

دور المناولة في تحسين جودة الخدمة

The role of handling in improving the quality of service

الدكتور: بومدين محمد أمين

الدكتور: جلولي محمد

أستاذ محاضر قسم أ

أستاذ محاضر قسم أ

جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة - الجزائر - جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة - الجزائر -

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي يلعبه أسلوب المناولة في تحسين جودة الخدمة باعتباره من أهم الاستراتيجيات التي تتبناها المؤسسات من أجل ذلك ، لقد أثبتت الدراسة الميدانية المطبقة على عينة مكونة من 50 عامل بمؤسستي سونلغاز و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة والتي استخدم فيها تحليل الانحدار و الاختبارات الإحصائية إلى وجود أثر إيجابي للمناولة على تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسستين.

الكلمات المفتاحية: المناولة، جودة الخدمة، تحليل الانحدار، سونلغاز، اتصالات الجزائر، سعيدة.

Abstract:

This study aims to determine the role of the Subcontracting to improving the quality of services as one of the most important strategies adopted by institutions in order to, we used in this Applied study a sample of 50 workers of two organizations Sonelgaz and Algeria Telecom, and we treat it by using regression analysis and statistical tests to determine the positive impact of Subcontracting to improve quality of service provided by the two institutions.

Key Words : Subcontracting, quality of service, regression analysis, Sonelgaz, Algeria Telecom, Saida.

تمهيد

لقد لعبت الثورة المتزايدة في وسائل الاتصالات والاستخدام المكثف للتكنولوجيا واشتداد المنافسة وتدويل عملية الإنتاج، وغيرها دورا حاسما في تحول المؤسسات الكبيرة المقدمة للأعمال (الأمرة بالأعمال) (donneur d'ordre) من نظام دمج مراحل التصنيع إلى نظام التخصص والتركيز على الوظائف الرئيسية والتعاقد مع المنشآت الصغيرة المناولة (المنفذة) (les sous- traitantes) لتنفيذ مراحل التصنيع أو الإنتاج المكتملة الأخرى.

وقد شكلت المناولة محورا أساسيا من استراتيجيات المنشآت الصناعية في عموم الدول التي تمكنت بواسطة هذا الأسلوب من تنمية وتطوير منتجاتها ورفع قدراتها التنافسية في الأسواق المحلية والخارجية إلى جانب أهداف اقتصادية واجتماعية أخرى خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي وآسيا، و منه نطرح الإشكالية التالية ما مدى تأثير المناولة على تحسين جودة الخدمات في مؤسستي سونلغاز و اتصالات الجزائر؟

-منهجية الدراسة: استخدمنا في دراستنا استبيان مستنبط من أطروحة دكتوراه تحت عنوان المناولة الصناعية كإستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية¹ و قمنا بتوزيعه على إدارات مؤسستي سونلغاز و اتصالات الجزائر و قمنا بتحليلها من خلال تحليل الانحدار.

أولا-الإطار النظري:

1-1- مفهوم المناولة:

عرفت المناولة الصناعية (التعاقد من الباطن) من طرف اللجنة الأوروبية في ديسمبر 1978 بأنها "الحالة التي تقوم فيها المؤسسة المصدر للأمر بتكليف مؤسسة أخرى (المناول) بإنتاج منتجات، أداء خدمات أو ممارسة أشغال تكون موجهة لمصدر الأمر أو تنفذ لحسابه، حيث لا تكون هناك أية علاقة مباشرة بين المناول وعميل المنتج أو الخدمة النهائية².

جميع الالتزامات في مجالات الإنتاج والخدمات الصناعية (من : مكونات، منتجات، إكسسوارات، خدمات) التي تنشأ بين مؤسستين أو أكثر طبقا لعقد متفق عليه وملزم للطرفين بما يضمن استمرار العلاقة وخدمة المنافع المشتركة³. وتسمى المنشأة التي تقوم بالتكليف أو طلب العمل بالمنشأة "الأمرة بالأعمال" والمنشأة التي تقويم بالأعمال, المنشأة "المنفذة أو المناولة"⁴

1-2- أهمية المناولة الصناعية:

تحتل المناولة الصناعية أهمية كبيرة في عالم الصناعة اليوم ويمكن حصر بعض عناصر أهميتها في⁵:

- تنظيم النشاط: تقوم المناولة بتنظيم النشاط بين الأمرين والمنفذين.

- تحقيق التخصص: عند قيام الأمرين بالأعمال بتقديم مناولات للصناعات الصغيرة فإنهم يأخذون بتطبيق وتحقيق التخصص في العمل وبالتالي يتفرغون لإنجاز مهام أخرى.

- تقسيم العمل: تؤدي عملية المناولة الصناعية إلى تقسيم العمل بين عدة أطراف مما يسهل عملية التنفيذ.

- الحد من النفقات: عند منح عمل معين في شكل مناوله فإن الشركة الأمرة في كثير من الأحيان تحد من نفقات خاصة في مجال تدريب عمالها على أعمال ليسوا قادرين على إنجازها بمثل كفاءة متخصصين غيرهم، غير الكثير من التكاليف الثابتة التي تصبح عائق في مجال إنجاز العملية.

- زيادة الكفاءة: أثبتت الكثير من التجارب الدولية في مجال المناولة الصناعية أن هذه الأخيرة تكسب الشركات المنفذة للمناولة كفاءة معتبرة ومرتفعة مع كل عملية جديدة تجعل منها خبيرة في مجال نشاطها وتحولها شيئا فشيئا إلى صناعات متوسطة ثم شركات كبرى.

- تعظيم المكاسب: تزداد مكاسب طرفي المناولة (الأمر والمنفذ) نظرا لتركيز كل طرف في مجال محدد لكن نجد أن الصناعات الصغيرة هي الأكثر استفادة من هذه العملية لأنها تضمن الإستمرار في النشاط وبالتالي ضمان البقاء في السوق.

- رفع القدرة التنافسية: تشتد المنافسة بين الصناعات الصغيرة للحصول على المناولة مما يزيد تنافسية هذه المؤسسات ويجعلها أكثر دراية بميزاتها التنافسية وبالتالي المقدرة على المناورة والتميز.

برهنت الوقائع الصناعية على أهمية المناولة التي أصبحت تشكل أهم ابرز الاستراتيجيات الحديثة وأكثرها قدرة على تحقيق التنمية الصناعية بجميع البلدان المتقدمة.

فقد مكنت المؤسسات التي أخذت بها على⁶:

- ✓ تنظيم النشاط.
- ✓ تحقيق التخصص.
- ✓ تقسيم العمل.
- ✓ الحد من النفقات.
- ✓ زيادة الكفاءة.
- ✓ وتعظيم المكاسب.
- ✓ رفع القدرة التنافسية.

1-3- أهمية استراتيجية المناولة في تنمية المؤسسات:

وتتمثل هذه الأهمية في النقاط التالية⁷:

- تقوم المنشآت الصغيرة بإنتاج كميات من المكونات أو الأجزاء الوسيطة حسب طلبات التعاقد بتكلفة أقل وجودة أعلى عما إذا تم إنتاجها في الشركات الكبيرة (الأم).

- يساعد هذا النظام على تطوير وتنويع المنتجات طبقا لاحتياجات السوق - كما يساعد على الاستغلال الأمثل للطاقات المتاحة وتأهيل الوحدات الصناعية بما يعظم قدراتها على تصدير منتجاتها ومواجهة المنافسة في الأسواق المحلية والدولية.

- تستفيد المنشآت الصغيرة والمتوسطة من الشركة الأم في ظل نظام التعاقد من الباطن بالحصول على التكنولوجيا الحديثة لتطوير وسائل الإنتاج وأساليب الإدارة.

- يساعد نظام المناولة الصناعية على تعميق التصنيع المحلي وزيادة الإمكانات التصنيعية خاصة في المعدات الاستثمارية وإحلال المنتجات المحلية محل الواردات.

- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، والتصرف الدقيق والمحكم في وسائل إنتاجها،

- تنمية وتنظيم النشاط الإنتاجي في الوحدات الصناعية ورفع قدرتها الإنتاجية والتنافسية وزيادة مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي،

- تساهم بشكل غير مباشر في تشغيل العمالة الوطنية وتقليل نسب البطالة وبالتالي رفع مستوى الدخل ورفاهية المواطن.

- دعم النسيج الصناعي المحلي وتشجيع المؤسسات الصناعية على التخصص في مجال التقنيات الحديثة، ويكون بذلك توزيع العمل بين المؤسسات الصناعية أكثر إحكاما، وتوازنا وتساعد الجودة العالية في الإنتاج والسرعة في الإنجاز على مواكبة التطور العالمي والمنافسة الدولية.

- تساعد في الحد من نزيف العملات الصعبة الذي يستخدم في استجلاب منتجات من الخارج تنتج محليا أو يمكن إنتاجها محليا بجودة عالية

ثانيا- الإطار التطبيقي:

2-1-1- مشكلة البحث: نهدف من وراء هذه الدراسة تحديد الدور الذي تلعبه عملية المناولة في تحسين جودة المؤسسات الخدمائية " دراسة ميدانية على مؤسستي سونلغاز و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة" حيث تم الاعتماد على الفرضيات الآتية:

2-1-1- الفرضية الرئيسية: تلعب عملية المناولة دور هام في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسستي سونلغاز و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة.

2-1-2- الفرضيات الفرعية:

H₀₁: تمتلك المؤسسات الخدمائية في ولاية سعيدة المقومات اللازمة لإبرام عقود مناولة مع مؤسسات أخرى.

H₀₂: تلجأ المؤسسات الخدمائية إلى عملية المناولة لتحقيق أهدافها المتمثلة أساسا في تحقيق نمو في خدماتها و تدارك النقائص الموجودة على مستوى مصالحتها.

H₀₃: تعتمد المؤسسات الخدمائية على معايير تنظيمية و تسييرية فعالة عند إبرام عقود المناولة مع مؤسسات أخرى سواء كانت محلية أو أجنبية.

2-2- منهج البحث: لقد اعتمدنا في دراستنا على المزج بين المنهج الإستنباطي و الإستقرائي و ذلك بإتباع الأسلوبين الوصفي و الإحصائي المبني على تحليل استمارة.

2-3- محاور الدراسة:

- المحور الأول: المناولة كنوع من أنواع الشراكة و الذي يتضمن أربعة محاور فرعية

* المحور الفرعي الاول: مدى إبرام المؤسسة لعقود المناولة (04) أسئلة.

* المحور الفرعي الثاني: الهدف من عملية المناولة، و الذي خصص له (03) أسئلة.

* المحور الفرعي الثالث: الدوافع من المناولة، و الذي خصص له (04) أسئلة.

* المحور الفرعي الرابع: الجوانب التنظيمية و التسييرية لعقود المناولة، و الذي خصص له (04) أسئلة.

- المحور الثاني: جودة الخدمة، و الذي خصص له (09) أسئلة.

2-4- مجتمع الدراسة : لقد اقتصر مجتمع الدراسة الميداني على الموظفين في مؤسستي سونلغاز و اتصالات الجزائر باعتبارهما أهم المؤسسات التي تعتمد على وظيفة المناولة في تسيير أنشطتها، حيث تم توزيع الاستمارات على عينة مكونة من (60) إطار تم استرجاع (50) استمارة منها فقط.

2-5- صدق و ثبات الاستمارة: لقد تم استخدام معادلة كرونباخ الفا للتأكد من صدق و ثبات الاستمارة، حيث تم الحصول على نتائج ايجابية، إذ بلغ معامل الثبات الكلي للاستمارة (0.771) و هو مؤشر جيد للدراسة.

2-6- تحليل عناصر مجتمع البحث وعينته:

أ- بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة : لقد شملت عينة الدراسة على (29) موظف من مؤسسة سونلغاز بنسبة (58 %) فيما كان عدد العاملين من مؤسسة اتصالات الجزائر (21) بنسبة (42 %).

ب- بالنسبة للجنس: لقد شكل عدد الذكور في عينة الدراسة ما نسبته (70 %) في حين كانت نسبة الإناث (30 %).

ج - بالنسبة للمستوى العلمي: فيما يتعلق بالتحصيل العلمي، فقد كان الغالبية العظمى من الموظفين الذين شملتهم الدراسة من الحاصلين على شهادة جامعية بنسبة (72 %)، فيما كانت نسبة العاملين الذين لديهم مستوى ثانوي (28 %).

د- بالنسبة للخبرة المهنية: لقد كانت نسبة الموظفين محل الدراسة في العينة الذين لديهم خبرة أقل من خمس سنوات (20 %)، أما الذين لديهم خبرة تتراوح ما بين 5 إلى 10 فكانت نسبتهم (38 %)، في حين أن الفئة التي لديها خبرة تتراوح ما بين 10 إلى 15 سنة شكلت ما نسبته (16 %) ، أما الموظفين الذين يمتلكون خبرة مهنية تفوق 15 سنة فكانت نسبتهم تمثل (26 %).

2-7- التحليل الوصفي لعينة الدراسة:

باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS" قمنا باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محاور الدراسة و ذلك بغية مقارنة المتوسط الحسابي لأراء الموظفين مع المتوسط المعياري للمقياس الخماسي المستخدم في الدراسة و المتمثل في القيمة (3)، بحيث أن الفقرات ذات المتوسط الحسابي الذي يقل عن (3) تعني أن هناك درجة موافقة ضعيفة ، و العكس بالنسبة للفقرات ذات المتوسط الحسابي الذي يزيد عن (3)، وذلك اعتماداً على مقياس الفقرات الذي تتراوح درجاته بين (1-5) كما يلي:

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: محمد خير، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية spss، دار الصفاء، 2005، ص 302

لقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل محور على حدى كالتالي:

أ- تحليل المحور الفرعي الأول: مدى إبرام المؤسسة لعقود المناولة.

رقم الفقرة	فقرات محور مدى إبرام المؤسسة لعقود المناولة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تقوم مؤسستنا بإبرام عقود في إطار المناولة.	3.50	1.05	قوية
2	تقوم المؤسسة بإبرام عقود مناولة مع منشآت جزائرية فقط.	3.16	1.26	متوسطة
3	تستعين المؤسسة للتزود باحتياجاتها بمؤسسات كبيرة الحجم.	3.42	1.08	متوسطة
4	تستعين المؤسسة للتزود باحتياجاتها بمؤسسات صغيرة و متوسطة.	3.34	1.11	متوسطة
الدرجة الكلية		3.35	0.70	متوسطة

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي "SPSS V.21"

يبين الجدول الخاص بتحليل فقرات المحور الفرعي الأول، أن آراء أفراد العينة في جميع الفقرات كانت ايجابية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور ككل (3.35) مما يؤكد فرضية الدراسة الثانوية الأولى و التي تشير إلى أن مؤسستي سونلغار و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة لديها الاستعداد و المقومات اللازمة لإبرام عقود المناولة مع مؤسسات أخرى ، أما بالنسبة للتقييم الجزئي لكل فقرة فقد تحصلت جميعها على متوسط أعلى من المتوسط المعياري (3) الأمر الذي يشير إلى أن درجة موافقة الباحثين على العموم كانت متوسطة في فقرات هذا المحور.

ب- تحليل المحور الفرعي الثاني: الهدف من عملية المناولة

رقم الفقرة	فقرات محور الهدف من عملية المناولة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تهدف المؤسسة بإبرامها لعقود مناولة تحقيق نمو ملحوظ تقدم خدماتها.	3.66	1.17	قوية
2	الهدف من مناولة أنشطة المؤسسة هو تدارك النقائص و إيجاد الحلول في جميع الميادين.	3.64	1.20	قوية
3	تبرم المؤسسة عقود مناولة للتقليل من مخاطر الاستثمار.	3.06	1.13	متوسطة
الدرجة الكلية		3.45	0.87	متوسطة

من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي "SPSS V.21"

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المجال الفرعي الثاني، حيث تظهر النتائج ايجابية أيضا في كل الفقرات مما يوضح أن جميع الموظفين الذين شملهم الاستجواب يوافقون بدرجة متوسطة بلغت (3.45) على أن الأهداف التي تسعى مؤسستي سونلغار و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة تحقيقها هي متمثلة بالدرجة الأولى في تحقيق نمو في حجم خدماتها و محاولة تدارك أي نقص في تسيير أنشطتها و التقليل من مخاطر الاستثمار و هذا ما يؤكد على صحة الفرضية الثانوية الثانية.

ج- تحليل المحور الفرعي الثالث: الدوافع من المناولة

رقم الفقرة	فقرات محور الدوافع من المناولة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	رغبة المؤسسة في التخصص في أنشطة معينة و تخريج أنشطة أخرى.	3.28	1.12	متوسطة
2	رغبة المؤسسة في الاحتفاظ بطاقة تقدم خدمات مرتفعة دفعها للجوء للمناولة.	3.44	1.07	متوسطة
3	تبرم المؤسسة عقود مناولة بسبب أعطال فنية تصيب الأجهزة و الآلات	3.10	1.24	متوسطة
4	تبرم المؤسسة عقود مناولة لمواجهة الارتفاع المستمر للطلب.	3.78	0.73	قوية
	الدرجة الكلية	3.40	0.76	متوسطة

من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي " SPSS V.21 "

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المحور الفرعي الثالث والذي يبين أن درجة الموافقة الكلية فيه كانت مقبولة حيث بلغ المتوسط الحسابي في هذا المحور (3.40) بانحراف معياري (0.76)، بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يرون أن الدوافع الأساسية التي جعلت مؤسستي سونلغار و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة تلجأ إلى عملية المناولة هي متمثلة بالأساس في التخصص في أنشطة رئيسية و من اجل مواجهة الارتفاع المستمر على طلب الخدمات المقدمة.

د- تحليل المحور الفرعي الرابع: الجوانب التنظيمية و التسييرية لعقود المناولة

رقم الفقرة	فقرات محور الجوانب التنظيمية و التسييرية لعقود المناولة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يعتمد قرار المناولة في المؤسسة على عزل الأنشطة الأساسية عن الثانوية.	3.66	4.36	قوية
2	تستعين المؤسسة بالموارد الخارجية في الأنشطة الثانوية فقط.	3.00	1.03	متوسطة
3	يتم اختيار المناولين بالاعتماد على معايير ذاتية.	3.18	1.10	متوسطة

رقم الفقرة	فقرات محور الجوانب التنظيمية و التسييرية لعقود المناولة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
4	يتم اختيار المناولين بالاعتماد على معايير اقتصادية كالقوة المالية، السمعة، الوفاء بالمواصفات المطلوبة من قبل المؤسسة.	3.48	1.18	قوية
	الدرجة الكلية	3.33	1.24	متوسطة

من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي " SPSS V.21 "

تشير نتائج جدول تحليل فقرات المحور الفرعي الرابع، أن آراء أفراد العينة في جميع الفقرات كانت ايجابية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور ككل (3.33) مما يؤكد فرضية الدراسة الثانوية الثالثة و التي تؤكد على أن مؤسستي سونلغار و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة تعتمد على معايير تنظيمية و تسييرية فعالة عند إبرام عقود المناولة مع مؤسسات أخرى سواء كانت محلية أو أجنبية، خصوصا فيما يتعلق بكيفية اختيار المؤسسات المناولة و الذي يعتمد بالأساس على معايير الوضعية المالية للمؤسسة و سمعتها و مدى قدرتها على الوفاء بالمواصفات المطلوبة.

هـ- تحليل المحور الثاني: جودة الخدمات.

رقم الفقرة	فقرات محور جودة الخدمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تتميز خدماتنا بجودة عالية.	3.28	1.19	متوسطة
2	يتوفر في المؤسسة قسم خاص بالجودة و مراقبة النوعية.	3.28	1.24	متوسطة
3	تستخدم مؤسستنا أساليب متقدمة في مراقبة جودة الخدمات.	3.30	1.21	متوسطة
4	لدى أفراد مؤسستنا إدراك كبير والتزام بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.	3.60	1.14	قوية
5	تساهم إستراتيجية المناولة المطبقة من قبل مؤسستنا في تحسين جودة الخدمات و كفاءتها بما يتماشى و رغبات الزبائن و حاجاتهم.	3.52	1.01	قوية
6	يساعد نظام المناولة المطبق في مؤسستنا على تقليل كلفة الجودة الخدمات.	2.92	1.22	متوسطة
7	تقوم المؤسسات المناولة بتقديم الخدمات الوسيطة بجودة أعلى عما إذا تم تقديمها من طرف مؤسستنا.	2.78	1.21	متوسطة
8	تواجه مؤسستنا مشاكل مع الشريك المناول نتيجة عدم وفاء بمواصفات الجودة المطلوبة في الخدمات التي يزود بها مؤسستنا.	3.40	1.01	متوسطة

رقم الفقرة	فقرات محور جودة الخدمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
9	ليس بمقدور مؤسستنا الرقابة على جودة الأداء والمكونات التي تستفيد منها في إطار عقود المناولة.	2.84	1.23	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.21	0.67	متوسطة

من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي " SPSS V.21 "

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المحور الثاني والذي يبين أن درجة الموافقة الكلية فيه كانت مقبولة حيث بلغ المتوسط الحسابي في هذا المحور (3.21) بإنحراف معياري (0.76)، بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يرون أن أنشطة المناولة لها أهمية كبيرة في الرفع من جودة الخدمات المقدمة من قبل مؤسستي سونلغار و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة.

2-8- اختبار الفرضيات :

أ- اختبار التطابق كولمجروف-سمرنوف ($kolmogorov-smirnov Z$) : يتم استخدام هذا الاختبار للتأكد من التوزيع الذي تتبعه البيانات محل الدراسة، ففي حالة ما إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي يتم استخدام فقط الاختبارات المعلمية أهمها ($test T$)، أما إذا كانت عكس ذلك نطبق الاختبارات اللامعلمية.

H_0 : البيانات المحصل عليها تتبع التوزيع الطبيعي.

H_1 : البيانات المحصل عليها لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (05) : نتائج اختبار كولمجروف-سمرنوف ($kolmogorov-smirnov Z$) :

القيمة المعنوية sig	كولمجروف-سمرنوف	محاور الدراسة
0.045	1.287	المحور الفرعي الأول
0.042	1.388	المحور الفرعي الثاني
0.043	1.386	المحور الفرعي الرابع

من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي " SPSS V.21 "

نتائج الاختبار: تشير نتائج الاختبار أن البيانات الخاصة بمحاور الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك لأن مستوى المعنوية sig للمحاور الثلاثة هي على التوالي: 0.045، 0.042، 0.042 و هي أصغر من 0.05 مما يؤكد الفرضية البديلة التي تنص على عدم إتباع البيانات المحصل عليها للتوزيع الطبيعي.

ب- اختبار فرضيات البحث الثانوية:

بما أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي فلا بد من استخدام احد الاختبارات اللامعلمية، و من أهم هذه الاختبارات هو اختبار مان ويتني (Mann-whitney). حيث يمكن صياغة الاختبار كالأتي :

ب-1- إختبار المحور الفرعي الأول:

H_0 : لا تمتلك المؤسسات الخدمائية في ولاية سعيدة الرغبة و المقومات اللازمة لإبرام عقود مناولة مع مؤسسات أخرى.

H_1 : تمتلك المؤسسات الخدمائية في ولاية سعيدة الرغبة و المقومات اللازمة لإبرام عقود مناولة مع مؤسسات أخرى.

ب-2- إختبار المحور الفرعي الثاني:

H_0 : لا تلجأ المؤسسات الخدمائية إلى عملية المناولة لتحقيق أهدافها المتمثلة أساسا في تحقيق نمو في خدماتها و تدارك النقائص الموجودة على مستوى مصالحها.

H_1 : تلجأ المؤسسات الخدمائية إلى عملية المناولة لتحقيق أهدافها المتمثلة أساسا في تحقيق نمو في خدماتها و تدارك النقائص الموجودة على مستوى مصالحها.

ب-3- المحور الفرعي الرابع:

H_0 : لا تعتمد المؤسسات الخدمائية على معايير تنظيمية و تسييرية فعالة عند إبرام عقود المناولة مع مؤسسات أخرى سواء كانت محلية أو أجنبية.

H_1 : تعتمد المؤسسات الخدمائية على معايير تنظيمية و تسييرية فعالة عند إبرام عقود المناولة مع مؤسسات أخرى سواء كانت محلية أو أجنبية.

نتائج اختبار مان ويتني (Mann-whitney) :

القيمة المعنوية sig	قيمة الاختبار z	قيمة مان- ويتني	محاوور الدراسة
0.000	-3.803	750.000	المحور الفرعي الأول
0.000	-5.107	575.000	المحور الفرعي الثاني
0.007	-2.691	900.000	المحور الفرعي الرابع

من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS " V.21 "

يتضح من نتائج اختبار مان ويتني (Mann-whitney) أن القيمة المعنوية للاختبار بالنسبة لمحاوور الدراسة الثلاثة هي كالأتي : 0.000 ، 0.000 ، 0.007 و هي أقل من 0.05 وبالتالي سوف نرفض الفرضية المعدومة و نقبل الفرضية البديلة بالنسبة للمحاوور الثلاثة مما يشير إلى أن المؤسسات الخدمائية (سونلغاز و اتصالات الجزائر) في ولاية سعيدة لديها الاستعداد و المقومات اللازمة لإبرام عقود المناولة مع مؤسسات أخرى بهدف تحقيق نمو في خدماتها و تدارك النقائص الموجودة على مستوى مصالحتها معتمدة في ذلك على معايير تنظيمية و تسييرية فعالة لإنجاح عملية المناولة.

2-9- نموذج الدراسة:

فرضية النموذج: H_0 : لا يوجد تأثير للمناولة على تحسين جودة الخدمة

H_1 : يوجد تأثير للمناولة على تحسين جودة الخدمة

من أجل اختبار هذه الفرضية سنستخدم الانحدار الخطي البسيط من أجل معرفة وجود أو عدم وجود تأثير للمناولة على تحسين جودة الخدمة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	المناولة ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الجودة

b. Toutes variables requises saisies.

من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS " V.21 "

الجدول السابق يوضح لنا المتغيرات المستخدمة في النموذج و المتمثلة في المتغير التابع و هو جودة الخدمة و المتغير

المستقل و هو المناولة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,604 ^a	,365	,352	,54505	,365	27,620	1	48	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), المناولة

b. Variable dépendante : الجودة

" V.21 " SPSS من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة الارتباط بين المناولة و الجودة تساوي 0.604 و هو ما يعبر عن ارتباط طردي جيد بين متغيري الجودة و المناولة، أما بالنسبة لقيمة (R-deux) تساوي 0.365 و هذا يعني أن للمناولة قدرة على تحسين جودة الخدمة بنسبة 36.5%.

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	8,205	1	8,205	27,620	,000 ^b
1 Résidu	14,260	48	,297		
Total	22,465	49			

a. Variable dépendante : الجودة

b. Valeurs prédites : (constantes), المناولة

" V.21 " SPSS من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي

من خلال جدول (ANOVA) نلاحظ أن القيمة الإحصائية لـ D دالة إحصائية (ذات دلالة معنوية عند 0.05) حيث كانت تساوي 0.000 و بالتالي قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين الجودة و المناولة.

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	95,0% % intervalles de confiance pour B	
	A	Erreur standard	Bêta			Borne inférieure	Limite supérieure
1 (Constante)	,937	,440		2,130	,038	,052	1,822
المناولة	,673	,128	,604	5,255	,000	,416	,931

a. Variable dépendante : الجودة

" V.21 " SPSS من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن معنوية المتغير المستقل تساوي 0.000 و هي دالة معنوية عند قيمة 0.005 و بالتالي رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة و بالتالي نقول بأن المناولة لها تأثير و دور في تحسين جودة الخدمة و منها نستخرج علاقة النموذج التالية:

$$\text{المناولة} = 0.937 + 0.673 \text{ الجودة}$$

2-10- تفسير النتائج:

من خلال النتائج السابقة نجد:

- ✓ مؤسستي سونلغار و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة لديها الاستعداد و المقومات اللازمة لابرام عقود المناولة مع مؤسسات اخرى و بالتالي اختيار هاتين المؤسستين بخدم الدراسة.
- ✓ الأهداف التي تسعى مؤسستي سونلغار و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة تحقيقها هي متمثلة بالدرجة الأولى في تحقيق نمو في حجم خدماتها و محاولة تدارك أي نقص في تسيير أنشطتها و التقليل من مخاطر الاستثمار.
- ✓ الدوافع الأساسية التي جعلت مؤسستي سونلغار و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة تلجأ الى عملية المناولة هي متمثلة بالاساس في التخصص في أنشطة رئيسية و من اجل مواجهة الارتفاع المستمر على طلب الخدمات المقدمة.
- ✓ مؤسستي سونلغار و اتصالات الجزائر في ولاية سعيدة تعتمد على معايير تنظيمية و تسييرية فعالة عند ابرام عقود المناولة مع مؤسسات أخرى سواء كانت محلية أو أجنبية، خصوصا فيما يتعلق بكيفية اختيار المؤسسات المناولة و الذي يعتمد بالاساس على معايير الوضعية المالية للمؤسسة و سمعتها و مدى قدرتها على الوفاء بالموصفات المطلوبة.
- ✓ من خلال نتائج تحليل الانحدار و جدنا بأن للمناولة دور في تحسين جودة الخدمات في مؤسستي سونلغار و اتصالات الجزائر فرعي ولاية سعيدة

الخاتمة:

إن أهمية المناولة تكمن في ايجابياتها التي على المؤسسات الأمرة استغلالها قدر الإمكان و على أحسن وجه من أجل تحقيق جودة و تحسينها و ذلك من خلال الاعتماد على مؤسسات مناولة كفؤة و ذات إمكانيات مادية و بشرية تجعلها رائدة في مجالها و بالتالي إنشاء شراكة مستدامة و ذات أمد بعيد الشيء الذي ينعكس على مكانة المؤسسات الأمرة في السوق و منه اكتساب حصص سوقية أكبر في مجالها.

المراجع:

¹ بن الدين محمد " المناولة الصناعية كإستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية " أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2013.

² اسماعيل جوامع و اخرون، "إستراتيجية تطوير الصناعات الصغيرة والمتوسطة من خلال تنشيط وتنظيم المناولات الصناعية"التجربة الجزائرية" مداخلة في المنتدى الوطني "الاقتصاد الصناعي وأهميته في تصميم وقيادة السياسات الصناعية في الاقتصاديات الناشئة" جامعة بسكرة، 2-3 ديسمبر 2008. ص 8.

³ عبد الرحمن بن جدو، " واقع و مستقبل المناولة الصناعية في المنطقة العربية"، المؤتمر العربي الأول للمناولة الصناعية، الجزائر، 2006، ص 6.

⁴ نور الدين بويعموب، المناولة الصناعية - التجربة المغربية، المؤتمر العربي الأول للمناولة الصناعية، الجزائر 2006.

⁵ حوامع اسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص 10.

⁶ طلعت بن ظافر، الدليل في المناولة الصناعية، المنظمة العربية للتنمية الصناعية، الطبعة الأولى، 2000 .

⁷ علالي فتيحة و اخرون، " تنشيط المناولة الصناعية كخيار استراتيجي هام لدعم وترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بالجزائر " مداخلة في المنتدى الوطني "إستراتيجيات التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر" جامعة ورقلة، ص 12.