضح معالم إشكالية هذا البحث، والتي يمكن صياغتها في السؤال البحثي الموالي:

ما مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء؟

فرضية الدراسة:

وقصد الإجابة على التساؤل المطروح، قمنا بصياغة الفرضية الأساسية الموالية:

يوجد اختلاف بين مستوى التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وبين المتوقع من وجهة نظر العملاء.

وانطلاقا من الفرضية الأساسية تنبثق عنها الفرضيتين التاليتين:

-إن تقييم تطبيق ادارة الجودة الشاملة الفعلي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء كان ايجابيا.

-إن تقييم تطبيق ادارة الجودة الشاملة المتوقع في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء كان مرتفعا.

أهمية الدارسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال:

– التطور الكبير الذي حصل في الخدمات وتنوعها، يتطلب قدرات خاصة من قبل مقدميها للعملاء، حتى يتسنى لهم تحقيق الرضا أولا تجاه الخدمات، والبحث فيما بعد عن كيفية خلق ولاء من قبل العملاء اتجاه هذه المؤسسات.

– معرفة النقاط الأساسية التي يبحث عنها العملاء، ويفضلون تواجدها في المؤسسات، حتى تتمكن هذه الأخيرة من توفيرها وتقديمها للعملاء.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- الوقوف على ضرورة اهتمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بالعملاء والتركيز على تلبية حاجاتهم باعتبارهم أهم مرتكزات ادارة الجودة الشاملة، على اعتبار أن هذه المؤسسات ستواجه منافسة حادة من طرف المؤسسات الأخرى.
- تحديد الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها عملاء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في تقييمهم لجودة الخدمات.
- توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد الإدارة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في قياس جودة ما تقدمه من خدمات، وتحديد أهم العوامل التي يوليها العملاء أهمية نسبية عالية، خاصة عند تقييمهم لجودة تلك الخدمات.

هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضية تم تقسيم هذا البحث إلى محورين، يحتوي كل منها على:

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة، والتعريف بمؤسسة موبيليس.

المحور الثاني: تطبيق ادارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر عملاء مؤسسة موبيليس.

1. المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة، والتعريف بمؤسسة موبيليس.

أدت المنافسة الشديدة إلى سعي المؤسسات على اختلاف أنواعها إلى رفع كفاءة وفعالية أداء مواردها وتبني أساليب مبتكرة وحديثة بهدف امتلاك مزايا تنافسية، وتعتبر إدارة الجودة الشاملة من الفلسفات الإدارية الحديثة نسبيا والتي برزت في الثمانينات وثبتت فاعليتها في تحسين الإنتاجية ودعم القدرات التنافسية وتحسين الجودة بصفة مستمرة لتعزيز وزيادة قدرتها التنافسية، فالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية كغيرها تتنافس على جذب العملاء، ومن هنا ظهرت أهمية الأخذ بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لتطوير الخدمات والسلع، ويرجع ذلك لعوامل عديدة أهمها أن مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة الأكثر رواجا وانتشارا وأصبحت مداخلا للتغيير الإداري للمؤسسات عن طريق بناء وتطوير ثقافة عميقة لدى الموارد عن الجودة بمفهومها الواسع.

1 – 1 مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الباحثين والإداريين الذين يعنون بشكل خاص بتطوير وتحسين الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات، وفيما يلي جملة من التعاريف التي قدمت لإدارة الجودة الشاملة:

- يعرفها "كول "بأنها : نظام إداري يضع رضا العميل في قائمة الأولويات بدلا من التركيز على الأرباح قصيرة المدى، حيث أن تحقيق رضا العميل ينتج أرباحا ثابتة على الأجل الطويل مقارنة بالأرباح المحدودة في الأجل القصير. (خضير كاظم محمود، 2000، صفحة 75) .
- وهناك من يعرفها على أنها : فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات ايجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة، بحيث تشمل هذه التغيرات : الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية، نظم وإجراءات العمل والأداء...الخ، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المنظمة، للوصول إلى أعلى درجة من الرضا لدى زبائنها، عن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه (عمر وصفي عقيلي، 2001، صفحة 31)

●وهنالك من يرى بأنها : تلك التركيبة الإدارية التي تتضمن عدد من المهام والأعباء التي من خلالها يتم انجاز كافة المهام والأهداف المطلوبة من مواصفات السلع والخدمات التي ينبغي أن تتسم بمستويات معينة من الجودة. (مؤيد عبد الحسين الفضل، 2004، صفحة 51).

1 – 2 مبادئ إدارة الجودة الشاملة

ترتكز إدارة الجودة الشاملة باعتبارها كنظام تسييري وإستراتيجية تنافسية ملائمة للمؤسسات الاقتصادية الهادفة إلى التكيّف الإيجابي مع المناخ الاقتصادي الجديد وامتلاك وتنمية قدرتها التنافسية من خلال مبادئها التي تتسم بالتكامل والترابط فيما بينها، فكل مبدأ منها يستلزم توفر وتحقيق المبادئ الأخرى، وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي:

–التركيز على العملاء : إن أول مبدأ ترتكز عليه إدارة الجودة الشاملة هو وضع العميل في أول البرنامج والبحث عن تحقيق إرضائه فهو يعتبر المحور الأساسي لأنشطتها، والعملاء هم الأشخاص الذين يتعاملون مع المنظمة ويتلقون السلع والخدمات منها، قد يكونوا أفراد أو مجموعات أو إدارات أو منظمات.

وقد عرفت جمعية التسويق الأمريكية العميل على أنه مشتري المنتجات أو الخدمات الفعلي أو المتوقع. (مأمون سليمان الدرادكة، 2006، صفحة 186).

– التحسين المستمر : هو أحد أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهو فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والأفراد وطرق الإنتاج بشكل مستمر.

إن هدف عمليات التحسين هو الوصول إلى الإتقان الكامل عن طريق استمرار التحسين في العمليات الإنتاجية للمنظمة. (محفوظ أحمد جودة، 2004، صفحة 181).

–الوقاية من الأخطاء : إن تطبيق نظام الجودة الشاملة يتطلب توفير وتحديد المعايير والمقاييس الموضوعة التي تمكن العاملين في مختلف النشاطات التشغيلية من تحقيق الأداء المنسجم مع المواصفات والمعايير، لذا فإن توفر هذه المعايير ينتج إمكانية الرقابة الوقائية للانحرافات والأخطاء التي يمكن أن تحصل أثناء الأداء ولذا فإن هذا الاتجاه في التعامل من شأنه أن يعزز إمكانية وفاعلية النجاح المستهدف لنظام الجودة الشاملة. (خضير كاظم محمود، 2000، صفحة 102).

–التزام الإدارة العليا : إن القرارات المتعلقة بالجودة تعتبر من القرارات الإستراتيجية ولذا فإن التزام الإدارة العليا في دعمها وتطويرها وتنشيط حركة القائمين عليها يعد من المهام الأساسية التي تؤدي إلى نجاحها ويتمثل التزام الإدارة العليا في تعزيز ثقافة الجودة وتوفير رؤية إستراتيجية واضحة المعالم للمنظمة وأهدافها وكذلك تعزيز وتطوير إمكانيات العاملين لتحسين أدائهم. (موزاوي سامية، 2004، صفحة 102).

–القرارات تبنى على الحقائق : أي يجب أن تتخذ القرارات ليس فقط اعتمادا على الخبرة، أو على التخمين أو الحدس، ولكن صواب القرارات لا تأتي إلا من خلال اللجوء لاعتماد الحقائق الواقعية وهذا ما يتطلب توفير نظام معلومات كفء يعتمد بالأساس على الأفراد أنفسهم إذ أنهم أكثر قدرة على إدراك الحقائق. (قاسمي آمال،2007، صفحة 3).

– التركيز على الموارد والكفاءات البشرية ومشاركتها : يعتبر العنصر البشري في المنظمة من أهم ثرواتها فهو أغلى ما تملكه فهو الوسيلة الأولى لتحقيق الجودة والتميز، لذلك تنظر إليه إدارة الجودة الشاملة على أنه أهم عناصرها فهو الذي سيتولى عملية القيادة والتنفيذ لهذه المنهجية (عمر وصفي عقيلي،2001، صفحة 51).

– تصميم المنتج : إن عمليات التصميم للمنتج يعتبر من أكثر الأفاق الهادفة في الأداء ولذا فإن دقة المطابقة بين التصميم والأداء الفعلي لا يمكن أن يتحقق دون أن يكون التصميم قابلا للتنفيذ من جهة وله مقاييس ومتغيرات واضحة الأبعاد والمعالم من

جهة أخرى ولذا فإنه يعد من العوامل الرئيسية لتحقيق نجاح وفاعلية نظام الجودة الشاملة.(خضير كاظم حمود، 2000، صفحة 103).

–ثقافة الجودة : هي مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلى إدارة شؤونها الخارجية.

1 – 3 التعريف بمؤسسة موبيليس

موبيليس أول متعامل للهاتف النقال بالجزائر أقرت استقلاليتها كمتعامل من مجمع اتصالات الجزائر في أوت2003. اعتبارًا من 31 ديسمبر 2015، كان لدى موبيليس أكثر من 14.3 مليون (جي إس إم والجيل الثالث) وصلت قاعدة المشتركين في موبيليس (جي إس إم والجيل الثالث) إلى 16.5 مليون مشترك في يوليو 2016 ، وفي ديسمبر 2019، حصلت موبيليس على ترخيص عالمي للاتصالات (2G ، 3G، 4G) من أجل توظيفها في مالي

صنفت مؤسسة ‘‘موبيليس من طرف سلطة الضبط، سنة 2007، كأحسن شبكة من حيث التغطية، وهي المتعامل الأول والوحيد الذي تمكن من تغطية 48 ولاية بتقنية الجيل الثالث، سنة 2015 ، كما تمكنت موبيليس من احتلال المرتبة الأولى من حيث خدمة الجيل الرابع سنة 2016، بالإضافة إلى تحقيقها الريادة في السوق سواء من حيث رقم الأعمال أو عدد المشتركين. وقد بلغت استثمارات المؤسسة 152 مليار دينار خلال 4 سنوات وتملك 11213نقطة بيع معتمدة تتعامل مع 19 مليون مشترك، كما أنها تدعم المجتمع المدني، والعديد من الجمعيات الرياضية والثقافية.(هند دلالي، 2020).

فازت هذا العام في برشلونة، بجائزة أفضل تغطية لشبكة الهاتف النقال في الجزائر، الممنوحة من طرف المنصة المتخصصة "اوكلا.(Ookla) "(وكالة الانباء الجزائرية،2022) و"أوكلا"، هي عبارة عن منصة مصممة لقياس نوعية الاتصال بالإنترنت، لديها خوادم في جميع أنحاء العالم، لضمان قياس "موثوق ودقيق.

2. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة موبيليس من وجهة نظر العملاء

للإجابة على التساؤل المطروح واختبار صحة الفرضية التي اعتمدناها في مقدمة البحث سنحاول القيام بالتحليل الإحصائي للبيانات وربط المعلومات والحقائق التي تم الوصول إليها مع المؤشرات العلمية والهدف الأساسي هو تقييم آراء عدد من عملاء مؤسسة موبيليس والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة، وهذا للوقوف على مدى تطبيق المؤسسة لإدارة الجودة الشاملة، ولكي يتسنى لنا معرفة إن كانت هذه الخدمات بحاجة إلى التطوير، وكذا تحديد مستويات هذه الجودة، وكذا سنبحث في الاختلاف بين مستوى تطبيق المؤسسة لإدارة الجودة الشاملة الفعلي ، وبين ما يتوقعه العملاء.

1-2 المحددات الميدانية للدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من خلال قياس توقعات وآراء زبائن مؤسسة موبيليس والمستفيدين من مختلف الخدمات التي تقدمها هاته المؤسسة، وقصد الحصول على التفسيرات الصحيحة الواضحة التي تمكننا من الحصول على الاستنتاجات الخاصة التي من خلالها نستطيع فهم الظاهرة التي نقوم بدراستها قمنا باستعمال أداة من تصميم الباحث عبارة عن استبيان واستقصاء لآراء العملاء حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة موبيليس، وتتحدد نتائج هذه الدراسة بطريقة اختيار العينة ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة وكذلك بمدى صدق تقييم أفراد العينة كما عبروا عنها في مقياس الدراسة.

1-1-2 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في زبائن وعملاء مؤسسة موبيليس، وتلبية لأغراض هذه الدراسة تمّ توزيع استبيان على عينات من هؤلاء الزبائن، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مختلف فروع ووكالات مؤسسة موبيليس، وحتى يمكن تحقيق درجة أعلى من

تمثيل عينة الدراسة لمجتمعها، فقد روعي أن تكون هذه العينة موزعة على زبائن مختلف الوكالات المنتشرة، بحيث تعكس وجهات نظر زبائن مؤسسة موبيليس في كل منطقة الأهمية النسبية لها، وبالرغم من قيدي التكلفة والوقت، فقد سعى الباحث جاهدا بأن يقوم بتوزيع استمارات الاستبيان وجمعها، دون اللجوء إلى استخدام الوسائل الأخرى، حيث تم توزيع 330 استمارة على زبائن مؤسسة موبيليس، واستعيد منها 129 استمارة معبأة، وجد كلها كاملة صالحة للتحليل الإحصائي، أي بمعدل 39,09% من إجمالي الاستمارات الموزعة.

2-1-2 أداة الدراسة:

قمنا بتطوير استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، يتكون هذا الاستبيان من ستة عشر عبارة تمثل متغير إدارة الجودة الشاملة، مقسمة لأربع ابعاد تمثل مبادئ الجودة الشاملة وهي: التزام الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، وتدريب وتطوير العاملين، وعمليات التحسين المستمر، وتحقيقا لأغراض الدراسة الحالية، فقد تمّ استخدام هذا المقياس مرتين، استخدم في المرة الأولى لمعرفة مدى التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من قبل زبائن مؤسسة موبيليس، وهو ما تمت الإشارة إليه (التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة)، واستخدم في المرة الثانية لغرض قياس ما يتوقعه هؤلاء العملاء، مع تغيير صياغة العبارات لتعبر عما يتوقعونه. وقد ارتبطت عبارات الاستبيان بمقياس ليكرت الخماسي حيث تراوحت بين رقم (1)، الذي يعبر على عدم الموافقة المطلقة على كل عبارة، والرقم (5) الذي يعبر عن الموافقة المطلقة عليها، في حين يعبر الرقم (3) عن الحيادية التامة.

وبهذا تم تقسيم الاستبيان الى ثلاث اقسام:

- **القسم الأول**: يمثل المعلومات والبيانات الشخصية لعينة الدراسة الممثلة في زبائن مؤسسة موبيليس، وتشمل:
  - **الجنس**: مقسم الى مجموعتين: ذكر، أنثى.
  - **العمر**: مقسم على أربع مجموعات: أقل من 30سنة، من 31-40 سنة، 41-50 سنة، أكثر من 50 سنة.
  - **المستوى التعليمي**: مقسم إلى أربع مجموعات: متوسط، ثانوي، جامعي. دراسات عليا.
- **القسم الثاني والثالث** ويضم العبارات والاسئلة التي تمثل متغير إدارة الجودة الشاملة، وابعادها الأربعة قيد الدراسة وهي: التزام الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، تدريب وتطوير العاملين، وعمليات التحسين المستمر، فقد تم تقسيمها إلى ستة عشر عبارة درجت وقسمت حسب مقياس ليكرت الخماسي من (01) الى (05) متوافقة على التوالي مع القيم: غير موافق تماما – غير موافق– محايد– موافق – موافق بشدة.

3-1-2 ثبات الاستبيان

قصد التحقق من ثبات الاستبيان وصدقه نستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات الأداة من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان، بحيث يمكن اعتبار الحد الأدنى لقيمة معامل ألفا كرونباخ يجب أن يكون (0.6) وكلما ارتفعت قيمة هذا المعامل دل ذلك على ثبات أكبر لأداة القياس وفي دراستنا هذه تم توزيع الاستبيان على عينة تجريبية من العملاء واحتساب معامل الثبات الفا كرونباخ الذي بلغت قيمته 0.928 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، مما يشير إلى علاقة ثبات وترابط عالي بين عبارات الاستبيان، فهذه النسبة مقبولة إحصائيا والبالغة 92%. وهذا يعتبر كافيا للحكم على الدلالة على الجوانب المختلفة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة، وهذا أن الاستبيان يتمتع بدلالات ثبات جيدة تشير إلى إمكانية الحصول على نتائج نفسها فيما لو تمّ تكرار القياس في ظل ظروف مشابهة وباستخدام الاستبيان نفسه.

2-1-4 أدوات التحليل الإحصائي

بعد تطبيق أداة القياس الممثلة في الاستبيان وتوزيعه على عينة من عملاء مؤسسة موبيليس وجمع البيانات والمعلومات والحقائق التي تم الوصول إليها وقصد الحصول على الاستنتاجات الخاصة التي من خلالها نستطيع فهم الظاهرة التي نقوم بدراستها تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وربطها مع المؤشرات العلمية وذلك حسب أغراض الدراسة، باستخدام الأساليب الإحصائية لقياس المتغيرات التي تناسب فرضيات الدراسة ومتغيراتها والمتمثلة في المتوسطات الحسابية؛ والانحرافات المعيارية، والاختبار الإحصائي الخاص بالتوزيعات الطبيعية كاختبار(t).

2- 2 المعالجة الإحصائية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء

نسعى من خلال هذا الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لإدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العملاء والزبائن واخترنا عملاء وزبائن مؤسسة موبيليس كعينة.

2-2-1 البيانات الشخصية لعينة الدراسة

بعد إجراء المعالجات الإحصائية التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وللإلمام بجوانب موضوع الدارسة نستعرض البيانات الشخصية وأهم الخصائص الديمغرافية التي تتميز بها عينة الدراسة، والنتائج موضحة كما يلي:

- **حسب الجنس:** والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	90	%69,8
	أنثى	39	%30,2
	المجموع	**129**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق أن نسبة عالية من أفراد العينة فيما يتعلق بالجنس من الذكور حيث بلغ عددهم 90 بنسبة (69,8%)، في حين كان عدد الإناث 39 ما يمثل نسبة (30,2%) وهذه النتائج تعكس أن غالبية أفراد عينة الدراسة من فئة الذكور.

- **حسب السن:** والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب السن

	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	34	%26,4
	31-40 سنة	63	%48,8
	41-50 سنة	25	%19,4
	أكثر من 50 سنة	7	%5,4
	المجموع	**129**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

فيما يتعلق بفئات السن فكان أكبر عدد من التكرارات في الفئة التي تقع أعمارهم بين (31-40 سنة) حيث بلغت 63 بنسبة (48,8%) من مجموع أفراد العينة، في حين جاءت الفئة العمرية (اقل من 30 سنة) ثانية حيث بلغت 34 فردا بنسبة (26,4%) في حين جاءت الفئة العمرية (41-50 سنة) ثالثة حيث بلغت 25 فردا بنسبة (19,4 %)، فيما حلت الفئة

العمرية (أكثر من 50 سنة) رابعة حيث بلغت 07 أفراد بنسبة (5,4%) وهذه النتائج تعكس أن غالبية أفراد عينة الدراسة من فئة الشباب.

- **حسب المستوى التعليمي:** والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	متوسط	08	%6,2
	ثانوي	45	%34,9
	جامعي	65	%50,4
	دراسات عليا	11	%8,5
	المجموع	**129**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

بالنسبة للمستوى التعليمي فقد كان أكثر من النصف من أفراد عينة الدراسة جامعيين وبنسبة (50,4%)، أما الباقي فقد توزعوا بين فئات المستوى التعليمي الأخرى، وكانت نسبهم على التوالي الثانوي بنسبة (34,9%) والدراسات العليا بنسبة (8,5%) المتوسط بنسبة (6,2%)، وهذه النتائج والنسب العالية والكبيرة تعكس بأن خريجي الجامعات هي الفئة التي تتفاعل مع هذا النوع من الدراسات وتتعامل مع الاستبيان بجدية أكبر، تليها فئة الثانوي.

2-2-2 المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة

قبل إجراء تحليل وصفي ومعالجة إحصائية لإجابات عينة الدراسة (فقرات الاستبيان) المتعلقة بتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء، وبعد التأكد من موثوقية أو صدق أداة القياس المستخدمة في الدراسة ككل، تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل بعد من ابعاد إدارة الجودة الشاملة لقياس مدى ثبات أداة القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان لكل بعد، والنتائج جاءت موضحة كما يلي:

جدول رقم (04): قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي لأبعاد إدارة الجودة الشاملة

ابعاد إدارة الجودة الشاملة	العبارات	معامل الثبات
البعد الأول: التزام الإدارة العليا	04 - 01	0.867
البعد الثاني: التركيز على العملاء	08 - 05	0.745
البعد الثالث: تدريب وتطوير العاملين	12 - 09	0.809
البعد الرابع: عمليات التحسين المستمر	16 - 13	0.704
متغير إدارة الجودة الشاملة	16 - 01	0.933

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي لإدارة الجودة الشاملة تساوي 0,933 وهذا يدل على وجود الدقة والثبات بين فقرات وعبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير ككل، وكذلك بالنسبة للعبارات الخاصة بأبعادها، فقد قدر معامل الثبات لبعد التزام الإدارة العليا 0,867، في حين قدر معامل الثبات لبعد التركيز على العملاء 0.745، بينما قدر معامل الثبات لبعد تدريب وتطوير العاملين 0.809، في حين قدر معامل الثبات لبعد عمليات التحسين المستمر0.704.

وهذا يعني أن هناك ثبات وصدق في عبارات الاستبيان ككل ولكل بعد من أبعاد أدارة الجودة الشاملة، وهذا الاستبيان قابل للدراسة.

3-2 تقييم الزبائن لتطبيق ادارة الجودة الشاملة الفعلي (ما هي عليه الان) في مؤسسة موبيليس:

فيما يلي عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لإجابات عينة الدراسة (فقرات الاستبيان) المتعلقة بتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر عملاء مؤسسة موبيليس، من خلال تحديد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة العملاء لكل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وبناء على ذلك تم تحديد درجة استجابة أو عدم استجابة العملاء نحو الفقرات من خلال الأوزان التالية:

جدول رقم (05): المتوسط الحسابي الموزون ودرجة الموافقة

المتوسط الحسابي الموزون	مستوى درجة الموافقة
01 – 2,33	منخفضة
2,34 – 3,67	متوسطة
3.68 – 05	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

وفيما يلي عرض تفصيلي وتحليل لكل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة محل الدراسة من وجهة نظر العملاء:

1-3-2 التحليل الإحصائي الوصفي لبعد: التزام الإدارة العليا الفعلي:

نتائج تقييم الزبائن لالتزام الإدارة العليا الفعلي في مؤسسة موبيليس موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (06): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لالتزام الإدارة العليا الفعلي

العبارات	م حسابي	إ معياري	د استجابة
تقوم المؤسسة بإجراء دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات الزبون.	3.0232	1.2403	متوسطة
تقوم المؤسسة بمتابعة شكاوى العملاء والعمل على معالجتها بالسرعة والوقت المناسبين.	3.4573	4.3607	متوسطة
يتعاطف الموظفون في المؤسسة مع الزبائن ويدعمونهم عندما يواجهون مشاكل حول الخدمة	3.1938	1.2316	متوسطة
يستمع الموظفون في المؤسسة جيدا للزبون، ويقدمون له كل المعلومات الضرورية حول الخدمة.	3.8062	2.8806	مرتفعة
البعد الأول التزام الإدارة العليا	3,370		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي (3.8062) كان للعبارة رقم 04 التي تنص " يستمع الموظفون في المؤسسة جيدا للزبون، ويقدمون له كل الشروحات والمعلومات الضرورية حول الخدمة." وبانحراف معياري مقداره (2.8806) وفي المقابل فإن أقل متوسط حسابي (3.0233) كان للعبارة رقم 01، التي تنص " تقوم المؤسسة بإجراء دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات العميل(الزبون). " وبانحراف معياري (1.2403). وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقي أفراد العينة على العبارات الأخرى بين هذين المتوسطين، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يقيمون التزام الإدارة العليا من خلال ما يتمتع به الموظفون من أخلاق وآداب وحسن معاملة حين يستعمون جيدا للزبون ويقدمون له كل الشروحات والمعلومات الضرورية حول الخدمة. وهذا ينطبق مع الواقع إذ أن الزبائن يفضلون التعامل مع المؤسسات التي يتلقون فيها المعاملة الحسنة والاستقبال الجيد والمعلومات الضرورية حول

الخدمة، أما بخصوص أقل متوسط حسابي فهذا يدل على أن نسبة عالية من أفراد العينة يرون عدم قيام المؤسسة بإجراء دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات الزبائن.

من خلال النتائج سالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة العملاء لاعتماد مؤسسة موبيليس لمبدأ التزام الإدارة العليا بفلسفة الجودة الشاملة كانت متوسطة ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر بـ: 3,370 .

2-3-2 التحليل الإحصائي الوصفي لبعد: التركيز على العملاء الفعلي

نتائج تقييم الزبائن لبعد التركيز على العملاء الفعلي في مؤسسة موبيليس موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (07): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لبعد التركيز على العملاء الفعلي

العبارات	م حسابي	إ معياري	د استجابة
يضع الموظفون في المؤسسة المصلحة العليا للزبون نصب أعينهم	2.9457	1.2456	متوسطة
تتيح المؤسسة الفرصة للزبائن بإبداء الرأي بالخدمات والعروض المقدمة لهم	2.8372	1.2234	متوسطة
لدى موظفي المؤسسة الرغبة والاستعداد في تقديم الخدمات المطلوبة منهم	3.1783	1.9221	متوسطة
إنني أشعر بالأمان عند تعاملي مع مؤسسة موبيليس	2.8372	1.3157	متوسطة
البعد الثاني: التركيز على العملاء	2,949		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي (3.1783) كان للعبارة رقم 07 التي تنص "لدى موظفي المؤسسة الرغبة والاستعداد في تقديم الخدمات المطلوبة منهم." وبانحراف معياري مقداره (1.9221) وفي المقابل فإن أقل متوسط حسابي (2.8372) كان للعبارة رقم 06، التي تنص " تتيح المؤسسة الفرصة للزبائن بإبداء الرأي بالخدمات والعروض المقدمة لهم. " وبانحراف معياري (1.2234). وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقي أفراد العينة على العبارات الأخرى بين هذين المتوسطين، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يقيمون بعد التركيز على العملاء من خلال ما إذا كان لدى الموظفين الرغبة والاستعداد في تقديم الخدمات المطلوبة منهم وهذا يعني أن غالبية الزبائن يفضلون التعامل مع المؤسسات التي لدى موظفيها الرغبة والاستعداد في تقديم الخدمات المطلوبة منهم ، أما بخصوص أقل متوسط حسابي فهذا يدل على أن نسبة عالية من أفراد العينة يرون عدم اتاحة المؤسسة الفرصة للزبائن بإبداء الرأي بالخدمات والعروض المقدمة لهم.

من خلال النتائج سالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة العملاء لبعد التركيز على العملاء في مؤسسة موبيليس بها متوسطة بدرجة موافقة أقل من البعد السابق، ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر بـ: 2,949

3-3-2 التحليل الإحصائي الوصفي لبعد: تدريب وتطوير العاملين الفعلي

نتائج تقييم الزبائن لبعد تدريب وتطوير العاملين الفعلي في مؤسسة موبيليس موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (08): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لبعد تدريب وتطوير العاملين الفعلي

العبارات	م حسابي	إ معياري	د استجابة
يمتاز الموظفون في المؤسسة بالأمانة والسمعة الجيدة	3.1550	1.3718	متوسطة
يحافظ الموظفون في المؤسسة على الاتصال بالزبائن بالطريقة وباللغة وبالأسلوب الذي يتناسب معهم	3.4806	1.0007	متوسطة
يحرص الموظفون على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة (عدم وجود أخطاء)	2.9612	1.1347	متوسطة
تعتقد أن الموظفين في مؤسسة موبيليس يتلقون تدريبات حول مهارات التعامل مع الزبائن لفهم احتياجاتهم وتلبيتها بشكل صحيح.	3.0388	1.0997	متوسطة
البعد الثالث: تدريب وتطوير العاملين	3,1589		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامجspss

يشير الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي (3.4806) كان للعبارة رقم 10 التي تنص " يحافظ الموظفون في المؤسسة على الاتصال بالزبائن بالطريقة وباللغة وبالأسلوب الذي يتناسب معهم" وبانحراف معياري مقداره (1.0007) وفي المقابل فإن أقل متوسط حسابي (2.9612) كان للعبارة رقم 11، التي تنص " يحرص الموظفون على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة (عدم وجود أخطاء). " وبانحراف معياري (1.1347). وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقي أفراد العينة على العبارات الأخرى بين هذين المتوسطين، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يقيمون بعد تدريب وتطوير العاملين من خلال محافظة الموظفين في المؤسسة على الاتصال بالزبائن بالطريقة وباللغة وبالأسلوب الذي يتناسب معهم وهذا ينطبق مع الواقع إذ أن الزبائن يفضلون التعامل مع المؤسسات التي يحافظ الموظفون في المؤسسة على الاتصال بالزبائن بالطريقة وباللغة وبالأسلوب الذي يتناسب معهم ، أما بخصوص أقل متوسط حسابي فهذا يدل على أن نسبة عالية من أفراد العينة يرون عدم حرص الموظفين في المؤسسة على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة. من خلال النتائج السالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة العملاء لبعد تدريب وتطوير العاملين في مؤسسة موبيليس كانت متوسطة ولكن بدرجة موافقة أعلى من البعد السابق، ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر بـ: 3,1589.

2-3-4 التحليل الإحصائي الوصفي لبعد: عمليات التحسين المستمر الفعلي

نتائج تقييم الزبائن لبعد عمليات التحسين المستمر الفعلي في مؤسسة موبيليس موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (09): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لبعد عمليات التحسين المستمر الفعلي

العبارات	م حسابي	إ معياري	د استجابة
تعتقد أنه لدى المؤسسة خطة واضحة لتحسين الخدمات وجودتها ويلتزم الموظفون بتطبيقها	2.8527	1.2317	متوسطة
تعمل المؤسسة بشكل مستمر على الوفاء بالتزاماتها اتجاه الزبائن	2.8372	1.2486	متوسطة
تتبنى المؤسسة مبدأ التحسين المستمر لمختلف الأنشطة والخدمات المقدمة	3.2636	2.8872	متوسطة
تتيح المؤسسة للزبائن فرص المشاركة في دراسة مشكلات ضعف جودة الخدمات واقتراح الحلول المناسبة لها	2.5194	1.2630	متوسطة
البعد الرابع: عمليات التحسين المستمر	2,868		متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي (3.2636) كان للعبارة رقم 15 التي تنص " تتبنى المؤسسة مبدأ التحسين المستمر لمختلف الأنشطة والخدمات المقدمة." وبانحراف معياري مقداره (2.8872) وفي المقابل فإن أقل متوسط حسابي (2.5194) كان للعبارة رقم 16، التي تنص " تتيح المؤسسة للزبائن فرص المشاركة في دراسة مشكلات ضعف جودة الخدمات واقتراح الحلول المناسبة لها. " وبانحراف معياري (1.2630). وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقي أفراد العينة على العبارات الأخرى بين هذين المتوسطين، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يقيمون بعد عمليات التحسين المستمر من خلال تتبنى المؤسسة لمبدأ التحسين المستمر لمختلف الأنشطة والخدمات المقدمة وهذا ينطبق مع الواقع إذ أن الزبائن يفضلون التعامل مع المؤسسات التي تقوم بتحسين مستمر لأنشطتها وخدماتها ، أما بخصوص أقل متوسط حسابي فهذا يدل على أن نسبة عالية من أفراد العينة يرون عدم قيام المؤسسة بإتاحة فرص المشاركة للزبائن في دراسة مشكلات ضعف جودة الخدمات واقتراح الحلول المناسبة لها.

من خلال النتائج سالفة الذكر يتضح لنا أن درجة موافقة العملاء لبعد عمليات التحسين المستمر في مؤسسة موبيليس بها متوسطة بدرجة موافقة أقل من الأبعاد السابقة، ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي المحسوب المقدر بـ: 2,868.

4-2 تقييم الزبائن لتطبيق ادارة الجودة الشاملة المتوقعة (ما يجب أن تكون عليه) في مؤسسة موبيليس

1-4-2 التحليل الإحصائي الوصفي للبعد الأول: التزام الإدارة العليا المتوقع

نتائج تقييم الزبائن لبعد التزام الإدارة العليا المتوقع في مؤسسة موبيليس موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لبعد التزام الإدارة العليا المتوقع

العبارات	م حسابي	إ معياري	د استجابة
يجب أن تقوم المؤسسة بإجراء دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات الزبون.	4.1705	0.7408	مرتفعة
يجب أن تقوم المؤسسة بمتابعة شكاوى العملاء والعمل على معالجتها بالسرعة والوقت المناسبين.	4.2636	0.8525	مرتفعة
يجب أن يتعاطف الموظفون في المؤسسة مع الزبائن ويدعمونهم عندما يواجهون مشاكل حول الخدمة	4.1473	0.8578	مرتفعة
يجب أن يستمع الموظفون في المؤسسة جيدا للزبون، ويقدمون له كل الشروحات والمعلومات الضرورية حول الخدمة.	4.3411	0.7855	مرتفعة
البعد الأول التزام الإدارة العليا	4,2230		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي (4.3411) كان للعبارة رقم 20 التي تنص " يجب أن يستمع الموظفون في المؤسسة جيدا للزبون، ويقدمون له كل الشروحات والمعلومات الضرورية حول الخدمة." وبانحراف معياري مقداره (0.7855) وفي المقابل فإن أقل متوسط حسابي (4.1473) كان للعبارة رقم 19، التي تنص " يجب أن يتعاطف الموظفون في المؤسسة مع الزبائن ويدعمونهم عندما يواجهون مشاكل حول الخدمة. " وبانحراف معياري (0.8578). وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقي أفراد العينة على العبارات الأخرى بين هذين المتوسطين، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يقيمون التزام الإدارة العليا المتوقع من خلال ما يتمتع به الموظفون من أخلاق وآداب وحسن معاملة حين يستمعون جيدا للزبون ويقدمون له كل الشروحات والمعلومات الضرورية حول الخدمة. وهذا ينطبق مع الواقع إذ أن الزبائن يفضلون التعامل مع المؤسسات التي يتلقون فيها المعاملة الحسنة والاستقبال الجيد والمعلومات الضرورية حول الخدمة، أما بخصوص أقل متوسط حسابي فهذا يدل على أن نسبة عالية من أفراد العينة يرون ضرورة قيام موظفي المؤسسة بالتعاطف مع الزبائن ويدعمونهم عندما يواجهون مشاكل حول الخدمة.

2-4-2 التحليل الإحصائي الوصفي للبعد الثاني: التركيز على العملاء المتوقع

نتائج تقييم الزبائن لبعد التركيز على العملاء المتوقع في مؤسسة موبيليس موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لبعد التركيز على العملاء المتوقع

العبارات	م حسابي	إ معياري	د استجابة
من الواجب أن يضع الموظفون في المؤسسة المصلحة العليا للزبون نصب أعينهم	4.1938	0.8298	مرتفعة
من غير المعقول أن تتيح المؤسسة الفرصة للزبائن بإبداء الرأي بالخدمات والعروض المقدمة لهم	3.2403	1.3680	متوسطة
يجب أن يكون لدى موظفي المؤسسة الرغبة والاستعداد في تقديم الخدمات المطلوبة منهم	4.0465	0.9001	مرتفعة
يجب أن أشعر بالأمان عند تعاملي مع مؤسسة موبيليس	4.3411	0.7855	مرتفعة
البعد الثاني: التركيز على العملاء	3,955		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي (4.3411) كان للعبارة رقم 24 التي تنص " يجب أن أشعر بالأمان عند تعاملي مع مؤسسة موبيليس." وبانحراف معياري مقداره (0.7855) وفي المقابل فإن أقل متوسط حسابي (3.2403) كان للعبارة رقم 06، التي تنص " من غير المعقول أن تتيح المؤسسة الفرصة للزبائن بإبداء الرأي بالخدمات والعروض المقدمة لهم. " وبانحراف معياري (1.3680). وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقي أفراد العينة على العبارات الأخرى بين هذين المتوسطين، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يقيمون بعد التركيز على العملاء المتوقع من خلال ما إذا كانوا يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع المؤسسة وهذا يعني أن غالبية الزبائن يفضلون التعامل مع المؤسسات التي يشعرون بالأمان عند تعاملهم معها، ويرون ضرورة اتاحة المؤسسة الفرصة للزبائن بإبداء الرأي بالخدمات والعروض المقدمة لهم.

2-4-3 التحليل الإحصائي الوصفي للبعد الثالث: تدريب وتطوير العاملين المتوقع

نتائج تقييم الزبائن لبعد تدريب وتطوير العاملين المتوقع في مؤسسة موبيليس موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لبعد تدريب وتطوير العاملين المتوقع

العبارات	م حسابي	إ معياري	د استجابة
يجب أن يمتاز الموظفون في المؤسسة بالأمانة والسمعة الجيدة	4.3256	0.75169	مرتفعة
يجب أن يحافظ الموظفون في المؤسسة على الاتصال بالزبائن بالطريقة وباللغة وبالأسلوب الذي يتناسب معهم	4.1783	0.97187	مرتفعة
يجب أن يحرص الموظفون على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة (عدم وجود أخطاء)	3.9690	1.0073	مرتفعة
يجب أن يتلقى الموظفون في مؤسسة موبيليس تدريبات حول مهارات التعامل مع الزبائن لفهم احتياجاتهم وتلبيتها بشكل صحيح.	4.3023	0.76653	مرتفعة
البعد الثالث: تدريب وتطوير العاملين	4,19		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي (4.3256) كان للعبارة رقم 25 التي تنص " يجب أن يمتاز الموظفون في المؤسسة بالأمانة والسمعة الجيدة." وبانحراف معياري مقداره (0.7516) وفي المقابل فإن أقل متوسط حسابي (3.9690) كان للعبارة رقم 27، التي تنص " يجب أن يحرص الموظفون على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة (عدم وجود أخطاء). " وبانحراف معياري (1.0073). وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقي أفراد العينة على العبارات الأخرى بين هذين المتوسطين، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يقيمون بعد تدريب وتطوير العاملين المتوقع من خلال أمانة وسمعة الموظفين في المؤسسة وهذا ينطبق مع الواقع إذ أن الزبائن يفضلون التعامل مع المؤسسات التي يمتاز موظفوها بالأمانة والسمعة الجيدة، أما بخصوص أقل متوسط حسابي فهذا يدل على أن نسبة عالية من أفراد العينة يرون ضرورة قيام المؤسسة بتدريب موظفيها كي يحرصوا على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة وعدم وجود أخطاء.

4-4-2 التحليل الإحصائي الوصفي للبعد الرابع: عمليات التحسين المستمر المتوقع

نتائج تقييم الزبائن لبعد عمليات التحسين المستمر المتوقع في مؤسسة موبيليس موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لبعد عمليات التحسين المستمر المتوقع

العبارات	م حسابي	إ معياري	د استجابة
يجب أن يكون لدى المؤسسة خطة واضحة لتحسين الخدمات وجودتها ويلتزم الموظفون بتطبيقها	4.3333	0.8416	مرتفعة
يجب أن تعمل المؤسسة بشكل مستمر على الوفاء بالتزاماتها اتجاه الزبائن	4.3798	0.8215	مرتفعة
يجب أن تتبنى المؤسسة مبدأ التحسين المستمر لمختلف الأنشطة والخدمات المقدمة	4.2248	0.8681	مرتفعة
ليس ضروريا أن تتيح المؤسسة للزبائن فرص المشاركة في دراسة مشكلات ضعف جودة الخدمات واقتراح الحلول المناسبة لها	3.7597	1.3391	مرتفعة
البعد الرابع: عمليات التحسين المستمر	4,17		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي (4.3798) كان للعبارة رقم 30 التي تنص " يجب أن تعمل المؤسسة بشكل مستمر على الوفاء بالتزاماتها اتجاه الزبائن." وبانحراف معياري مقداره (0.8215) وفي المقابل فإن أقل متوسط حسابي (3.7597) كان للعبارة رقم 32، التي تنص " ليس ضروريا أن تتيح المؤسسة للزبائن فرص المشاركة في دراسة مشكلات ضعف جودة الخدمات واقتراح الحلول المناسبة لها. " وبانحراف معياري (1.3391). وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقي أفراد العينة على العبارات الأخرى بين هذين المتوسطين، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يقيمون بعد عمليات التحسين المستمر المتوقع من خلال أن تعمل المؤسسة بشكل مستمر على الوفاء بالتزاماتها اتجاه الزبائن وهذا ينطبق مع الواقع إذ أن الزبائن يفضلون التعامل مع المؤسسات التي تفي بالتزاماتها اتجاههم، أما بخصوص أقل متوسط حسابي فهذا يدل على أن نسبة عالية من أفراد العينة يتفقون على انه ليس على المؤسسة القيام بإتاحة فرص المشاركة للزبائن في دراسة مشكلات ضعف جودة الخدمات واقتراح الحلول المناسبة لها.

3. اختبار الفرضيات الخاصة بموضوع الدراسة:

تم اختبار الفرضية من خلال إجابات الزبائن على العبارات التي يتكون منها الاستبيان، وتم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لتلك الإجابات بالإضافة إلى اختبار t للمقارنات الثنائية، وذلك للتأكد من الدلالة الإحصائية للنتائج في هذا المجال.

3 –1 الفرضية الفرعية الأولى

إن تقييم تطبيق ادارة الجودة الشاملة الفعلي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء كان ايجابيا.

لقياس مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة الفعلي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء وبالتالي اختبار الفرضية الحالية فقد تم استخراج المتوسط الحسابي العام للمتوسطات الحسابية للعبارات، وذلك بجمع هذه المتوسطات وقسمتها على 16، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.0867) ويعبر هذا المتوسط عن مستوى تقييم تطبيق ادارة الجودة الشاملة الفعلي في مؤسسة موبيليس من وجهة نظر العملاء، وبتطبيق المتوسط الحسابي العام على مقياس **المتوسط الحسابي الموزون** الذي اعتمدناه في اول الدراسة، يتضح أن المتوسط الحسابي العام يقع بين درجة (2,34) ودرجة (3,67)، وتعنى أن تقييم الزبائن لمدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة الفعلي في مؤسسة موبيليس كان متوسطا، وبالتالي نقبل الفرضية. وللتوضيح قمنا باختبار(t) للمقارنات الثنائية، والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (14): الإحصاءات الوصفية وقيمة (t) للمقارنات الثنائية المحسوبة

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(t)	درجات الحرية	مستوى المعنوية
1	3.02326	1.24037	27.683	128	0.000
2	3.45736	4.36070	9.005	128	0.000
3	3.19380	1.23160	29.453	128	0.000
4	3.80620	2.88064	15.007	128	0.000
5	2.94574	1.24568	26.859	128	0.000
6	2.83721	1.22341	26.340	128	0.000
7	3.17829	1.92211	18.781	128	0.000
8	2.83721	1.31571	24.492	128	0.000
9	3.15504	1.37187	26.121	128	0.000
10	3.48062	1.00079	39.501	128	0.000
11	2.96124	1.13470	29.641	128	0.000
12	3.03876	1.09974	31.384	128	0.000
13	2.85271	1.23175	26.305	128	0.000
14	2.83721	1.24869	25.807	128	0.000
15	3.26357	2.88725	12.838	128	0.000
16	2.51938	1.26306	22.655	128	0.000
المجموع	3.0867		39.998	128	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

وبمقارنة قيمة(**t**) المستخرجة من الجدول الإحصائية (39.998) على أساس مستوى دلالة 0.05 ودرجة الحرية 128، وحيث أن القيمة (**t**)المسحوبة لكل العبارات أكبر من القيمة الجدولية (1.645)، فإنه يتعين قبول الفرضية التي تنص على إن تقييم تطبيق ادارة الجودة الشاملة الفعلي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء كان ايجابيا.

3 –2 الفرضية الفرعية الثانية

إن تقييم تطبيق ادارة الجودة الشاملة المتوقع في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء كان مرتفعا.

لقياس مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة المتوقع في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر العملاء وبالتالي اختبار الفرضية الحالية فقد تم استخراج المتوسط الحسابي العام للمتوسطات الحسابية للعبارات، وذلك بجمع هذه المتوسطات وقسمتها على 16، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.1385) ويعبر هذا المتوسط عن مستوى تقييم تطبيق ادارة الجودة الشاملة الفعلي في مؤسسة موبيليس من وجهة نظر العملاء، وبتطبيق المتوسط الحسابي العام على مقياس المتوسط الحسابي الموزون الذي اعتمدناه في اول الدراسة، يتضح أن المتوسط الحسابي العام يقع بين درجة (3,68) ودرجة (5)، وتعنى أن تقييم الزبائن لمدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة المتوقع في مؤسسة موبيليس كان مرتفعا، وبالتالي نقبل الفرضية. وللتوضيح قمنا باختبار(t) للمقارنات الثنائية، والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (15): الإحصاءات الوصفية وقيمة (t) للمقارنات الثنائية المحسوبة

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(t)	درجات الحرية	مستوى المعنوية
1	4.1705	0.74082	63.940	128	0.000
2	4.2636	0.85256	56.799	128	0.000
3	4.1473	0.85788	54.908	128	0.000
4	4.3411	0.78557	62.763	128	0.000
5	4.1938	0.82989	57.396	128	0.000
6	3.2403	1.36802	26.902	128	0.000
7	4.0465	0.90018	51.056	128	0.000
8	4.3411	0.78557	62.763	128	0.000
9	4.3256	0.75169	65.358	128	0.000
10	4.1783	0.97187	48.830	128	0.000
11	3.9690	1.00730	44.752	128	0.000
12	4.3023	0.76653	63.748	128	0.000
13	4.3333	0.84163	58.479	128	0.000
14	4.3798	0.82152	60.553	128	0.000
15	4.2248	0.86819	55.270	128	0.000
16	3.7597	1.33916	31.887	128	0.000
المجموع	4.1385		91.626	128	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

وبمقارنة قيمة(t) المستخرجة من الجدول الإحصائية (91.626) على أساس مستوى دلالة 0.05 ودرجة الحرية 128، وحيث أن القيمة (t)المسحوبة لكل العبارات أكبر من القيمة الجدولية (1.645)، فإنه يتعين قبول الفرضية التي تنص على إن تقييم تطبيق ادارة الجودة الشاملة المتوقع في مؤسسة موبيليس كان مرتفعا.

3 –3 اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد اختلاف بين مستوى التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسة موبيليس، وبين ما يتوقعه عملاء المؤسسة.

وقد تم التوصل إلى هذا الاختلاف عن طريق المعادلة التالية:

متوسط درجات التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة – متوسط درجات التطبيق المتوقع لإدارة الجودة الشاملة

وبالتعبير الرياضي: 4.1385-3.086 = 0.6715

وهو ما يؤكد صحة الفرضية

الخلاصة:

أصبح التطور الذي يشهده العالم يعزى في أغلب الأحيان إلى ما تمتلكه كل منظمة من معرفة، حيث أصبحت السلاح الأكثر تميزا في معركة التقدم والرقي. ومن مظاهر هذا التطور، أصبح السعي نحو إرضاء العملاء والتحسين المستمر في الأداء والعمل كفريق من اجل تحقيق أهداف المنظمة يعد السمة الأساسية للعمل الإداري في العصر الراهن، والنظر للعملاء كنقطة يجب الاستثمار فيها واستغلالها، كما يجب أن تحظى كل القرارات المتعلقة بهم باهتمام كافي، وهذا ما تبنته إدارة الجودة الشاملة، التي هي فلسفة إدارية حديثة فرضت نفسها خلال عقد التسعينات بحيث أصبحت أسلوب حياة للمنظمات الاقتصادية خاصة الصناعية ومنهج المنافسة والبقاء في الأسواق. وقد حقق هذا الأسلوب نجاحاً عظيماً للمؤسسات التي انتهجته.

ومن خلال تحليل المعطيات محمل الدراسة، توصلنا إلى النتائج التالية:

- يعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة أكثر مداخل التغيير الإداري رواجا وانتشارا بينها لقدرته على خلق مزايا تنافسية لها وتحقيق متطلبات الزبائن، واحداث تغيرات جذرية في فلسفة وأسلوب العمل فيها لتحقيق أعلى جودة، والارتقاء بمستويات الاداء لمواردها البشرية والذي يتوقف عليه نجاحها في الحفاظ على بقاءها؛
- ان التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسة موبيليس يختلف مع ما يتوقعه عملاء المؤسسة؛
- تختلف المعايير التي يستخدمها زبائن مؤسسة موبيليس في أهميتها النسبية عند تقييمهم لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة؛
- أن زبائن مؤسسة موبيليس يفضلون التعامل مع المؤسسات التي يحافظ فيها الموظفون على الاتصال بالزبائن بالطريقة وباللغة وبالأسلوب الذي يتناسب معهم؛
- إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعد مطلبا أساسيا لجميع المستويات على مستوى المؤسسات الجزائرية، وفي هذا الصدد نشير إلى أن التزام الإدارة العليا والتركيز على العملاء وعمليات التحسين المستمر لمختلف الأنشطة يزيد في رضا العملاء وبالتالي في ربحية المؤسسة؛

بناءا على النتائج التي توصلنا إليها ضمن هذه الدراسة النظرية التحليلية لواقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجزائرية نقدم ضمن هذه الفقرة توصيات يمكن الاستفادة منها سواء في الدراسات العلمية أو على مستوى صياغة وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة موبيليس، ومن أهم التوصيات التي يمكن تقديمها هي:

- إعطاء الأولوية للاستثمار في القدرات والمهارات البشرية، من خلال اعتماد استراتيجيات ملائمة، وتطبيق أنظمة تدريب، وتحفيز، واتصال وتقييم أداء، ووضع خطط، وتنفيذ برامج تعمل على تحسين أداء الموارد البشرية حول مهارات التعامل مع الزبائن لفهم احتياجاتهم وتلبيتها بشكل صحيح، وتمكين المؤسسة من تحقيق الميزة التنافسية على المدى الطويل.
- ضرورة اهتمام مؤسسة موبيليس بالرأس المال الفكري ممثل في نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفية، والتنظيمية، والإبداعية، والابتكارية التي تمكنه من إنتاج الأفكار الجديدة، التي تسمح باغتنام نقاط القوة الداخلية واقتناص الفرص المتاحة في البيئة التنافسية، مع التعامل مع الأفراد كعينات غير متماثلة بسبب تباين قدراتهم على خلق القيمة.

- تدارك الأخطاء والثغرات التي تتخلل البرامج التدريبية بكل عناية ودقة حتى يتسنى تصحيحها وتفاديها مستقبلا، والتركيز على المقابلات الشخصية لأنها تكون أكثر فعالية في التوصل إلى سلبيات وايجابيات الأفراد.
- تحسين المستوى المهني بما يواكب التطور التقني والتكنولوجي وهذا بالعمل الدؤوب على رفع مستوى معارف العامل وقدراته، بتوفير أساليب ووسائل تكون أكثر فعالية للإدارة مما يسهل من رفع كفاءتهم وتحقيق الميزة التنافسية المستديمة مستقبلا.
- الاختيار الجيد لمقدمي الخدمات الهاتفية وخاصة من الذين يتعاملون مع الزبائن بطريقة مباشرة وتنمية قدراتهم في مجال تعاملهم مع الجمهور، والالتزام بجهود التحسين المستمر على جودة الخدمات التي تقدم للزبائن.
- ضرورة القيام بتبني برامج علمية لتطوير جودة ما تقدمه لزبائنها من خدمات وعلى كافة المستويات، بما يضمن تعزيز إدراكات وقناعات هؤلاء لجودة ما يقدم لهم من خدمات ويحقق رضاهم عنها. إن مثل هذه البرامج يجب أن تصمم في ضوء حاجات الزبائن ورغباتهم والأولويات التي يوليها هؤلاء لأبعاد الجودة.

المراجع بالعربية:

الكتب:

خضير كاظم محمود، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، الاردن، 2000.

عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، وجهة نظر، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن 2001.

مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الجودة من المستهلك إلى المستهلك، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.

مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ،2006.

محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2004.

الأطروحات:

موزاوي سامية، مذكرة ماجستير مكانة تسير الموارد البشرية ضمن معايير الايزو و إدارة الجودة الشاملة، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، ، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004.

المجلات والدوريات:

قاسمي آمال، إدارة التغيير :المنطلقات والأسس مع عرض لأهم الاستراتيجيات الحديثة للتغيير، مجلة علوم إنسانية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 34، 2007 .

المواقع الالكترونية:

هند دلالي 30 ديسمبر 2020 ، موبيليس أحسن شبكة من حيث التغطية والأولى في خدمة الجيل الرابع، تاريخ التصفح2022/12/20 متاح على الموقع https://elikhbaria.dz

وكالة الانباء الجزائرية، موبيليس تفوز بجائزة أفضل تغطية لشبكة الهاتف المحمول في الجزائر، تاريخ التصفح 2022/12/20 متاح على الموقع: https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/122206-2022-03-01-20-41-52