مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

AR

اتجاهات الصحفيين الجزائريين نحو تبني تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة

دراسة ميدنية لعينة من صحفي القطاع الخاص بالجزائر-صحيفة الشروق اليومي نموذجا-

ENG

orientations of journalists in the Algerian daily newspaper Echourouk through the application of the global quality

FR

orientations des journalistes dans le quotidien algérien Echourouk à travers l'application de la qualité globale

الدكتور: بوعزيز بوبكر أستاذ محاضر ب

جامعة محمد بوضياف- المسيلة- الجزائر

البريد الالكتروني: boubaker.bouaziz@yahoo.com

Dr/bouaziz boubaker

Universiye mohmmed boudiaf msila

تاريخ الارسال	تاريخ المراجعة	تاريخ القبول للنشر
2018/06/10	2018/06/10	2018/06/13

الملخص

تهدف هذه الدّراسة إلى تشخيص طبيعة اتجاهات صحفي صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية نحو تبني تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشّاملة، ولقياس اتجاهات المبحوثين استعنّا بأداة قياس الاتجاه التي تنجز عن طريق استمارة الاستبيان , مع تبنّينا لمقياس "ليكرت" الثّلاثي في عملية تقييم الاتجاهات. وحاولنا الإلمام بمختلف الأبعاد المعرفية والميدانية للدّراسة، محاولين الإجابة عن مختلف هواجس الدّراسة وتساؤلاتها، لنخرج في الأخير بالنّتائج التّالية:

- للصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية فهم وإدراك كبيرين لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة.

-تبنّي إدارة الجودة الشّاملة في صحيفة الشّروق اليومي أضفى جملة من المزايا الإيجابية على هذه الأخيرة، وتأتي في مقدّمتها؛ وصول الصّحيفة إلى تحقيق رضا جمهورها عن المنتج المقدّم له، بالإضافة إلى تحقّق التّكامل والتّرابط بين مهام ووظائف إدارات وأقسام الصّحيفة.

الكلمات المفتاحية : الجودة , الجودة الشاملة, الصحفيين الجزائريين

Résumé :

Cette étude a pour objet de diagnostiquer la nature des directions des chargés de communication au journal quotidien Algérien Echourouk, vers l'application de la qualité globale,. Pour mesurer les directions de l'échantillon, nous avons utilisé l'outil de mesure de direction qui se fait par un questionnaire, en adoptant la triple mesure de Likert dans le processus d'évaluation des directionsn nous avons essayé d'entourer aux différentes dimensions cognitives et pratiques de l'étude, Enfin, nous avons conclu aux résultats suivants :

- Les chargés de communication du journal quotidien Algérien Echourouk ont de grande compréhension et conscience du principe de gestion de la qualité globale.
- Les exigences de l'application de gestion de la qualité globale est disponible au journal quotidien Algérien Echourouk, et surtout dans le coté de conviction le

haut commandement de cette orientation administrative, aussi bien que la dépendance du journal sur des systèmes statistiques scientifiques exactes dans l'évaluation du rendement.

Abridged summary

Now days , press organization are witnessing fierce and huge competition between themselves in order to control the most important shares and to acquire the interest and loyalty of the largest proposition of public , this situation led many of these organizations to search for new factors and pillars which they make their own distinction in the light of what its world is living of similarities in the term of standards foundations , methods and models , so the alternative was dependent on the direction of changes the work systems by abandoning the traditional methods of management –which resulted in low levels of productivity , loss of recourses and effort , high levels of public satisfaction – and working on adapting modem methods that make quality the main focus on which the various aspects of work within the institution revolve around .
Within its audience.

The quality management system is based on concepts , principles and flexible objectives that help to develop performance , provide the highest quality services to the public and raise the competitiveness of the organization . it is one of the most prominent and important modem administrative systems that the major international press organizations have adopted in adopting them the current challenges have become the standard of success and professionalism of the press organization , coupled with the extent of their adoption and actual

embotivdediment of the principles of TQM or not ,and on this basis many Algerian press organizations have taken the approach to this administrative system and its application in Tsei Including algeria's AL-Shorouq daily foundation

However the application of TQM in the press organization needs to be an interaction, acceptance and conviction by all employees of the intuition in different positions and ranks with the various principles and objectives on which this administrative philosophy is based. The first of the employees is to mention the category of communicators whose position within the press organization is sensitive and important Especially since they constitute the most important link between their media outputs and target audiences. Hence, their attitudes towards the application of TQM within their organization are of great importance.

Therefore , the trends of the communicators in the newspaper , the tone of TQM , plays a crucial role in the successful adoption and implementation of the administrative approach in managing the newspaper . this is the basis of our study on the attitudes of the communicators in the algerian press towards the application of TQM al-shork daily algerian, on the grounds that this latier is one of the most prominent algerian newspapers that have fought and run great paths in order to make a qualitative leap in the level of its performance , and the quality of the output , and the initiative to provide its services slectronically to its customers and access to the world of digitization , repelling many awards ceremonial match on the throne of the most sitting astride newspapers

nationally readable and sometimes regionally on many occasions , only a witness to knead

The callers are the most important components of the human structure within the instituton , and play a prominent role in the arrival of this latter to the actual embodiment of TQM in the management of its affairs, and this is the point of our study is aimed at diagnosing their attitudes towards the implementation of TQM management , the following main question : **What ar the attitudes of journalists in the Algerian daily Al-Shorouq daily towards the adoption of TQM?**

مقدمة:.

تشهد المؤسّسات الصّحفية اليوم تنافسية حادّة وتسابقا ضخما فيما بينها للسّيطرة على أهمّ الحصص السّوقية والاستحواذ على اهتمامات وولاء أكبر نسبة من الجمهور، وهذا الوضع دفع بالعديد من هذه المؤسّسات إلى البحث عن عوامل وركائز جديدة تصنع بها لنفسها التّميّز في ظلّ ما يعيشه عالمها من تشابه كبير في المعايير والأسس والأساليب والنّماذج، فكان البديل مرهونا بالتّوجّه نحو إحداث تغييرات على نظم العمل وذلك بالتّخلّي عن الأساليب التّقليدية في التّسيير -التي لم يترتّب عنها سوى انخفاض معدّلات الإنتاجية، وضياع الموارد والجهود، وتدنّي مستويات الرّضا لدى الجمهور-، والعمل على تبنّي أساليب حديثة تجعل من الجودة المحور الرّئيس الذي تقوم عليه وتدور حوله مختلف جوانب العمل داخل المؤسّسة وفي تعاملات هذه الأخيرة مع جمهورها.

ونجد أنّ إدارة الجودة الشّاملة بما تنبني عليه من مفاهيم ومبادئ وأهداف مرنة تساعد على تطوير الأداء وتقديم أجود الخدمات للجمهور، والرّفع من القدرات التّنافسية للمؤسّسة، من أبرز وأهمّ النّظم الإدارية الحديثة التي رأت المؤسّسات الصّحفية العالمية الكبرى في تبنّيها تجاوزا وخروجا من جميع التّحدّيات السّالفة الذّكر، وحاليا أصبح معيار نجاح واحترافية المؤسّسة الصّحفية مقرونا بمدى تبنّيها وتجسيدها الفعلي لمبادئ إدارة الجودة الشّاملة من عدمه، وعلى هذا الأساس أخذت العديد من المؤسّسات الصّحفية

الجزائرية في التّوجّه نحو هذا النّظام الإداري وتطبيقه في تسيير شؤونها، ومن بينها مؤسّسة الشّروق اليومي الجزائرية.

ولكنّ تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في المؤسّسة الصّحفية يحتاج إلى أن يكون هناك تفاعل وتقبّل واقتناع من طرف جميع العاملين بالمؤسّسة على اختلاف مناصبهم ورتبهم بمختلف المبادئ والأهداف التي تتأسّس عليها هذه الفلسفة الإدارية، ومن هؤلاء العاملين نخصّ بالذّكر فئة الصحفيين الذين يعتبر منصبهم داخل المؤسّسة الصّحفية حسّاسا وهامّا للغاية، وذلك بالنّظر إلى أنّهم يشكّلون أهمّ حلقة وصل بين مخرجاتها الصّحفية وجمهورها المستهدف، ومن هنا تكتسي اتجاهاتهم نحو تبني تطبيق إدارة الجودة الشّاملة داخل مؤسّستهم أهمّية بالغة.

إذن فاتجاهات الصحفيين داخل الصّحيفة نحو إدارة الجودة الشّاملة إنّما تلعب دورا حاسما في نجاح تبنّي وتطبيق هذا الأسلوب الإداري في تسيير الصّحيفة، وعلى هذا الأساس تأتي دراستنا هذه متمحورة حول اتجاهات الصحفيين في الصّحافة الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشّاملة بالتّطبيق على صحفيي جريدة الشّروق اليومي الجزائرية، على اعتبار أنّ هذه الأخيرة تعدّ من أبرز الصّحف الجزائرية التي خاضت وتخوض مسارات كبيرة في سبيل إحداث نقلة نوعية في مستوى أدائها، وجودة مخرجاتها الصّحفية، وما مبادرتها بتقديم خدماتها إلكترونيا لزبائنها وولوجها عالم الرّقمنة، وحصدها لعديد من الجوائز التّشريفية نظير تربّعها على عرش الصّحف الأكثر مقروئية وطنيا وأحيانا إقليميا في العديد من المناسبات، إلا شاهد على ذلك.

يشكّل الصحفيون أهمّ مكوّنات التّركيبة البشرية داخل المؤسّسة الصّحفية، ويلعبون دورا بارزا في وصول هذه الأخيرة إلى التّجسيد الفعلي لإدارة الجودة الشّاملة في تسيير شؤونها، ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا هذه تستهدف تشخيص اتجاهاتهم نحو تطبيق إدارة الجودة الشّاملة، لتتجسّد مشكلة دراستنا هذه في السّؤال الرّئيس التّالي: **ما هي اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية نحو تبني تطبيق إدارة الجودة الشّاملة؟**

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية نوردها كما يلي:

*****ما مدى فهم وإدراك صحفي صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة؟

*إلى أيّ مدى يرى صحفيو صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية أنّ متطلّبات تطبيق إدارة الجودة الشّاملة متوافرة في صحيفتهم؟

*ما هي أبرز المزايا التي أضافها تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية حسب رأي الصحفيين المبجوثين؟

*ما هي أبرز المعوّقات التي يرى الصحفيون المبحوثون في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية أنّها تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في صحيفتهم؟

2-أهداف الدّراسة:

* التّعرّف على مدى فهم وإدراك صحفي صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة ومن ثمّ تحديد طبيعة اتجاهاتهم نحو هذا المفهوم.
* الكشف عمّا إذا كانت متطلّبات تطبيق الجودة الشّاملة متوافرة على مستوى صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية حسب وجهة نظر الصحفيين المبحوثين.
* التّعرّف على فحوى المزايا والإسهامات التي أضافها تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية، من وجهة نظر الصحفيين المبحوثين.
* التّعرّف على أبرز المعوّقات التي يرى الصحفيون أنّها تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشّاملة على مستوى صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية.
* لفت الانتباه لأهمّية إدارة الجودة الشّاملة كأسلوب إداري حديث بجدر التّشجيع على تبنّيه من قبل المؤسّسات الصّحفية الجزائرية.

3-أهمّية الدّراسة:

تتأسّس أهمّية أي دراسة علمية على أهمّية الموضوع الذي تتناوله، أو الظّاهرة التي تعالجها، وهو معيار متوافر في دراستنا هذه، فبغضّ النّظر عن حداثة الموضوع الذي تتناوله، فإنّها تعتبر من الدّراسات الأولى على المستوى الوطني (الجزائر) التي حاولت تشخيص اتجاهات الصحفيين في المؤسّسات الصّحفية نحو تطبيق إدارة الجودة الشّاملة داخل مؤسّساتهم، فضلا عن أنّها ستكون لها انعكاسات على السّياسات الإدارية في المؤسّسات الصّحفية الجزائرية مستقبلا على اعتبار أنّها ستوفّر قدرا من المعلومات عن

خصائص سلوكيات القائمين بالاتصال داخلها، وما يستحسنوه أو ينبذوه من ظروف أو شروط يعيشونها، ويتعرّضون لها في سياق عملهم.

ومن ثمّ فإنّ دراستنا ستساعد الإدارات العليا على مستوى المؤسّسات الصّحفية الجزائرية في تبنّي أساليب تسييرية ومعاملاتية جديدة تحقّق من خلالها أهدافها من جهة، وتضمن بها ولاء الصحفيين لمؤسّساتهم، والتزامهم بسياساتها الإدارية التزاما حقيقيا لدرجة تبنّيها كتوجّهات ثابتة من جهة أخرى.

4-نوع الدّراسة ومنهجها:

تندرج دراستنا هذه ضمن الدّراسات الوصفية التي تتولّى وصف الواقعة أو الظّاهرة وصفا دقيقا شاملا، وتحليل وتفسير خصائصها، من أجل تقييمها وتصحيحها، أو إجراء تعديلات عليها وتطويرها، ليتمّ الخروج في النّهاية بتعميمات حولها.

ويرى عمر زيّان أنّ" البحوث الوصفية إنّما تقوم على تقرير وتحليل الحقائق تحليلا دقيقا، وهي تتميّز بكونها تنصبّ على الوقت الحاضر؛ أي أنّها تتناول أشياء موجودة بالفعل وقت الدّراسة".[1]

ويتوجّه البحث الوصفي إلى تحديد الظّروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع، وكذا تحديد الممارسات الشّائعة والتّعرّف على المعتقدات والاتجاهات نحو الأفراد والجماعات.

ومن خلال دراستنا هذه سيتمّ وصف وتوثيق اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية، واختبار معارفهم وتقييمهم لتطبيق إدارة الجودة الشّاملة داخل مؤسّستهم عن طريق قياس توجّهاتهم.

حتّى تتوفّر في أي عمل بحثي صفة العلمية والموضوعية، وجب أن يكون الباحث قد اتبع فيه منهجا علميا يرسم له خطوات وتطوّرات دراسته، ويساعده في الوصول إلى النّتائج المرجوّة، فالمنهج كما يعرّفه الكثير من العلماء هو" الطّريق الذي يتّبعه الباحث للكشف عن ظاهرة أو حلّ لمشكلة وفقا للأساليب العلمية".[2]

ونظرا لكون المناهج تختلف وتتباين باختلاف البحوث العلمية وتباين أهدافها، وانطلاقا من الهدف العام الذي حدّد لبحثنا هذا والمتمثّل في وصف وتوثيق اتجاهات القائمين بالاتصال في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة

الشّـاملة في مؤسّـسـتهم، فإنّ المنهج الذي نراه مناسـبا لدراسـتنا هذه هو **منهج دراسـة الحالة،** الذي يعرّف بأنّه "البحث المتعمّق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه".[3]

5-أدوات جمع البيانات:

يقصـــــــد بالأداة: "الوسيلة التّقنية العلمية المستخدمة في البحث، وهي وسيلة الدّراســة في الحصــول على البيانات والحقائق الميدانية، وكلّما كانت الأداة أو الوســيلة دقيقة ومحكمة كانت فعاليتها ومصداقيّتها أكبر".[4]

ولمّا كانت دراسـتنا هذه تسـتهدف قياس اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشّـروق اليومي الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشّـاملة بصحيفتهم فقد اعتمدنا أداة قياس الاتجاه التي تطبّق عن طريق اسـتمارة الاسـتبيان، والتي تعرّف بأنّها " أسـلوب لجمع البيانات، يسـتهدف إثارة الأفراد المبحوثين، بطريقة منهجية ومقنّنة، لتقديم حقائق، أو آراء، أو أفكار معيّنة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدّراسة وأهدافها دون تدخّل من الباحث في التّقرير الذّاتي للمبحوثين في هذه البيانات".[5]

وقد اعتمدنا مقياس "ليكرت""**Likert**" لقياس اتجاهات الصـحفيين في صـحيفة الشّـروق اليومي الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشّـاملة بصـحيفتهم، وفي هذا المقياس يقوم الباحث بتحضير جملة من العبارات التي تعبّر عن الاتجاه المراد قياسه، ثمّ يضع أمام كلّ عبارة عدد من درجات الموافقة والمعارضة والحياد، ثمّ يطلب من المبحوث وضع علامة معيّنة(×) أمام الإجابة التي يعبّر من خلالها عن رأيه بالنّسبة لكلّ عبارة.

وتمّ اسـتخدام مقياس ليكرت الثّلاثي على مسـتوى المحاور الثّلاث الأخيرة من هذه الاستمارة ومع جميع عبارات المحاور، وكان ذلك على الشّاكلة الآتية:

موافق	محايد	معارض
(3)	(2)	(1)

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وقبل توزيعها على المبحوثين تمّ عرضها على الأساتذة المحكّمين، وذلك قصد التّأكّد من صدقها.

وتتشكّل هذه الاستمارة من خمس محاور أساسية، موزّعة على النّحو الآتي:

المحور الأوّل: يضم الأسئلة الخاصّة بالبيانات الشّخصية، ويبلغ عددها أربعة أسئلة، أردنا من خلالها معرفة خصائص العيّنة المدروسة.

المحور الثّاني:تضمّن أربع أسئلة رئيسية، اردنا من خلالها معرفة مدى فهم وإدراك الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة.

المحور الثّالث: اردنا من خلاله تشخيص اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية حول مدى توافر متطلّبات تطبيق إدارة الجودة الشّاملة على مستوى صحيفتهم، وتمّ ذلك من خلال عشر عبارات أساسية.

المحور الرّابع: اردنا من خلاله تشخيص اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية حول أبرز المزايا التي أضافها تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في صحيفتهم، وكان ذلك عن طريق ثمانية عبارات أساسية.

المحور الخامس: اردنا من خلاله تشخيص اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية حول أهمّ المعوّقات التي تحول دون تطبيق هذا التّوجّه الإداري على مستوى صحيفتهم، وتمّ ذلك عن طريق ستّة عبارات.

6- مجتمع البحث وعيّنة الدّراسة:

من أبرز الخطوات التي يمرّ بها الباحث خلال انجاز دراسته العلمية، هي تحديد وضبط واختيار مجتمع بحثه، وكذلك العيّنة المناسبة الممثّلة تمثيلا دقيقا لهذا الأخير.

6-2-مجتمع البحث:

عرّف الباحث **مادلين قرافيت** مجتمع البحث بأنّه: "مجموعة عناصر لها خاصّية أو عدّة خصائص مشتركة تميّزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التّقصّي"[6].

وانطلاقا من كون دراستنا هذه ترمي إلى توثيق ووصف طبيعة اتجاهات القائمين بالاتصال في الصّحافة الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشّاملة، فإنّ مجتمع بحثنا يتمثّل في صحفيي المؤسّسات الصّحفية الجزائرية، والذين لهم من السّمات والخصائص المشتركة ما يمكن ملاحظته في العديد من الجوانب الشّخصية الذّاتية المتعلّقة بالصّحفيين الجزائريين من جهة، وكذلك الجوانب المتعلّقة بالتّنظيم المؤسّساتي وظروف العمل، والأجواء المرتبطة به من جهة أخرى.

2-6-عيّنة الدّراسة:

تعـــــرّف العيّنة بأنّها" اختيار جزء أو مجموعة من المادّة، بحيث يمثّل هذا الجزء المجموعة كلّها، وهي تعدّ طريقة إحصائية سليمة في منطقها، وليس في أسلوبها.[7]

وكما سـبقت الإشـارة في العنصـر السّـابق فإنّ مجتمع البحث الذي اسـتقينا منه عيّنتنا هو مجتمع الصّـحفيين الجزائريين، وتمثّلهم عيّنة من صـحفيي جريدة الشّـروق اليومي الجزائرية وهي عيّنة قصدية.

والعيّنة **القصـــدية** تعرّف بأنّها" تلك العيّنة التي يقرّر الباحث مقدّما مفرداتها انطلاقا من كونه يحوز معلومات حول مجتمع معيّن، وتتضـمّن هذه المعلومات ما يفيد بـأنّ وحـدات معيّنـة، أو أفراد معيّنين من المجتمع تمثّل أو يمثّلون المجتمع، بـالنّسـبـة لصفة معيّنة تمثيلا جيّدا".[8]

وعليـــه تكون عيّنتنا ممثّلة في أربعين(40) صحفيا من صحيفة الشّـروق اليومي الجزائرية، ويشـغلون مناصـب محدّدة عبر مختلف أقسـامها التّحريرية، ولهم دور كبير في تجسـيد سـياسـاتها، وتحقيق أهدافها من خلال التزامهم التّام بمبادئ وفلسـفة التّوجّه الإداري الذي تتبنّاه.

7-**مفاهيم الدراسة:**

7-1-الاتجاه:

عرّف المفكّر الأمريكي **جوردون ألبورت** الاتجاه بأنّه: حالة من الاستعداد أو التّأهّب العصبي والنّفسي تنتظم من خلاله خبرة الشّخص، وتكون ذات تأثير توجيهي أو ديناميكي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثير هذه الاستجابة.[9]

ركّز جوردون ألبورت في تعريفه هذا على الخبرة كعامل فعّال يساهم في تكوين اتجاهات الفرد وصقلها من جهة، ومحدّد لطبيعة هذه الاتجاهات التي يمكن أن يتّخذها الفرد إزاء مختلف الموضوعات والمواقف التي تثير اهتمامه من جهة أخرى.

وفقا لأهداف ومقتضـيات دراسـتنا هذه يمكن القول أنّ الاتجاهات هي: مفهوم مرتبط بالجوانب النّفسـية والعقلية للفرد، تعكسـه مختلف الميول والمواقف والرّؤى العامّة التي يكوّنها الصحفيون في صحيفة الشّروق الجزائرية حول تطبيق إدارة الجودة

الشّاملة داخل مؤسّستهم، والتي من شأنها أن تعكس مدى فهمهم واستيعابهم لمبادئ وأهداف إدارة الجودة الشّاملة، و تعزّز مستوى ولائهم وانتمائهم لمؤسّستهم.

7-2-الإدارة:

"الإدارة تعني: عملية توجيه الجهود البشرية لتنفيذ الأهداف المرسومة بأقصى كفاءة ممكنة في إطار مؤسّسة من المؤسّسات؛ أي أنّ الإدارة بوجه عام هي مجموعة القواعد التّنظيمية للجهد البشري في إطار منظّمة من المنظّمات، ممّا يحقّق أهداف تلك المنظّمة بأعلى كفاءة."[10]

نعني بالإدارة من خلال هذه الدّراسة: ذلك النّشاط الإنساني المرتكز على فكرة الاستغلال الأمثل للجهود والإمكانات المادّية والبشرية المتاحة، وكذا إتباع جملة من الخطط المرحلية المنتظمة قصد السّير الحسن لمختلف أنشطة المؤسّسة والوصول بهذه الأخيرة إلى تجسيد أهدافها الآنية والبعدية التي وجدت لأجلها.

7-3-الجودة:

الجودة في دراستنا هذه، هي تلك السّمات والخصائص المميزة، التي من خلالها يتحقّق في مختلف خدمات ومنتجات الشّروق اليومي الجزائرية شرط المطابقة للمواصفات المحدّدة، والوفاء لتطلّعات واحتياجات الجمهور والعملاء.

يرجع مفهوم الجودة qualité إلى الكلمة اللّاتينية qualitas، والتي تعني طبيعة الشّخص ودرجة الصّلابة، وقديما كانت تعني الدّقّة والإتقان.[11] وفي اللّغة العربية وردت كلمة الجودة في **القاموس المحيط** بأنّها: "الإتقان وهي ضدّ الرّديء."[12]

وفي مجال المنظّمات والمؤسّسات عرّفت الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة الجودة بأنّها: "السّمات والخصائص الكلّية للسّلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها على الوفاء للمطالب والحاجات الضّمنية."[13]

7-4-إدارة الجودة الشّاملة:

7-4-1 تعريف ادارة الجودة الشاملة : إدارة الجودة الشّاملة كمصطلح هي وليدة الحداثة، لكنّ كممارسة نجد أنّه قد عرفتها وطبّقتها الأمم والشّعوب عبر مختلف العصور والحضارات، وبالتّالي فإنّه عندما نحاول الوقوف على تعريف محدّد أو عالمي مرجعي لها فإنّنا سنجد نوعا من الصّعوبة في ذلك، و هذا الأمر مردّه حسب الباحث "زين

الدّين" إلى أنّنا عندما نتعامل مع هذا المفهوم فإنّما نحن بصدد التّعامل مع فلسفة إدارية تتباين حولها الآراء وتختلف إزاءها المواقف والمنطلقات، التي منشأها اختلاف خصوصيات ومميّزات البيئة التي ضبط فيها هذا المفهوم.[14] ومن خلال هذا المطلب سنحاول عن طريق التّقصي والبحث الأركيولوجيّ الوقوف على أهمّ، و مختلف التطوّرات، التي لحقت بالمفهوم تاريخيا عبر عصور تاريخية ثلاث، وهي: العصر القديم، مرورا بالعصر الإسلاميّ، وانتهاء بالعصر الحديث.

تُعرّف بأنّها:" إحدى المفاهيم الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ، التي تستطيع كلّ مؤسّسة تطبيقها بهدف تحقيق أفضل أداء ممكن، وتحسين الإنتاجية، وزيادة الأرباح، وتحسين سمعتها في السّوق الدّاخلية والخارجية في ظلّ الارتفاع الكبير في عدد المؤسّسات على اختلاف مجالاتها، ونشاطاتها."[15]

ويعرّفها ستيفن كوهين بأنّها:" التّطوير والمحافظة على إمكانيات المنظّمة، من أجل تحسين الجودة، وبشكل مستمر، والإبقاء على متطلّبات العميل وتجاوزها، وكذا البحث عن الجودة، وتطبيقها في أيّ مظهر من مظاهر العمل، بدءا بالتّعرّف على حاجات المستفيد، وانتهاء إلى معرفة مدى رضاه عن الخدمات، والمنتجات المقدّمة له."[16]

من خلال التّعريفات السّابقة نستنتج أنّ إدارة الجودة الشّاملة إنّما هي توجّه إداري حديث فرضته التّحوّلات الحضارية الحديثة في مجمل مجالات الحياة، فهي نتاج تطوّر وتحضّر الفكر الإنساني، حيث جاءت للموازنة بين مصالح أرباب المؤسّسات على اختلاف طبيعتها(خدماتية/ ربحية)، وكذا مصالح المتعاملين على حدّ السّواء، من خلال أنّها تلحّ على ضرورة توافر سمات الجودة والكفاءة في مخرجات المؤسّسة، والمتمثّلة في احتياجات ورغبات المتعاملين من جهة، وكذا تحديدها وضبطها للسّبل والكيفيات التي يمكن بواسطتها للمؤسّسة أن تزيد من نسب أرباحها ومدخلاتها من جهة أخرى، وكأنّ بإدارة الجودة الشّاملة جاءت لترتقي بمستوى الممارسة الخدماتية أو الرّبحية من جوانبه الفكرية الضّيقة إلى جوانب ثنائية متوازنة في المصالح، فالجودة هي ما يبحث عنها المتعاملون، والجودة هي كذلك ركيزة المؤسّسة في بحثها عن ولاء المتعاملين، وكلّ هذه الأمور سنفصّل فيها كما يستلزم الأمر في العناصر التّالية (مبادئ وأهداف إدارة الجودة الشّاملة).

7-4-2- مبادئ إدارة الجودة الشّاملة:

ترتكز فلسفة إدارة الجودة الشّاملة على جملة من المبادئ حدّدها الباحثون و المختصّون على الشّاكلة الآتية:

1-التّركيز على الزّبون / 2-التّحسين المستمر/3- أداء العمل أداء صحيحا من المرّة الأولى /4-مشاركة العاملين.

7-4-3- ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحفية:

تنفرد المؤسّسات الصّحفية عن نظيراتها من المؤسّسات بطبيعة المنتج الذي تقدّمه- فالمنتج الصّحفي له خصوصيات كبيرة تجعله مختلفا عن غيره من المنتجات إذ أنّه يفقد قيمته بمجرّد وصوله ليد القارئ-، لكنّها تشترك مع غيرها من المؤسّسات في العديد من العناصر الهيكل الإداري والتّنظيمي، والموارد المادّية والبشرية...إلخ، لذلك فإنّ تبنّي منهج إدارة الجودة الشّاملة على مستوى المؤسّسات الصّحفية من شأنه أن يضفي العديد من المزايا الإيجابية داخلها، ويمكّنها من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ويضمن لها التّفوّق والتّميّز والاستمرار، ويكسبها ثقة وولاء الجمهور.

إنّ تطبيق إدارة الجودة الشّاملة على مستوى المؤسّسات الصّحفية يرتكز على جملة من المبادئ والمتطلّبات والشّروط فبالنّسبة للمبادئ فإنّه يأتي في مقدّمتها إرضاء الجمهور، ثمّ العمل على التّحسين المستمر من مستوى الأداء، وتفعيل مشاركة جل أعضاء المؤسّسة في مختلف المهام والقرارات المتعلّقة بالعمل ، أمّا فيما يخصّ المتطلّبات فإنّ سنامها يتمثّل في ضرورة تفهّم والتزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشّاملة.

عن طريق جملة من المؤثّرات والعوامل تتشكّل داخل الفرد جملة من الاتجاهات التي تتباين في مستوياتها وصفاتها بين الإيجاب والسّلب، ومن خلالها يحدّد الفرد مواقفه وردود أفعاله اتجاه مختلف المفاهيم والأشياء والأحداث التي تشغل محيطه وواقعه، إذ أنّها تصبح بمثابة الموجّه والمحرّك الأساسي لسلوكياته ومواقفه، وبناء على انسجام وتوازن هذه الاتجاهات في داخل الفرد تتّضح نقاط القوّة في شخصيته، ويتأسّس فهمه لحقيقة شخصيته على مدى فهمه واستيعابه لهذه الاتجاهات، وبواسطتها تتأسّس مكانة الفرد داخل مجتمعه بمختلف مؤسّساته؛ الاجتماعية، السّياسية، الاقتصادية، والثّقافية.

وعلى مستوى المؤسّسات الصّحفية نجد أنّ الصحفيين وأثناء تأديتهم لمهامهم المنوطة بهم سواء داخل المؤسّسة أو خارجها يتعرّضون لجملة من المؤثّرات والعوامل التي تنمّي داخلهم جملة من الاتجاهات - قد تكون إيجابية أو سلبية - تجاه ظروف عملهم، وهذه الأمور يتراءى وقعها وتأثيرها في درجة ومستوى تفاعل وتجاوب القائمين بالاتصال مع وظائفهم ومسؤولياتهم المتعلّقة بالعمل.

- عرض وتحليل نتائج الدّراسة

ترتكز مرحلة عرض وتحليل نتائج العمل البحثي على تساؤلات الدّراسة وما تحتويه أداة الاستبيان من معلومات، وهذا بعد القيام بتبويبها وتفريغها ضمن جداول.

ولكي يسهل علينا التّعامل مع إجابات المبحوثين من النّاحية الإحصائية وجب علينا تحويلها إلى أرقام عن طريق إعطاءها قيم عددية صحيحة، وعلى ضوء هذا فقد قمنا بإعطاء الدّرجات التّالية: درجة 01 لعبارة **معارض،** درجة 02لعبارة **محايد،** ودرجة 03لعبارةموافق بداية من المحور الثّالث من الاستبيان.

أمّا في ما يتعلّق بالعمليات الحسابية فقد تمّ حساب النّسب المئوية من خلال:

ضرب التّكرار المرجّح × 100 ÷ مجموع التّكرارات مضروبة في الدّرجة.

وبالنّسبة لشدّة الاتجاه، فقد تمّ حسابها على الشّاكلة التّالية:

شدّة الاتجاه = مجموع التّكرارات المرجّحة ÷ عدد أفراد العيّنة.

وجاء تصنيفنا للاتجاهات على النّحو التّالي:

-من 1 – 2 : اتجاه سلبي.

-2: اتجاه محايد.

-من 2 –3: اتجاه إيجابي.

وقد توصّلت هذه الدّراسة إلى جملة من النّتائج الهامّة نفصّل فيها على الشّاكلة التّالية:

1-اتضح أنّ الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية لديهم فهم وإدراك واضحان لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة، فمن خلال المتغيّرات المتنوّعة التي استخدمناها

في هذا الإطار لامتحان مدى معرفة الصحفيين لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة فإنّ إجاباتهم بالرّغم من أنّه قد شابها نصيب من التّباين إلاّ أنّها لم تحد عن المعنى والسّياقات العامّة لهذه الفلسفة الإدارية.

2-حسب وجهة نظر الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية فإنّ متطلّبات تطبيق إدارة الجودة الشّاملة متوافرة على مستوى مؤسّستهم وبنسبة عالية، إذ بلغ متوسّط شدّة الاتجاه العام لإجاباتهم حول هذا التّساؤل (2,56) وهو ما يعكس اتجاه إيجابيا لهم نحوه، وقد سجّلنا أعلى متوسّط شدّة اتجاه للعبارتين التّاليتين:

-اقتناع القيادات الإدارية بالمؤسّسة بإدارة الجودة الشّاملة، وحرصها على التّجسيد الفعلي لمبادئها وأهدافها (2,85).

-اعتماد أساليب إحصائية دقيقة لتقييم وقياس الأداء في العمل (2,75).

أمّا فيما يخصّ أقل متوسّط شدّة اتجاه فقد سجّلناه للعبارتين الآتيتين:

-تنظيم دورات تدريبية في مجال إدارة الجودة الشّاملة لتحسين المستوى الوظيفي للعاملين (2.35).

-اعتماد أسلوب التّحفيز بتقديم الحوافز المادّية والمعنوية (2,25).

3-يرى الصحفيون في صحيفة الشّروق اليومي أنّ تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في مؤسّستهم قد أضاف العديد من المزايا وبدرجة عالية إذ بلغ متوسّط شدّة الاتجاه العام لإجاباتهم عن هذا التّساؤل (2,58) وهو يعكس اتجاها إيجابيا نحوه، وقد سجّلنا أعلى متوسّط شدّة اتجاه للعبارتين التّاليّتين:

*تحقيق رضا الجمهور عن جودة المنتج المقدّم لهم (2.75).

*تحقيق التّكامل والتّرابط بين مهام ووظائف إدارات وأقسام المؤسّسة (2,67).

في حين سجّلنا أقل متوسّط شدّة اتجاه للعبارتين التّاليتين:

*تحسين كفاءة ومردودية العاملين بالمؤسّسة (2,7).

*تقليص حجم الوقت اللّازم لانجاز مختلف الأنشطة والأعمال بالمؤسّسة (2,2).

4-حسب الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي فإنّ معوّقات تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في صحيفتهم قليلة، حيث كان متوسّط شدّة الاتجاه نحو هذا التّساؤل (1,84) هو ما يعكس سلبيا نحوه، وقد سجّلنا أعلى متوسّط شدّة اتجاه للعبارة التّالية:

-قلّة الكفاءات المتخصّصة في مجال إدارة الجودة الشّاملة (2,37)، هذه العبارة الوحيدة التي جاء متوسّـــط شـــدّة اتجاهها ايجابيا في هذا المحور، وهو ما يعكس أنّ من أبرز معوّقات تطبيق إدارة الجودة الشّاملة

-غياب التّشجيع الكافي للمبادرات الفردية في سياق العمل (1,97).

أمّا أقل متوسّط شدّة اتجاه فقد سجّل مع العبارتين التّاليتين:

*غياب التّحفيز الكافي وعدم التّشجيع مشاركة العاملين بالمؤسّسة (1,52).

*عدم تقدير الإداريين للجهود المبذولة من طرف العاملين بالمؤسّسة (1,6).

في الأخير وبناء على كلّ ما تقدّم عرضـــه في الشّـــقّين النّظري والتّطبيقي من هذه الدّراسة يمكن القول أنّ إدارة الجـــودة الشّـاملـــة تعتبر إحدى أهمّ الأسـاليب الإدارية الحديثة التي تنبني على أسـس مفاهيمية متوازنة ومتكاملة، تسـتهدف في مجملها تحسـين مسـتوى أداء المؤسّسـة الصّحفية، عن طريق تفعيل مشـاركة جل العاملين بالصّحيفة في مختلف المهام والقرارات المتعلّقة بالعمل، والرّفع من جودة الخدمات والمنتجات المقدّمة للجمهور، وهو ما يسمح بتطوير القدرات التّنافسية للصّحيفة في السّوق الإعلامية.

والتّطبيق الفعلي والنّاجح لإدارة الجودة الشّـاملة في المؤسّـسـة الصّحفية هو نتاج تضـافر وتكاثف جهود جميع العاملين بالمؤسّـســة، ولما كانت للصـحفيين مكانة هامّة في مكوّنات الموارد البشرية للصّحيفة فإنّهم يعتبرون في مقدّمة المساعدات على إنجاح ذلك.

وعلى هذا الأساس جاءت دراستنا هذه تستهدف تشخيص اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشّاملة بمؤسّستهم، واتضح لنا أنّ للصحفيين فهم وإدراك كبيرين لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة، مع توافر متطلّبات تطبيق هذه الأخيرة في مؤسّستهم وبدرجة عالية خاصّة في الشّق المتعلّق باقتناع القيادات العليا بهذا التّوجّه الإداري، فضلا عن اعتماد الصّحيفة على أساليب إحصائية علمية دقيقة في تقييم مستوى الأداء في العمل.

وتبنّي إدارة الجودة الشّاملة في صحيفة الشّروق اليومي أضفى جملة من المزايا الإيجابية على هذه الأخيرة، وتأتي في مقدّمتها: وصول الصّحيفة إلى تحقيق رضا جمهورها عن المنتج المقدّم له، ولعلّ هذا ما يفسّر تربّعها على عرش المقروئية وطنيا، بالإضافة إلى

هذا فإنّه وبفضل إدارة الجودة الشّاملة فقد تحقّق أيضا التّكامل والتّرابط بين مهام ووظائف إدارات وأقسام الصّحيفة.

و تطبيق إدارة الجودة الشّاملة على مستوى صحيفة الشّروق لا تواجهه معوّقات أو صعوبات عدا ندرة الكفاءات المتخصّصة في هذا المجال.

وهذه النّتائج التي تحصّلنا عليها تحمل في مجملها دلالات عن اتجاهات إيجابية من الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشّاملة.

هوامش الدراسة:

[1] **عمر محمّد زيّان**،البحث العلمي مناهجه، وتقنيّاته، (السّعودية: دار الشّروق للنّشر والتّوزيع، 1988)، ص 188.

[2] **إبراهيم بن عبد اللّه المسند**،المكتبة والبحث، (السّعودية:مكتبة الملك فهد الوطنية للنّشر، 2007)، ص17.

[3] **-أحمد بن مرسلي**،مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال،ط1، (الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية، 2014)،ص302

[4] **عبد الرّحمان عزّي**، منهجية الحتمية القيمية في الإعلام،ط1، (تونس: الدّار المتوسّطية للنّشر، 2013)، ص34.

[5] **مي العبد اللّه**،المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، ط 1، (لبنان:دار النّهضة العربية، 2014)، ص34.

[6] **أحمد بن مرسلي**، مرجع سابق، ص 36.

[7] **عمر محمّد زيّان**، مرجع سابق، ص 282.

[8] **مصطفى عمر التّير**، مقدّمة في مبادئ وأسس البحث الاجتماعي، (ليبيا: الدّار الجماهيرية للنّشر والتّوزيع والإعلان)، ص ص121، 122.

[9] **عبد الرّحمان عيسوي**،دراسات في علم النّفس الاجتماعي، (القاهرة: دار النّهضة العربية، 1964)، ص 201.

[10] **محمّد فوزيالعبّادي وآخرون**،إدارة الجودة الشّاملة في التّعليم الجامعي، ط1، (عمان:مؤسّسة الورّاق للنّشر والتّوزيع، 2008)، ص 28.

[11]**مأمون سليمان الدرادكة**، إدارة الجودة الشّاملة وخدمة العملاء، (الأردن:دار صفاء للنّشر والتّوزيع، 2006)، ص 16.

[12]**الفيروز أبادي مجي الدّين بن يعقوب**،القاموس المحيط، (بيروت:مؤسّسة الرّسالة للطّباعة والنّشر والتّوزيع، 1987)، ص 350.

[13]**خالد بن سعيد عبد العزيز**،إدارة الجودة الشّاملة تطبيقات على القطاع الصّحّي، (الرّياض: مكتبة فهد الوطنية، 1997)، ص 43.

[14]**زين الدّين فريد عبد الفتّاح**،المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشّاملة في المؤسّسات العربية، (مصر: جامعة الزّقازيق، 1996)، ص 24.

15منير زيد عبوي،إدارة الجودة الشّاملة، ط1، (عمان:دار كنوز المعرفة للنّشر والتّوزيع، 2006)، ص 31.

[16]**محمّد الصّيرفي**،إدارة لجودة شاملة، طريقك للحصول على شهادة الإيزو، ط1، (الإسكندرية:مؤسّسة حورس الدّولية للنّشر والتّوزيع، 2006)، ص 124.

قائمة المراجع

01- **إبراهيم بن عبد اللّه المسند**،المكتبة والبحث، (السّعودية:مكتبة الملك فهد الوطنية للنّشر، 2007)

02- **أحمد بن مرسلي**،مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال،ط1، (الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية، 2014)

03- **زين الدّين فريد عبد الفتّاح**،المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشّاملة في المؤسّسات العربية، (مصر: جامعة الزّقازيق، 1996)

04- **عبد الرّحمان عزّي**، منهجية الحتمية القيمية في الإعلام،ط1، (تونس: الدّار المتوسّطية للنّشر، 2013)

05- **عبد الرّحمان عيسوي**،دراسات في علم النّفس الاجتماعي، (القاهرة: دار النّهضة العربية، 1964)

06- **عمر محمّد زيّان**،البحث العلمي مناهجه، وتقنيّاته، (السّعودية: دار الشّروق للنّشر والتّوزيع، 1988)

07- **الفيروز أبادي مجي الدّين بن يعقوب**،القاموس المحيط، (بيروت:مؤسّسة الرّسالة للطّباعة والنّشر والتّوزيع، 1987)،

خالد بن سعيد عبد العزيز،إدارة الجودة الشّاملة تطبيقات على القطاع الصّحّي، (الرّياض: مكتبة فهد الوطنية، 1997)،

08- **مأمون سليمان الدرادكة**، إدارة الجودة الشّاملة وخدمة العملاء، (الأردن:دار صفاء للنّشر والتّوزيع، 2006

09- محمّد الصّيرفي،إدارة لجودة شاملة، طريقك للحصول على شهادة الإيزو، **ط1، (الإسكندرية:مؤسّسة حورس** الدّولية للنّشر والتّوزيع، 2006)

10- **محمّد فوزيالعبّادي وآخرون**،إدارة الجودة الشّاملة في التّعليم الجامعي، ط1، (عمان:مؤسّسة الورّاق للنّشر والتّوزيع، 2008)

11- **مصطفى عمر التّير**، مقدّمة في مبادئ وأسس البحث الاجتماعي، (ليبيا: الدّار الجماهيرية للنّشر والتّوزيع والإعلان)، ص ص121، 122.

12- **منير زيد عبوي**،إدارة الجودة الشّاملة، ط1، (عمان:دار كنوز المعرفة للنّشر والتّوزيع، 2006)،

13- **مي العبد اللّه**،المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، ط 1، (لبنان:دار النّهضة العربية، 2014)