

AR	واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية وعلاقتها برضا العملاء دراسة وصفية تحليلية على شركة الاتصالات الفلسطينية
FR	La réalité de la qualité générale du développement économique et son lien avec la satisfaction de la clientèle Étude descriptive analytique de la société palestinienne de télécommunications
ENG	The Actuality of Total Quality of Economic Development and its Relatedness to Customer Satisfaction An analytical descriptive study on the Palestinian Telecommunications Company

د. سلمان محمد الديراوي

Salman Mohammed Al-Derawi

جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

sderawi@qou.edu

تاريخ الاستلام: 2018-05-02 تاريخ المراجعة: 2018-06-03 تاريخ القبول: 2018-07-21

المخلص: يهدف هذا البحث بشكل رئيس إلى التعرف على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية، وعلاقتها برضا العملاء، وتم اختيار عينة مكونة من (30) من العاملين في الشركة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أهم النتائج: أن إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية بلغت 89.4%، وأظهرت النتائج أن مستوى رضا العملاء بلغ 89.8% وهي نسبة مرتفعة، ويمكن الاعتماد عليها في تحصيل الزيادة من العملاء، وتبين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تجاه إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية. أما أهم التوصيات فكانت ضرورة الاستمرار في الاهتمام والدعم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية، والاستفادة من نقاط القوة في التميز في تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، التنمية الاقتصادية، العملاء، شركة الاتصالات الفلسطينية.

Abstract: This paper mainly seeks to identify the level of the application of Total Quality Management (TQM) of economic development and its tools in Palestine Telecommunications Company (PTC), Rafah Branch, Gaza Strip, and its relationship with customer satisfaction. A sample of 30 PTC employees was selected. The questionnaire was the study tool. The researcher adopted the descriptive analytical approach.

The researcher aims to examine the relationship between the application of TQM for economic development and its tools in PTC and the achievement of customer satisfaction. In addition, this manuscript aims to identify the key proposals for developing the principles of TQM of economic development in PTC to effectively implement customer satisfaction. The importance of this paper lies in its attempt to bridge the gap in the field of scientific research relating to the identification of the relationship between the application of TQM and the customers' satisfaction in the private sector in the Gaza Strip. Thus the research will assist private sector decision makers to develop their services. Furthermore, the present paper is conducted on a vital sector for the Palestinian people, the private sector which is the driving economic factor for the development of the Palestinian society in several fields. To say the

more, the research contributes to promoting knowledge in TQM for researchers, scholars, and managers of private institutions, given the scarcity of studies on the topic of this research, especially in the private sector in the Gaza Strip.

The study findings show that TQM of economic development in PTC reached 89.4%, a high percentage which can be relied on to develop the remaining organizational variables. The support and the senior management was 93.2%, the highest dimension of TQM of the economic development. Focus on customers was the lowest dimension of TQM. However, its high percentage was 83%. The findings show that customer satisfaction was 89.8%, a high percentage which can be relied on to increase customers. Customer satisfaction with service delivery was 93%, an indication of the management's interest in providing service. Customer satisfaction with employee performance was the lowest among customer satisfaction dimensions in the application, though it was 87.8%. There is a statistically significant relationship between TQM dimensions and customer satisfaction. In addition, the findings show that there is a statistically significant impact of TQM on economic development on customer satisfaction.

The study recommendations highlight the need to continue supporting the application of TQM of economic development, taking advantage of the strengths in applying TQM dimensions and the need to utilize the opportunities available in the market, especially customer satisfaction with the company's services delivery.

Keywords: Total Quality, Economic Development, Customers, Paltel.

مقدمة:

تعرضت المؤسسات العالمية والإقليمية خلال الخمسة عقود الماضية، إلى كثير من التطورات الإدارية، بدءاً من الإدارة العلمية، إلى إدارة العلاقات الإنسانية، ووصولاً إلى الإدارة الحديثة. ولعل من أبرز تلك التغييرات والتطورات تحويل محور العملية الإنتاجية من التركيز على المدخلات والمخرجات إلى التركيز على العمليات، ومن التركيز على المسئول داخل المنظمة إلى التركيز على العملاء خارج المنظمة.

وتواجه المؤسسات عدة تحديات، وللمحافظة على استمراريته وبقائها لا بد من العزوف عن الأساليب التقليدية القديمة، واعتماد المناهج والأساليب الإدارية الحديثة التي أثبتت نجاحها في ظل التغييرات والتحولات البيئية، ومن هذه الأساليب أسلوب إدارة الجودة الشاملة، وإعادة الهندسة، أو ما يسمى بالهندسة ISO 9000-2000 (1).

وتعد إدارة الجودة فلسفة إدارية حديثة، ومدخلاً للتطوير الشامل والمستمر للأداء، حيث تعد مسؤولية جميع أفراد المؤسسة، وتهدف إلى تطوير الجودة للمنتجات والخدمات مع تخفيض التكاليف وتقليص الوقت والجهد؛ من أجل تحسين الخدمة في جميع مراحل التشغيل، بدءاً من التعامل مع المورد، وصولاً إلى التعامل مع المستهلك والتاجر.

وقد شهد القرن الحالي تطوراً مهماً في مجال الخدمات التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في الناتج الإجمالي لاقتصاديات الدول، مما خلق منافسة شديدة بين مقدميها. وفي هذه الظروف، أصبح هناك وعي

لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا العميل؛ من أجل خلق ميزة تنافسية تعمل على زيادة الربحية. (2)

ومن أجل النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا العميل هاجسا للمؤسسات الخدمية، حيث أصبح رضا العميل محور اهتمامها، وأصبحت دائمة البحث والتعرف على حاجات العميل وتوقعاته، وتقديم خدمة تحقق رضاه وولاءه للمؤسسة التي تقدمها، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مكنت العميل من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته. لذا فإن استمرارية المؤسسات الخدمية في أداء نشاطها بشكل جيد، وضمان نموها وتطورها مرهون بمدى قدرتها على جلب عدد أكبر من التعاملات، وتلبية حاجات الزبائن ورغباتهم، ويتوقف ذلك على مستوى جودة الخدمة المقدمة. (3)

لقد بدأ هذا النوع من الإدارة في مجال الأعمال (السلع والخدمات على حد سواء)، ولكن سرعان ما امتدت النظرة لتصل إلى جودة الخدمات العامة التي تقدم للمواطن، سواء قامت بأداء تلك الخدمات مؤسسات القطاع الخاص، أو العام، وذلك من منطلق أن الاهتمام بتطبيق الجودة الشاملة قد أضحي ضرورة، وبالرغم من إجراء العديد من الدراسات الحديثة في مجال إدارة الجودة الشاملة، فإن قليلاً من الشركات والمنظمات الإدارية في العالم تعمل بمفهوم إدارة الجودة الشاملة؛ وحتى تكاد تكون مجهولة الوجود في قطاع غزة. ويقال العمل بإدارة الجودة الشاملة إذا ما اتجهنا نحو القطاع العام والحكومي، الذي أصبح القطاع الخاص يزاحمها في كثير من المجالات، وسط تغيب أساليب اتباع المنافسة لدى منظمات القطاع العام الحكومي. (4).

ولأهمية القطاع الخاص ودوره في التنمية والتطوير في فلسطين-خاصة أنه حديث النشأة- جاء هذا البحث للتعرف على علاقة تطبيق إدارة الجودة في القطاع الخاص وتحقيق رضا الزبائن.

مشكلة البحث:

تتميز البيئة الفلسطينية بعدم الاستقرار، وعدم الثبات، وتسارع وتيرة التغيرات الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية، والثقافية، والتكنولوجية، وبالتالي أصبح لزاماً على المؤسسات وخاصة القطاع الخاص أن تدير نفسها بأسلوب إداري هادف وواعي؛ يمكنها من اكتساب العميل، وينقلها إلى مرحلة متقدمة تمكنها أيضاً من زيادة فرص بقائها ونجاحها في تحقيق أهدافها، وضمان قيامها بالأدوار المناطة بها على أفضل وجه، وهذا لن يتحقق بدون تطبيق الجودة الشاملة.

ولضرورة البدء باستخدام وتطبيق الجودة كأداة من أدوات الإدارة الحديثة التي تساعد مؤسسات القطاع الخاص في تقديم أفضل خدماتها للعملاء، وانطلاقاً من حرص مؤسسات القطاع الخاص على تحسين وتطوير أدائها للوصول إلى رضا الزبائن، فقد تبلورت مشكلة البحث حول دراسة واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية وعلاقتها برضا العملاء.

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيس التالي:

ما العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية وعلاقتها بتحقيق رضا العملاء في شركة الاتصالات الفلسطينية بمحافظة رفح؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية على النحو التالي:

1. ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظة رفح؟

2. ما مستوى رضا العملاء في شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظة رفح؟

3. ما طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة في التنمية الاقتصادية وتحقيق رضا العملاء في شركة الاتصالات الفلسطينية؟

4. ما مقدار التغير في رضا العملاء نتيجة التغير في إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) في استجابات أفراد العينة تجاه إدارة الجودة الشاملة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: -

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية وتحقيق رضا العملاء، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين دعم ومساندة الإدارة العليا وتحقيق رضا العملاء.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين التحسين المستمر وتحقيق رضا العملاء.

3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين التركيز على العملاء وتحقيق رضا العملاء.

4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين المشاركة والتكبير وتحقيق رضا العملاء.

5. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين التخطيط الاستراتيجي للجودة وتحقيق رضا العملاء.

الفرضية الرئيسية الثانية: -

لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لإدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا العملاء.

الفرضية الرئيسية الثالثة: -

لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) في استجابات أفراد العينة تجاه إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية، تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى ما يلي:

1. التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية وأدواتها في شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة - محافظة رفح.
2. تحديد علاقة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية وأدواتها في شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة - محافظة رفح، ومؤشرات أداء رضا العملاء.
3. دراسة العلاقة ما بين تطبيق وعلاقة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية وأدواتها في شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة - محافظة رفح وتحقيق رضا العملاء.
4. التعرف على أبرز المقترحات لتطوير مبادئ إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية من أجل التطبيق الفعال لتحقيق رضا الزبائن.

أهمية البحث:

1. يستمد البحث أهميته من أهمية الموضوع الذي تناوله، وهو تطبيق إدارة الجودة، والذي يعد من أهم المفاهيم الإدارية التي لاقت رواجاً في السنوات الأخيرة في كافة القطاعات؛ لما لها من أهمية في تحسين أدائها، ومساعدتها في تحقيق رسالتها وأهدافها التي نشأت من أجلها.
2. وتبرز أهمية البحث من كونه محاولة جادة لسد النقص الواضح في ميدان البحث العلمي، في التعرف على العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة وتحقيق رضا الزبائن في القطاع الخاص في قطاع غزة، وبالتالي سيسهم في مساعدة صناع القرار في القطاع الخاص على تطوير خدماتهم.
3. ويستمد هذا البحث أهميته من كونه يجري على قطاع مهم وحيوي للشعب الفلسطيني، ألا وهو القطاع الخاص غير الحكومي؛ لما يعد هذا القطاع من الأهمية الاقتصادية المحركة والمؤثرة لتنمية المجتمع الفلسطيني في مختلف المجالات.
4. المساهمة في تحسين المعرفة في مجال تطبيق إدارة الجودة للباحثين، والدارسين، ومديري المؤسسات الخاصة؛ نظراً لندرة الدراسات في موضوع البحث، وخاصة في القطاع الخاص في قطاع غزة.

متغيرات البحث:

• **المتغير المستقل:** تطبيق إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية - محافظة رفح.

• **المتغير التابع:** تحقيق رضا العملاء

منهجية البحث:

يعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، بالاستعانة بأداة جمع البيانات (الاستبانة)؛ لتقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الفلسطينية، وعلاقة هذا التطبيق على تحقيق رضا الزبائن، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يحلل، ويفسر، ويقيم، أملاً في التوصل إلى نتائج قيّمة.

مصادر المعلومات:

• **مصادر أولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث يعتمد الباحث على جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، وتوزع على الزبائن المستفيدين من شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

• **مصادر ثانوية:** حيث يتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب، والمراجع العربية، والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات، والمقالات، والتقارير، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة، ومواقعها بما يخدم الدراسة.

أدوات البحث (أدوات جمع البيانات): تم قياس المتغيرات السابقة من خلال استبانة لجمع البيانات، حيث تم تطويرها وبناء فقراتها من خلال الرجوع إلى الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، والاطلاع على البحوث والدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

وقد تم صياغة العبارات بشكل يتيح للعملاء (عينة البحث) فرصة الإجابة عنها وفقاً لتدرج مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لقياس مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الفلسطينية وأدائها، وعلاقة التطبيق برضا الزبائن من خلال مؤشرات الأداء، كما تم اعتماد النسب الموضحة أدناه للتعبير عن إجابات الزبائن، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (01): النسب المعتمدة للتعبير عن إجابات الزبائن

كبرى جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الباحث

حدود البحث:

- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق البحث في نهاية عام 2017م، وبداية عام 2018م.
- **الحدود المكانية:** اقتصر البحث على شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة- محافظة رفح.
- **الحدود الموضوعية:** ركز البحث على معرفة واقع تطبيق إدارة الجودة في شركة الاتصالات الفلسطينية وعلاقته بتحقيق رضا العملاء.

- **الحدود البشرية:** اقتصر البحث على العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية في رفح لمعرفة وجهة نظرهم في واقع الجودة الشاملة وعلاقتها برضا العملاء المستفيدين من القطاع الخاص باعتبارهم المسؤولين عن تقييم مدى توافر الجودة في الخدمات المقدمة من شركة الاتصالات الفلسطينية.

- **الحدود المؤسسية:** شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة، محافظة رفح.
مصطلحات البحث:

1. **الإدارة:** يعرفها تايلور Taylor بأنها " المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به الأفراد، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن طريقة وأرخص التكاليف " (5).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها " الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة عن طريق استخدام الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية".

2. **الجودة:** عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (ESQC) بأنها: "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة" (6).

وعرفتها المواصفات الدولية ISO 9000:2000 بأنها: " درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل " (7).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها " تقديم منتج أو خدمة متميزة تشبع حاجات العميل، ورجباته، وتوقعاته".
3. **إدارة الجودة:** عرفها Heizer and Render بأنها: إدارة المنظمة ككل يجب أن تكون ممتازة في كل أوجه المنتجات والخدمات ذات الأهمية للمستهلك. (8)

ويري Oakland أنها منح شامل لتحسين التنافسية، والفعالية، والمرونة في المنظمة من خلال التخطيط، والتنظيم، والفهم لكل نشاط، وإشراك كل فرد في أي مستوى تنظيمي في المنظمة (9)

ويعرف الباحث الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية إجرائياً بأنها: " وظائف وأنشطة الإدارة التي من أهمها سياسة الجودة، ووضوح الأهداف، والمسؤوليات، وتطبيقاتها بوسائل عملية، مثل: تخطيط الجودة، ومراقبتها، وتوكيدها، وتحسينها باستمرار ضمن مواصفات نظم الجودة بما يحقق تنمية اقتصادية فعالة".

4. **القطاع الخاص:** هو نواحي النشاط الاقتصادي التي يقوم بها الافراد تمييزا لها عن نواحي النشاط الاقتصادي التي تقوم بها الدولة (10).

ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه: "القطاع الذي يشتمل على النشاطات الاقتصادية القائمة على الملكية سواء كانت ملكية فردية أو جماعية، ويعتمد هذا القطاع في تسييره على آليات السوق الحرة والمنافسة في تحديد أسعار السلع، والكميات المنتجة والمستهلكة".

5. **الرضا:** الرضا كما عرفه (Kotler) بأنه: " الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافأة كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود، وأنه ليس من الضروري أن تكون حالة الرضا تتناسب مع

التقييم الموضوعي للمكافأة التي حصل عليها الفرد؛ فحالة الرضا تتغير بين الناس، ونفس الشخص على مر الزمن⁽¹¹⁾.

وقد عرفته معايير ISO 9004-2000 لسنة 2000 بأنه: " رأي العميل حول درجة تلبية حاجاته وتوقعاته من خلال أداء المنتجات والخدمات المستلمة"⁽¹²⁾.

ويعرف الباحث الرضا إجرائياً بأنه: مستوى من إحساس عميل شركة الاتصالات الفلسطينية الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج/الخدمة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية كما يدركها عميلها وتوقعاته.

6. الزبون: هو العميل الذي يطلب أو يقبل على شراء السلعة المعروضة في السوق.⁽¹³⁾

ويعرفه الباحث الزبون بأنه: الشخص الذي يتعامل مع المنظمة، ويتلقى منها السلع والخدمات، ويطلق عليه المستهلك أو الزبون.

7. شركة الاتصالات الفلسطينية: ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: الشركة الفلسطينية المنفردة والوحيدة التي تقوم بإدارة وتشغيل الشبكة الهاتفية الثابتة في فلسطين، وذلك بتقديم الخدمة الهاتفية المحلية، والوطنية، والدولية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث: لاختبار فرضيات البحث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach alpha) لاختبار ثبات الأداة .
- اختبار (t-test) لاختبار صدق الفرضيات.
- معامل الارتباط (Correlation Coefficient) لتحديد وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة .
- اختبار (t-test) لتحديد قوة العلاقة بين تطبيق مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا الزبائن.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (عبد الجواد، 2016) بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة ومستوى مساهمتها في تحقيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة، ومستوى مساهمتها في تحقيق المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في الوظائف الإشرافية، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ حجم العينة (145) مفردة، وكانت أهم النتائج: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مكونات إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة، ويؤثر المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) في المتغير التابع (إدارة المعرفة) بنسبة 76% والنسبة المتبقية تعود لمتغيرات أخرى، ومستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بلغ 49.26% بينما بلغ تطبيق إدارة المعرفة 44.94%، وأوصى الباحث بضرورة تعزيز العمل بمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

2- دراسة (فارس، محمد والآغا، إيهاب، 2012) " تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام القبول والتسجيل بجامعة القدس المفتوحة - قطاع غزة " هدفت إلى التعرف على مدى التزام الإدارة العليا بتطبيقها وتقبل العاملين ومشاركتهم في العملية الإدارية ، ومدى وعيهم ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع البحث في جميع موظفي أقسام القبول والتسجيل بجامعة القدس المفتوحة مناطق قطاع غزة، ويتمثل بالجنس والتخصص والمستوى الدراسي والمناطق التعليمية، وقام باختيار عينة من جميع العاملين في أقسام القبول والتسجيل بجامعة القدس المفتوحة - قطاع غزة والبالغ عددهم (30) عامل، واستخدم الباحث الاستبانة بعد التأكد من صدقها وثباتها، وكان من أهم النتائج: التزام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام القبول والتسجيل بجامعة القدس المفتوحة، وتقبل ومشاركة العاملين في العملية الإدارية وتدريبهم، وجود مستوى وعي العاملين بالجودة الشاملة في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلاب بمناطق غزة.

3- دراسة الشاعر (2010) "مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات شركة جوال من وجهة نظر النظام الإداري"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والعوامل والركائز التي تستند إليها حتى يتم تطبيقها بشكل سليم، وحصر أهداف وعناصر الجودة الشاملة ومبادئها، والتعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة كنظام إداري في شركة جوال، وأهم المعوقات التي تواجه الشركة في تطبيقها، والاستناد إلى الأساليب التي تتبعها لنفاذي هذه المعوقات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على عينة من العاملين في شركة جوال، القطاع الخاص بقطاع غزة، ويتكون من الموظفين العاملين في هذه المؤسسات على اختلاف أعمارهم، ونوع الجنس، وخبراتهم، ومؤهلاتهم، وقام الباحث باختيار عينة تتكون من العاملين في مجال النظام الإداري في شركة جوال بمناطق قطاع غزة بنسبة 10% والبالغ عددهم 30 عامل، واستخدم الباحث استمارة بحثية مكونة من ستة أبعاد (الاستبانة). وكان من أهم النتائج : وجود اقتناع ورغبة لدى الإدارة العليا لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتدني درجة الالتزام، ودعم الإدارة العليا لعمليات التحسين والتطوير لتطبيق مفهوم إدارة الجودة، ومستوى متوسط الاتجاه للعاملين نحو تكوين فرق العمل تعزى إلى أن الإدارة العليا لم تعتمد على بناء فرق العمل في حال المشكلات، وقلة وعي الموظفين بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ووجود توجه عالٍ نحو المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وعدم وجود خطة استراتيجية طويلة المدى تهدف لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة جوال.

4- دراسة (عايش، 2008) بعنوان: "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي- دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة"-، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومستويات ذلك التطبيق، والتعرف على طبيعة العلاقة بين عناصر إدارة الجودة الشاملة، ودرجتها، والأداء المؤسسي لتلك

المصارف، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة، وهما: البنك الإسلامي العربي (فرعان) والبنك الإسلامي الفلسطيني (8 أفرع)، وتم اختيار العينة بأسلوب الحصر الشامل، والمتمثل في المدراء ونوابهم ورؤساء الأقسام ونوابهم، واستخدمت الأداة الاستبانة، وكان من أهم النتائج: تبنى المصارف الإسلامية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة بكافة عناصره، إلا أن مستويات التطبيق لتلك العناصر متفاوتة، ولا تختلف أبعاد الجودة الشاملة من حيث تأثيرها على تحسين الأداء المؤسسي.

5- دراسة (قنديل، 2008) بعنوان: "أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على السياسات التنافسية في المنشآت الصناعية- دراسة تطبيقية على منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة-"، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق متغيرات نظام إدارة الجودة الشاملة كمتغيرات مستقلة على السياسات التنافسية المتبعة في المنشآت الصناعية الفلسطينية، والتعرف على واقع نظام إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية الفلسطينية، والتعرف على السياسات التنافسية التي تتبعها هذه المنشآت، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارة العليا في المنشآت الصناعية الحاصلة على شهادة المواصفات الدولية ISO 9000 والمنشآت الحاصلة على علامة الجودة الفلسطينية، وعلامة الإشراف من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، وتم اختيار العينة بطريقة عمدية قصدية تتألف من الإدارة العليا في المنشآت التي لها علاقة بموضوع الدراسة متمثلة في المسميات الوظيفية التالية (مدير المنشأة، نائب المدير، رئيس قسم الإنتاج، رئيس قسم الجودة، ورئيس قسم المبيعات)، واستخدام الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، وكان من أهم النتائج: وجود اهتمام من قبل المنشآت الصناعية محل الدراسة بمتغيرات نظام إدارة الجودة الشاملة، وتطبيق أغلب هذه المتغيرات بدرجات ومستويات إيجابية متفاوتة، وهناك اهتمام كبير من قبل هذه المنشآت بالسياسات التنافسية وتطبيقها بدرجات ومستويات إيجابية متفاوتة.

6- دراسة (عبد العال، 2007) بعنوان: "مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة عملاء الهاتف الخليوي في شركة جوال من وجهة نظر العاملين بها في فلسطين"، وقد هدفت الدراسة إلى كشف مدى أهمية المبادئ المشتركة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من منظور العاملين بالشركة، ومعرفة مستوى وعي هؤلاء العاملين بمزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وكشف الصعوبات التي تحول دون إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة، وتحديد المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة. وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة العاملين بإدارة الشركة الرئيسة، وكافة فروعها، ومعارض الخدمات التابعة لها، ووفقا لآخر تقرير إحصائي صادر عن دائرة شؤون الموظفين يونيو 2006 قدر المجتمع بـ 700 موظفا، وتم اختيار عينة تجاوزت 40% من حجم المجتمع الأصلي، والمتمثل في جميع موظفي شركة جوال في فلسطين، والبالغ عددهم (700) موظف وموظفة، وقام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وكان من أهم النتائج: أن المبادئ المشتركة اللازمة

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ذات أهمية مرتفعة لدى المبحوثين، كذلك اعتبرت الدراسة مستوى الوعي بالمزايا التي يحققها تطبيق إدارة الجودة الشاملة مرتفعاً بالرغم من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إمكانية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في شركة جوال، ومدى تباين وجهات نظر العاملين في تلك الإمكانية تبعاً لمتغيراتهم الشخصية كالعمر، والجنس، والمتغيرات الوظيفية المتمثلة في اختلاف مجالات العمل بينهم، وخبراتهم العملية مع مسمياتهم الوظيفية المختلفة.

7- دراسة (أحمد، 2007) بعنوان: "تحقيق رضا الزبائن من خلال الجودة"، وتهدف الدراسة إلى التعرف على مختلف مداخل تحقيق الجودة، والتي تركز على العميل، وقياس مدى رضا المستهلكين عن جودة السلع والخدمات المقدمة، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال شرح وتحليل مختلف المفاهيم المتعلقة بالرضا، والجودة، والعلاقة بينهما، ومن ثم الخروج بالنتائج. وكان من أهم النتائج: أصبح العميل الحجر الأساسي، واللبننة القوية لنمو وبقاء واستمرار المنظمة، وأن الجودة باتت ميزة تنافسية، الأمر الذي جعل فيها هدفاً استراتيجياً يحوز على قدر عالٍ من اهتمام المنظمات بما أنها استراتيجية من استراتيجيات رضا العميل، وأن هناك العديد من طرق قياس الرضا منها: القياسات الدقيقة، والكيفية، والكمية، بالإضافة إلى النماذج.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت بعض الدراسات إدارة الجودة الشاملة، ومستوى أهميتها في تحقيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية مثل: دراسة (عبد الجواد، 2016)، ودراسة أحمد (2007) والتي بحثت تحقيق رضا الزبائن من خلال الجودة، وكيفية تحقيق الجودة وقياس رضا الزبائن، ودراسة (فارس محمد، وآخرون، 2012) والتي بحثت مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام القبول والتسجيل بجامعة القدس المفتوحة (قطاع غزة). أما البحث الحالي فيهدف إلى التعرف على تطبيق إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية وعلاقتها بتحقيق رضا العملاء، وعلى طرق وأساليب قياس رضا العميل وتحسينها، وهدفت -أيضاً- إلى التعرف على مدى توافر مؤشرات معايير الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر عملائها، واستخدمت جميع الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي، وتشابهت جميع الدراسات في استخدام الاستبانة؛ كونها من أنسب الأدوات لهذه الدراسات، وكانت نتائج جميع الدراسات السابقة كما يلي:

- مستوى جودة الخدمات التي تقدمها بعض الشركات والمؤسسات كانت إيجابية، إلا أنها لا ترقى إلى توقعات الزبائن.
- اختلاف الأهمية النسبية للمعايير التي يستخدمها زبائن الشركات والمؤسسات عند تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة.
- الجودة ميزة تنافسية، مما جعلها هدفاً استراتيجياً للمنظمات؛ لكسب رضا الزبائن.
- وجود وعي واهتمام لدى المؤسسات والشركات بمدى أهمية إدارة الجودة الشاملة.

- تدني درجة التزام ودعم الإدارة العليا بعمليات التحسين والتطوير لتطبيق مفهوم إدارة الجودة
- عدم وجود خطط استراتيجية طويلة المدى تهدف لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات أو المنشآت الصناعية

الطريقة والإجراءات

منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يلائم هذه الدراسة، حيث بالإمكان من خلال هذا المنهج التوصل إلى درجة رضا العملاء، وبالتالي التوصل إلى تعميمات تزيد من رصيد المعرفة حول هذا الموضوع.

مجتمع الدراسة وعينتها: تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية -- محافظة رفح، وتم اختيار عينة ممثلة للمجتمع تتكون من (30) مفردة، وتم الحصول على 30 استبانة مرجعة لغرض التحليل الإحصائي.

أدوات الدراسة: تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم إعداد الاستبانة لتتناسب قياس أبعاد المتغيرات الرئيسة للبحث.

صدق الاستبانة وثباتها:

أولاً: صدق الاستبانة: من خلال صدق المحكمين، وصدق الاتساق الداخلي تبين أن الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً: ثبات الاستبانة: تم حساب الثبات للاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha وبلغت الدرجة الكلية 0.84 وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام الأساليب الإحصائية المتنوعة لقياس صدق الاستبانة وثباتها ولحساب المتوسطات، والعلاقة، والأثر، والفرق.

الإجابة عن السؤال الأول في الدراسة، والذي ينص على ما يلي:

ما واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية في غزة؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، والرتب لكل مجال من مجالات المقياس كما هو موضح بالجدول أدناه.

الجدول رقم (02): حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، المتوسط الحسابي النسبي لكل مجال

الرتبة	المستوى	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	
1	كبير جداً	93.2	0.6	4.66	دعم ومساندة الإدارة العليا	1
2	كبير جداً	92.4	0.49	4.62	التحسين المستمر	2
5	كبير	83	0.75	4.15	التركيز على العملاء	3

4	المشاركة والتمكين	4.42	0.51	88.4	كبير جداً	4
5	التخطيط الاستراتيجي للجودة	4.47	0.71	89.4	كبير جداً	3
	الدرجة الكلية	4.47	0.56	89.4	كبير جداً	

المصدر: من اعداد الباحث

أشارت النتائج في الجدول اعلاه إلى أن المتوسط الحسابي للجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية يساوي (4.47) وبمتوسط نسبي (89.4%) ومستوى "كبير جداً".

الإجابة عن السؤال الثاني، والذي ينص على:

ما مستوى رضا العملاء في شركة الاتصالات الفلسطينية في غزة؟

قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والمتوسط الحسابي النسبي، والقيم الاحتمالية لجميع مجالات المحور الثاني ومجالاته كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (03): حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمتوسط الحسابي النسبي لكل مجال

الرتبة	المستوى	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	
3	كبير جداً	88.6	0.58	4.43	رضا العملاء عن خدمات شركة الاتصالات	1
4	كبير جداً	89.5	0.64	4.47	رضا العملاء عن أسعار الخدمات	2
1	كبير جداً	93.1	0.5	4.65	رضا العملاء عن مكان تقديم الخدمة	3
2	كبير جداً	90.8	0.52	4.54	رضا العملاء عن ترويج الخدمات	4
5	كبير جداً	87.8	0.56	4.39	رضا العملاء عن أداء العاملين	5
	كبير جداً	89.8	0.44	4.49	الدرجة الكلية	

المصدر: من اعداد الباحث

أشارت النتائج في الجدول اعلاه إلى أن المتوسط الحسابي لرضا العملاء يساوي (4.49) وبمتوسط نسبي (89.8%) ومستوى "كبير جداً".

الإجابة عن السؤال الثالث، والذي ينص على:

ما طبيعة العلاقة ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية ورضا العملاء في شركة الاتصالات الفلسطينية في غزة.

وللإجابة عن السؤال السابق قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون وذلك لإظهار الارتباط، والعلاقة بين كل من أبعاد الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية ورضا العملاء بشكل عام، واختبار الفرضيات الفرعية الأربعة يمكن توضيحها وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (04): نتائج معامل الارتباط بين أبعاد الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية ورضا العملاء

المجالات	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (sig)
دعم ومساندة الإدارة العليا	**0.78	0.00
التحسين المستمر	**0.77	0.00
التركيز على العملاء	**0.71	0.00
المشاركة والتمكين	**0.72	0.00
التخطيط الاستراتيجي للجودة	**0.73	0.00

المصدر: من اعداد الباحث

يتبين من الجدول اعلاه أن معامل الارتباط بين أبعاد الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية ورضا العملاء مرتفعة وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني أن هناك علاقة بين أبعاد الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية ورضا العملاء.

الإجابة عن السؤال الرابع، والذي ينص على:

هل يوجد أثر للجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية على رضا العملاء لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية؟

ولإجابة عن السؤال السابق قام الباحث باستخدام الانحدار متوالي الخطوات لتأثير الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية على رضا العملاء، ويتضح ذلك من خلال الإجابة عن الفرضيات التالية:

1. لا يوجد أثر للجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية على رضا العملاء.

الجدول رقم (05): يوضح تحليل الانحدار متوالي الخطوات تأثير الجودة الشاملة

للتنمية الاقتصادية في رضا العملاء

الدالة SIG	ت المحسوبة	R ²	معامل الانحدار المعياري	المجالات	الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية
0.00	5.65	0.788	0.78	رضا العملاء	دعم ومساندة الإدارة العليا
0.00	7.84	0.784	0.65	رضا العملاء	التحسين المستمر
0.00	6.54	0.745	0.85	رضا العملاء	التركيز على العملاء
0.00	7.6	0.778	0.45	رضا العملاء	التمكين والمشاركة
0.00	7.95	0.715	0.74	رضا العملاء	التخطيط الاستراتيجي للجودة
0.00	6.95	0.862	0.69	رضا العملاء	الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية

المصدر: من اعداد الباحث

يتضح من الجدول رقم (05) ما يلي:

يوجد تأثير طردي معنوي للجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية على رضا العملاء، حيث تؤثر الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية بنسبة 86.2% في رضا العملاء، والنسبة المتبقية تعود لمتغيرات أخرى.

للإجابة عن السؤال الخامس، والذي ينص على:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغيرات (النوع - المسمى الوظيفي - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة)؟

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغيرات النوع (ذكر - أنثى)

الجدول رقم (06): الفروق في الاستجابات تبعاً للنوع

البعده	النوع	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	ذكر	22	4.55	0.53	1.4	0.17
	أنثى	8	4.23	0.6		

المصدر: من اعداد الباحث

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.17$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية تبعاً للنوع.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي

الجدول رقم (07): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المسمى الوظيفي حول**الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية**

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.47	2	0.23	0.735	0.489
	داخل المجموعات	8.55	27			
	المجموع	9.02	29	0.32		

المصدر: من اعداد الباحث

يظهر من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.489$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ ، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي

الجدول رقم (08): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المؤهل العلمي

حول الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.48	2	0.24	0.756	0.479
	داخل المجموعات	8.54	27	0.32		
	المجموع	9.02	29			

المصدر: من اعداد الباحث

يتضح من الجدول اعلاه أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.479$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغيرات سنوات الخدمة

الجدول رقم (09): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخدمة حول الجودة الشاملة

للتنمية الاقتصادية

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.91	2	0.95	0.36	0.411
	داخل المجموعات	7.11	27	0.26		
	المجموع	9.02	29			

المصدر: من اعداد الباحث

يتبين من الجدول اعلاه أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.411$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ ، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخدمة لجميع الأبعاد.

الخاتمة:

- النتائج: ولعل أهمها يتمثل في:

- 1- تبين أن إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية في شركة الاتصالات الفلسطينية بلغت 89.4% وهي نسبة مرتفعة، ويمكن الاعتماد عليها؛ لتنمية وتطوير باقي المتغيرات التنظيمية.
- 2- بلغت دعم ومساندة الإدارة العليا ما نسبته 93.2% وهي أعلى أبعاد إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية.

- 3- التركيز على العملاء حصل على أقل أبعاد إدارة الجودة الشاملة في التطبيق، ورغم ذلك فقد حصل على نسبة مرتفعة بلغت 83%.
- 4- أظهرت النتائج أن مستوى رضا العملاء بلغ 89.8% وهي نسبة مرتفعة، ويمكن الاعتماد عليها في تحصيل الزيادة من العملاء.
- 5- بلغ رضا العملاء عن مكان تقديم الخدمات 93% وهذا يدل على اهتمام الإدارة بمكان تقديم الخدمة.
- 6- رضا العملاء عن أداء العاملين حصل على أقل أبعاد رضا العملاء في التطبيق، ورغم ذلك فقد حصل على نسبة مرتفعة بلغت 87.8%.
- 7- تبين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء.
- 8- تبين وجود أثر ذا دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية على رضا العملاء.
- 9- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تجاه إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

أهم التوصيات:

- 1- ضرورة الاستمرار في الاهتمام والدعم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة للتنمية الاقتصادية.
- 2- الاستفادة من نقاط القوة في التميز في تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة.
- 3- الاستفادة من الفرص المتاحة في السوق، وخاصة رضا العملاء عن خدمات الشركة.

الإحالات والمراجع:

1) International Organization For Standardization, ISO 9000-2000: Quality Management Systems-Fundamentals and Vocabulary, Geneva, 2000.

2) رعد الطائي، عيسى قعدة، (2017). إدارة الجودة الشاملة والمواصفات، جامعة القدس المفتوحة - فلسطين.

3) نور الدين، عنان، (2007). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسات المنبثقة لسكيدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محند وضاف المسيلة، الجزائر،

4) الدرادكة، مأمون: سليمان (2006). إدارة الجودة الشاملة وخدمة الزبائن"، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

5) الفراء وآخرون، (2010). مبادئ إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين. غزة.

6) العزاوي، محمد: عبد الوهاب، (2005). إدارة الجودة الشاملة، عمان دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.

7) جودة، محفوظ: أحمد (2006). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط2، عمان، دار وائل للنشر.

8) Heizer, Jay Render, Barry, Operations Management, Prentice- Hall, 2001.

9) Oakland, J.S, Total Quality Management: Text with Cases, butterworth. Heinemann, Oxford, UK, 2001.

10) المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية- قسم المعلومات-المكتبة الإدارية- قسم المصطلحات الإدارية.

<https://hrdiscussion.com/hr11893.html>

11) Kotler, Philip, Marketing Management, Prentice- Hall, International, Inc., 2003.

12) International Organization For Standardization, ISO 9004-2000: Quality Management Systems-Guidelines for Performance Improvement, Geneva, 2000.

13) منتديات عالم الجودة <http://www.alamelgawda.com/vb/showthread.php?t=571>