

أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على أداء مكاتب معبر أنقيلي الجمركي لدولة تشاد

The impact of applying TQM standards to performance of Ngueli Customs Station (Tchad)

١ د/ قحة على يحيى

aliyahagoudja@gmail.com ^١ جامعة الملك فيصل (تشاد)،

تاریخ الاستلام: 2024/04/18 تاریخ قبول النشر: 2024/05/16 تاریخ النشر: 2024/06/03

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء مكاتب معبر "أنقيلي" الجمركي بدولة تشاد، أين تم اختيار عينة طبقية عشوائية من العاملين، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية بين تطبيق معايير الجودة الشاملة والأداء المؤسسي لمكاتب جمارك "أنقيلي"، وبينت نتائج التحليل أن الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة في مكاتب جمارك "أنقيلي" كان مقبولاً رغم ضعف الاهتمام بالشكلوى المقدمة من قبل مستخدمي المعبر، حيث تعمل على تعزيز انتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين العاملين.

الكلمات المفتاحية: الأداء، إدارة الجودة الشاملة، معبر أنقيلي الجمركي.

تصنيف JEL: M50, M52.

Abstract:

The research aimed to identify the impact of TQM on enterprise performance in the offices of the "Ngueli" customs Station in N'Djamena (tchad), where a stratified random sample of employees was selected. The research concluded that there is a positive relationship between the application of total quality management standards and the enterprise performance of customs Station. Commitment to applying the comprehensive quality standard was Modest.

Keywords: Performance, TQM, Ngueli Customs Station.

Jel Classification Codes: M50, M52.

* المؤلف المرسل: د/ على يحيى قحة.

1. مقدمة

لم يعرف العالم المعاصر موجة من التغيرات كالتي يشهدها اليوم في مختلف المجالات واحتضان المنافسة العالمية وتزايد الصراع على الأسواق والفوز بالأرباح ومعدلات النمو، مما تحدّم على المنظمات ضرورة مواكبة هذه التحديات من خلال اتخاذ الترتيبات، استبدال المفاهيم والتقييمات والسلوكيات والممارسات الإدارية التقليدية، والأخذ بالمفاهيم والتقييمات والسلوكيات والممارسات الإدارية الحديثة، التي تمكّنا من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ومن أهم التوجهات الإدارية المعاصرة التي تكفل للمنظمة تحقيق أهدافها المنشودة مدخل إدارة الجودة الشاملة.

وتعد إدارة الجمارك بمختلف مصالحها من أهم الأجهزة والهيئات التي تطلع بمهام ريادية في سبيل تجسيد رقابة الدولة على مجال النقل والتنقل، حيث أن تنمية النشاطات التجارية وأنشطة التصدير تعتمد في جانب كبير منها على مدى فعالية وتطور النظام الجمركي في ظل التغيرات الدولية الراهنة، وقد عرفت مهام إدارة الجمارك في ترشاد تطويراً هاماً، حيث أصبح لهذه الإدارة أو الهيئة مهمة حفظ وضمان سلامة الاقتصاد الوطني، ومن ثم توجّهت الأنّظار إلى إدارة الجودة الشاملة التي تعتبر من أهم الاتجاهات الحديثة في تسيير المنظمات، كونها فلسفة استراتيجية ووسيلة لإدارة التغيير ونقل المنظمات، من أنماط التفكير التقليدية إلى أنماط تفكير ومارسات تتلاءم مع كل تغيير يمكن أن يمس مجال نشاطها.

ويأتي هذا البحث ليلقي الضوء على دور معايير الجودة الشاملة في تحقيق الأداء المؤسسي في المؤسسات الجمركية بدولة ترشاد بالتركيز على مكاتب جمارك معبر "أنقيلي" الذي تعتبر من أبرز المحطات الجمركية في ترشاد، والبوابة الرئيسية لكثير من البضائع القادمة من الخارج.

2.1 مشكلة البحث:

إن تنامي الوعي لدى العملاء أدى إلى المطالبة بمستويات خدمة عالية الجودة مما استدعي الأمر ضرورة تحسين وتطوير أسلوب تقديم الخدمة، وكذلك أن الاهتمام بجودة الخدمة أمر في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمة والعميل، فهي تعتبر أداة فعالة لتحقيق التحسين المستمر لجميع أوجه عمليات الخدمة، لذلك من الضروري الاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات الجمركية وعليه، فإن مشكلة البحث تمثل في السؤال الرئيسي التالي: ما أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في مكاتب معبر "أنقيلي"؟

3.1 أهداف البحث:

- يرمي البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- التعرف إلى مفهوم وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في مكاتب معبر "أنقيلي" الجمركي لدولة تشاد؛
 - تقديم إطار نظري لمتغيرات الدراسة وأبعادها من أجل تبيان مفاهيمها وطبيعة الأثر بينهما ومقاييس مستوياتها وإزالة بعض الغموض حولها بحسب الأدبيات النظرية والدراسات السابقة؛
 - التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيق هيئة الجمارك التشادية لنظم إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي؛
 - تحديد الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة لإدارة الجودة الشاملة في معبر "أنقيلي" الجمركي لدولة تشاد؛
 - اختبار العلاقة بين إدارة الجودة وكل من معيار القيمة المضافة ومعيار الربحية ورضا العميل؛
 - إثراء المكتبة الجامعية التشادية بالدراسات حول تطبيقات إدارة الجودة والأداء المؤسسي.
- ### 4.1 منهج البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأسلوب الأكثر ملائمة للدراسة الوصفية، إذ يقوم على وصف الحقائق الراهنة المتعلقة بالظاهرة المراد دراستها، بالمقابل تم اعتماد منهج الاستقصاء في دراسة تطبيقية على مستوى مكاتب جمارك معبر "أنقيلي".

2. إدارة الجودة الشاملة:

تعد إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية التي استحوذت على اهتمام الباحثين والمهتمين بشكل خاص بتطوير الأداء وتحسين الجودة في المنظمات الاقتصادية إنتاجية كانت أم خدمية.

1.2. مفهوم الجودة:

في هذا الإطار تبليغت اتجاهات المهتمين بموضوع الجودة في محاولة لإيجاد تعريف شامل موحد لها، و ذلك نظراً لأبعادها المختلفة و جوانبها المتعددة رغم وضوح المصطلح، والذي يعود أصله إلى الكلمة اللاتинية "Qualitas"، التي تعني الدقة والإتقان.

لقد ارتبط مفهوم الجودة تقليدياً بالسلعة المنتجة، إذ تمثل الجودة في: "تلك الصفات المميزة لمنتج أو خدمة ما، والتي يقارن المستفيد بها قيمة تلك الصفات بالجودة" (بن سعيد، 1998م، صفحة 72)

لذلك فإن الجودة تظهر في إجمالي الصفات والخصائص التي تعمل على تلبية احتياجات العميل المحددة، أي تلك التي يحددها بشكل أو بآخر، أو الشاملة المقدرة من طرف المؤسسة، لذا يمكن القول أن الجودة تمثل في قابلية السلعة أو الخدمة على تحقيق مستوى من الإشباع والرضا للمستهلك في حدود إمكانيات المؤسسة.

ورغم صعوبة ضبط مضمون محدد للجودة باعتبارها مفهوماً نسبياً، إلا أنه يمكن التأكيد على أن للجودة أبعاد يمكن التعرف من خلالها على درجة جودة السلعة مقارنة بغيرها: (الشوازي، 2004م، صفحة 96)

وفي ظل اشتداد المنافسة العالمية انتقل اهتمام الباحثين الاقتصاديين من النظرة الضيقية للجودة على أنها جودة المنتوج النهائي فقط إلى نظرة أشمل تمتد لتشمل الأبعاد الاستراتيجية والتنظيمية، التجارية، المالية والبشرية مما أدى إلى بروز ما يعرف بالجودة الشاملة المرتبطة بجميع وظائف المؤسسة لا بالمنتج فقط، وأن تسييرها يتم من قبل جميع الأفراد لا المختصين بالجودة، بالإضافة إلى أن مفهوم الزيون أصبح واسعاً ليشمل الزيون الداخلي والخارجي.

فالجودة الشاملة تمثل التكيف المستمر للمنتوجات أو الخدمات مع ما ينتظره الزيون أو العميل من خلال التحكم في وظائف المؤسسة وأساليب العمل، حيث تتميز ببعدين هما: (بن سعيد، 1998م، صفحة 79)

- بعد الاقتصادي المرتبط بتخفيض التكاليف للحصول على الجودة؛
- بعد الاجتماعي المرتبط بتعنته وتحفيز العاملين وإرضاء العملاء.

2.2. مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

إدارة الجودة الشاملة هي دلالة للتركيز على مستوى المنظمة ككل بدءاً بالجهز وانتهاء بالمستهلك وتمثل إدارة الجودة الشاملة بالتزام الإدارة واهتمامها بجميع أوجه المنتجات والخدمات ذات الأهمية للمستهلك (قجي، 1996م، صفحة 133).

وتعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها: "نظام إداري وفني متكملاً يغطي كافة مراحل المشروع الصناعي/الخدمي بدءاً من التخطيط وانتهاءً بمتابعة أداء المنتج/الخدمة ورضاء العميل (السيد، 2002م، صفحة 23).

كما ينظر إليها على أنها: "عملية إدارية تستخدمنها أي منظمة أو أي مؤسسة خلال التخطيط طويلاً واستخدام خطط تحسين الجودة باستمرار فتقود المنظمة تدريجياً نحو إنجاز رؤيتها، وتميز الثقافة المنظمة بزيادة رضا الزبائن من خلال التحسينات المستمرة التي يشتراك فيها كل الموظفين بنشاط" (عبد، 2018م، صفحة 4).

وهناك من يعرفها على أنها: "المدخل لإدارة المؤسسة ويقوم على الجودة ويبنى على مشاركة جميع أعضاء المنظمة، ويستهدف النجاح طويلاً من خلال إرضاء العميل وتحقيق منافع للعاملين في المنظمة" (هلال، 2006م، صفحة 16)، وأحياناً أخرى تعرف على أنها: "فلسفة إدارية تنهجها الإدارة وتهدف إلى استخدام الموارد البشرية والمادية بأحسن الطرق الممكنة لتحقيق أهداف المؤسسة" (عثمان، 2007م، صفحة 379).

3.2. معايير إدارة الجودة الشاملة:

تقوم منهجية إدارة الجودة الشاملة على عدد من الأبعاد والمعايير وهي:

المعيار الأول: القيادة في تحقيق الجودة الشاملة

أصبحت المنظمات تدرك أن إدارة الجودة الشاملة جزء هام من أجل تحقيق الأهداف، ويعد التزام الإدارة العليا وتفعيل المشاركة في ممارسات إدارة الجودة الشاملة من عوامل نجاح تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (القواسمة، 2019م، صفحة 539).

المعيار الثاني: مشاركة العاملين

إن مشاركة العاملين واحدة من أهم الأبعاد التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة، فهي تسهم في تحفيز الموظفين ورفع روحهم المعنوية نتيجة لشعورهم بالمسؤولية وتكون علاقات أفضل مع فريق العمل وتنمية مهاراتهم والاستفادة من خبرات وقدرات زملائهم، كما تستفيد منها المؤسسة في تحسين ممارسات العمل والتعزيز من عملية صنع القرار وتحقيق الرضا الوظيفي (السلمي، 1999م، صفحة 85)

المعيار الثالث: سياسة واستراتيجية إدارة الجودة الشاملة

أصبحت الجودة الشاملة هدفاً لكل المؤسسات الطموحة التي تترفع بنظرها عن مواقع أقدمها وتنتظر للمستقبل المشرق بمنظور العصر وديناميكية الاقتصاد العالمي الحديث، ومن المؤكد أن أهم ما يميز الجودة الشاملة والدور الاستراتيجي الذي تلعبه، أنها تركز على مفهوم البقاء والاستقرار والتطوير من خلال استشراف آفاق المستقبل بدلاً من الربح السريع المستعجل، لقد أثبتت الواقع التجربة أن الجودة الشاملة بمفهومها وأبعادها وأصولها المبنية والعلمية، هي السلاح الذي يمكن التعامل بواسطته مع مستجدات العصر، وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة وحماية البيئة وتحقيق الربح للمنظمة على المدى الطويل (شيلي، 2014م، صفحة 80).

ولتحقيق كل هذا، يتطلب من المؤسسة أن تستعين بسياسات واستراتيجيات الجودة الشاملة، وبما أنها تشمل كافة العمليات الداخلية والخارجية للمؤسسة، فهي تهدف إلى الارتقاء بكافة العمليات من أجل مواكبة التطورات الحاصلة.

3. الأداء في المنظمات:

1.3. مفهوم أداء المنظمة:

في هذا الصدد لا يوجد اتفاق بين الباحثين، فيما يخص المحتوى التعريفي لمصطلح الأداء رغم كثرة البحوث و الدراسات التي تناولت هذا المصطلح، و يرجع ذلك إلى تباين وجهات نظر المفكرين و الكتاب في هذا المجال، و لا يسعنا هنا عرض و تحليل إسهامات كل الباحثين في حقل الاقتصاد والإدارة بالنسبة لتعريف الأداء، الأمر الذي يحتم علينا الاقتصار على تقديم أهم تلك التعريفات بما يفي بالغرض من الدراسة. و هنا يجدر الذكر بداية أن الاشتغال اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من الكلمة الانجليزية "to perform" ، و التي تعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل، أما بالنسبة لأهم التعريف المقدمة للأداء، فنجد من بينها تعريف "A.Kherakhem" ، الذي يرى بأن الأداء يدل على: "تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة" (عبد القادر، 2008م، صفحة 114).

و نستنتج من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في القيام بأعمال وأنشطة، بما يحقق الوصول إلى الأهداف المرسومة للمؤسسة، إلا أن "بروميلي" و "Miller" et "Bromily" ينظرون إلى الأداء على أنه: "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها". و ما يلاحظ من هذا التعريف أن الأداء هو نتيجة تفاعل عنصرين أساسيين، هما طريقة استعمال موارد المؤسسة

والنتائج المحققة من ذلك الاستخدام، و اللذان على ضوئهما يتم الحكم على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

2.3 مؤشرات تقييم الأداء في المنظمات:

تم عملية تقييم الأداء باستعمال مؤشرات معينة وتمر بأربعة مراحل، تنطلق من التسخيص إلى تحضير التقييم، فعملية القياس وأخيراً تحليل النتائج من أجل إعطاء حكم عام شامل حول أداء المنظمة، هذا وتتعدد مؤشرات تقييم الأداء والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: (الحسيني، 2009م، صفحة 80)

1.2.3. معيار القيمة المضافة:

القيمة المضافة هي عبارة عن الفرق بين الإيراد الإجمالي المتحصل عليه من بيع سلعة أو خدمة معينة وبين إجمالي ما دفع الموردين نظير مواد أو خدمات أخرى تتطلبها عملية الإنتاج (العباس، 2009م، صفحة 27)

2.2.3. معيار الربحية:

الربح عبارة عن الفرق بين الإيراد الكلي والتكاليف الكلية خلال الفترة المحاسبية، لأن المفهوم الأدق للربح هو الفرق بين القيمة النقدية للمشروع في أول ونهاية المدة. أما الربحية فهي مقياس يحاول تقييم أداء المشروع من خلال تحويل صافي الدخل إلى أنشطة المشروع ممثلة في جملة الاستثمارات أو الأصول .

3.2.3. رضا العميل:

اتفق الكتاب على أن العميل هو الذي يحدد الجودة وفي المقابل فإن الجودة هي التي تتحقق رضا العميل، مما يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية للمنظمات معرفة المستفيدين وتحديد احتياجاتهم ومحاولة إرضائهم بتقديم الخدمات التي تطابق أو تفوق توقعاتهم، تعد أحد المحاور الرئيسية لمدخل إدارة الجودة الشاملة، فالتميز كأحد الأفكار الأساسية التي يقوم عليها هذا المدخل يعني أن المنظمات تعتمد في حركتها بشكل أساسي على رغبات المستفيدين واحتياجاتهم وتوقعاتهم من خلال الاهتمام بالبيانات والمعلومات المرتدة من الجمهور المستفيد، وجمهور المنظمات وفقاً لإدارة الجودة الشاملة يصنف إلى: (القطاني، 2011م، الصفحات 59-60)

- جمهور داخلي: وهو الأفراد العاملون في المنظمة ذاتها ابتداءً من الحراس والساي ومروراً بالمختصين والمديرين والوكلاء والنواب وانتهاءً بالرئيس الأعلى للمنظمة والذين يرتبطون إدارياً وتنظيمياً بالمنظمة ويتلقون أجور مقابل تقديم العمل فيها.

- جمهور خارجي: وهم كافة المتعاملين مع المنظمة والمستفيدون من خدماتها والذين لا تربطهم علاقة إدارية بالمنظمة ولا يتلقون أجورا منها.

4. دراسة تطبيقية على مكاتب معبر جمارك "أنقيلي":

1.4. لحة تاريخية عن مكاتب معبر جمارك "أنقيلي":

تعتبر إدارة الجمارك مؤسسة اقتصادية كغيرها من المؤسسات الأخرى، تقوم على أسس معينة، ولا يمكن من إنجاح هذا الدور إلا بتكوين وتنظيم هذه الإدارة التي عرفت تطويرا متعلقا بتطور الاقتصاد الوطني في مختلف مراحله.

تأسست مكاتب جمارك "أنقيلي" في عام 1993م إنشاء أول إدارة جمركية، وسميت آنذاك بإدارة مكتب الطرق ومقره بالقرب من رئاسة الجمهورية القديم، وارتبطت إداريا بوزارة المالية وكان هدفها الإحصاء والمعاينة وجمع الإيرادات عن البضائع الواردة إلى البلاد، ويترأس الإدراة حاليا مدير عام يرتبط مع وزير المالية، وصدر أول قانون ينظم عملها عام 1964 وسيقانون الجمارك والذي تام تعديله أول مرة بالقرار (7/93- UDEAC-556-CD-SE1) في 21 من يونيو للعام 1993م.

أما أول تعرية جمركية اشتغلت على جداول السلع المتبادلة ونسب الرسوم المفروضة فصادرت عام 2000م وتم تعديلها عدة مرات وكان آخرها في النظام المنسق الصادر عن منظمة الجمارك "التنظيم من أجل ملائمة قانون الأعمال في إفريقيا" المعروف اختصارا بـ "أوهادا" والذي تم البدء بتطبيقه في عام 1995م.

مكاتب جمارك "أنقيلي" هي هيئة حكومية شبه عسكرية أوكلت إليها حراسة الحدود وتنظيم ومراقبة دخول وخروج السلع والبضائع وفرض الرسوم عليها وكذا مكافحة النشاط التجاري غير المشروع، وأنها الهيئة الموكلا إليها حماية الاقتصاد الوطني ومكافحة كل أشكال التهريب، بالإضافة إلى كونها هيئة رقابية مكلفة تتلقى الحقوق والرسوم على البضائع التي تمر على الحدود (من المطارات، الموانئ، مراكز الحدود لتفتيش الأشخاص).

2.4. تحليل بيانات البحث واختبار الفرضيات:

- مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث من جميع مكاتب جمارك "أنقيلي" والواقعة بالقرب من الحدود التشادية الكاميرونية بالمستويات المختلفة لتكون ممثلة لعناصر مجتمع البحث، وبالبالغ عددهم (120) عامل.

- عينة البحث: نظرالحجم العاملين، تم اختيار عينة منهم، لأن كلهم في حالة تجانس والأعمال المختلفة، وسبب ذلك أن طبيعة البحث المتعلقة معرفة أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في مكاتب جمارك "أنقيلي"، لا يدخل فيها كل العاملين، بل أصحاب المكاتب المعنيين بالجودة في الخدمات فقط.
- معدل استجابة العينة: تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الاستبانة الموجبة لعينة من العاملين بمكاتب جمارك "أنقيلي" ، حيث تم توزيع عدد (80) استبانة، تمكن الباحث من الحصول على (53) استبانة من جملة الاستبيانات الموزعة ولم تسترد عدد (27) استبانة بنسبة بلغت (79.51%) وهناك عدد (4) استبيانات غير صالحة نسبة لبياناتها المفقودة ومن ثم تم عمل تنظيف للبيانات وعليه تم إعداد ملخص لكل عمليات تنظيف البيانات وكذلك معدل الاستجابة كما في الجدول التالي:

جدول رقم 01: تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

الاستجابة	البيان	
80	مجموع الاستبيانات الموزعة للمستجيبين	.1
53	مجموع الاستبيانات التي تم إرجاعها	.2
27	الاستبيانات التي لم تسترد	.3
4	الاستبيانات غير الصالحة نسبة لبياناتها المفقودة	.4
49	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل	.6

المصدر: من إعداد الباحث من بيانات البحث الميدانية spss (2023)

- اختبار الثبات: إن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقاييس منها طريقة التجزئة النصفية وطريقة "ألفا كرونباخ" ، وقد اعتمد البحث لاختبار ثبات أداة البحث على معامل "ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach)، والذي يأخذ قيمات تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون متساوية للصفر. وفيما يلي نتائج اختبار الثبات لمحاور البحث:

جدول رقم (2) يوضح الثبات والصدق الإحصائي للاستبيان

المحاور	الثبات العام الاستبيان	عدد العبارات	ثبات المحور
المحور الأول		09	0.683
المحور الثاني		06	0.841
المحور الثالث		04	0.470
المحور الرابع		04	0.362
المحور الخامس		04	0.473
المحور السادس		04	0.671
	31		0.822

المصدر: من إعداد الباحث من بيانات البحث الميدانية 2023spss م

يتبيّن من الجدول (2) أعلى نتائج اختبار الثبات أن قيم ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لجميع عبارات (الاستبيان) أكبر من 70% وتعني هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات الداخلي لجميع العبارات، حيث بلغ 822.8 لجمالي الفقرات الـ(31)، كما تتراوح ثبات المحاور ما بين 362. كحد أدنى وبين 841. كحد أعلى.

وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة وتحقيق الأهداف وتحليل نتائجها.

- المعلومات الشخصية: حيث احتوت البيانات الأساسية على ستة عناصر هي النوع، العمر، الخبرة العملية، والمسى الوظيفي، المؤهل العلمي.

جدول رقم 03: التحليل الوصفي للمعلومات الشخصية

العامل الديموغرافي	البيان	العدد	النسبة
ذكر	ذكر	45	%84.9
	أنثى	7	%13.2
المجموع		53	%100
العمر	30 سنة فأقل	23	43.4
	من 31-40 سنة	7	13.2
	من 41-50 سنة	10	18.9
	من 50 وأقل من 60 سنة	3	5.7
	بيانات مفقودة	3	5.7
المجموع		53	%100

قجة على يحي

1.9	1	متوسط	المؤهل العلمي
13.2	7	ثانوي	
3.8	2	Bts	
41.5	22	جامي	
9.4	5	دراسات عليا	
%100	53	المجموع	
26.4	14	أقل من 5 سنوات	الخبرة العملية
17.0	9	من 5-10 سنة	
5.7	3	من 10-15 سنة	
18.9	10	من 15-20 سنة	
%100	53	المجموع	
28.7	40	مالك للشركة	طبيعة ادارة الشركة
42.8	60	مدير	
17.8	25	أحد الشركاء	
10.7	15	آخر	
%100	53	المجموع	
1	1	مدير	المسئي الوظيفي
6	6	مساعد مدير	
25	25	رئيس قسم	
9	9	مشرف	
2	2	موظف	
%100	53	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث من بيانات البحث الميدانية 2023م

* التحليل العائلي الاستكشافي:

- التحليل العائلي الاستكشافي لمعايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

جدول رقم 3: التحليل العائلي الاستكشافي لمعايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة

العبارات	المتغيرات
0.849	تعمل محطة "أنقيلي" وفقاً لرؤية ورسالة المحطة
0.767	دور القيادة في تحقيق الجودة
0.747	تلتزم إدارة محطة "أنقيلي" بتحقيق الأهداف الموضوعة
0.631	تقوم الإدارة بتحفيز وتشجيع الموظفين
0.781	تهتم إدارة محطة "أنقيلي" بالشكاوي والمقترحات
	يتلقى العاملين دورات تدريبية بصورة مستمرة

أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية...

0.773		لدى محطة "أنقيلي" اهتمام بالعاملين والعملاء	العاملين بمعبر أنقيلي
0.675		بيئة محطة "أنقيلي" ملائمة بالنسبة لاحتياجات العاملين	
0.906		لدى محطة "أنقيلي" استراتيجيات واضحة للجودة الشاملة في جميع الأقسام	السياسة والاستراتيجية
0.736		إدارة محطة "أنقيلي" تقوم بمراجعة الهيكل التنظيمي بصورة مستمرة	
0.630		إدارة محطة "أنقيلي" لدينا أهداف وخطط واضحة لبرامج الجودة	
0.533		(2023) spss من بيانات البحث الميدانية	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات البحث الميدانية (2023) spss

- التحليل العاملي الاستكشافي للأداء المؤسسي:

تم استعمال البرمجية الإحصائية (SPSS) في عملية التحليل العاملي الاستكشافي للدراسة، وبين الجدول أدناه نتائج العملية المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 9 عبارة)

جدول رقم 4: التحليل العاملي الاستكشافي للأداء المؤسسي

2	1	العبارات	المتغيرات
	0.649	تحرص إدارة محطة أنقيلي على تعزيز التواصل بين العاملين لديها والاستعانة بأرائهم.	رضا العاملين
	0.525	تعمل إدارة محطة أنقيلي على دفع حوافر مرضيه للعاملين.	
	0.811	تعمل إدارة محطة أنقيلي على تنمية قدرات العاملين لمقابلة احتياجات العملاء	
0.825		تسعي إدارة محطة أنقيلي إلى الوصول لدرجة تقديم خدمه متميزة وفعاله لمقابلة احتياجات جمهور العملاء	تحقيق الأهداف
0.807		تعمل إدارة محطة أنقيلي على تحقيق علاقة وطيدة مع العملاء أساسها الثقة والمصداقية المتبادلة	
0.726		تحرص إدارة محطة أنقيلي على استثمار كافة الموارد المتاحة لديها بصورة مثلية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.	

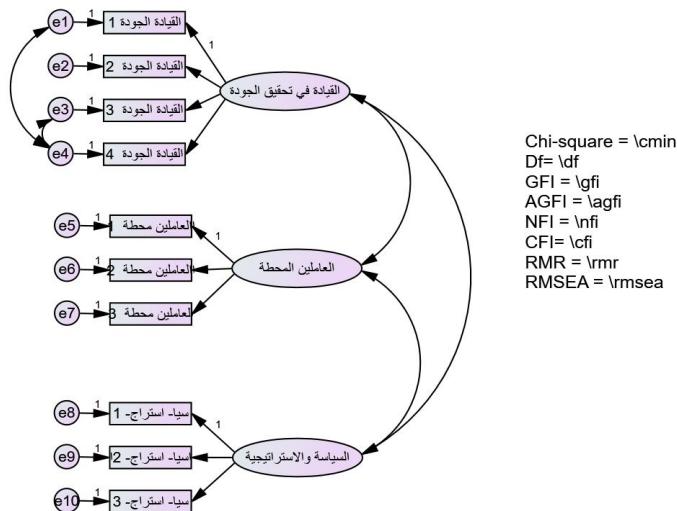
المصدر: من إعداد الباحث من بيانات البحث الميدانية (2023) spss

* التحليل العاملي التوكيدi

- التحليل العاملي التوكيدi لتطبيق معايير الجودة الشاملة:

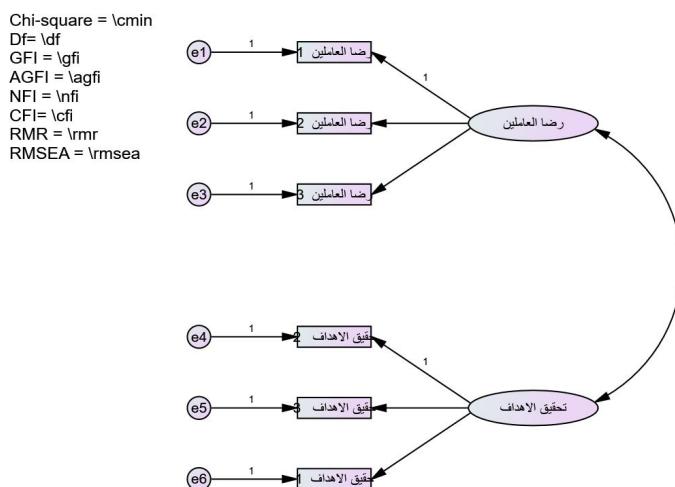
تم استعمال البرمجية الإحصائية (SPSS) في عملية التحليل العاملي التوكيدi للدراسة من أجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة.

شكل رقم 1: يوضح التحليل العاملي التوكيدi



- التحليل العاملي التوكيدi الأداء المؤسسي:

شكل رقم 2: التحليل العاملي التوكيدi



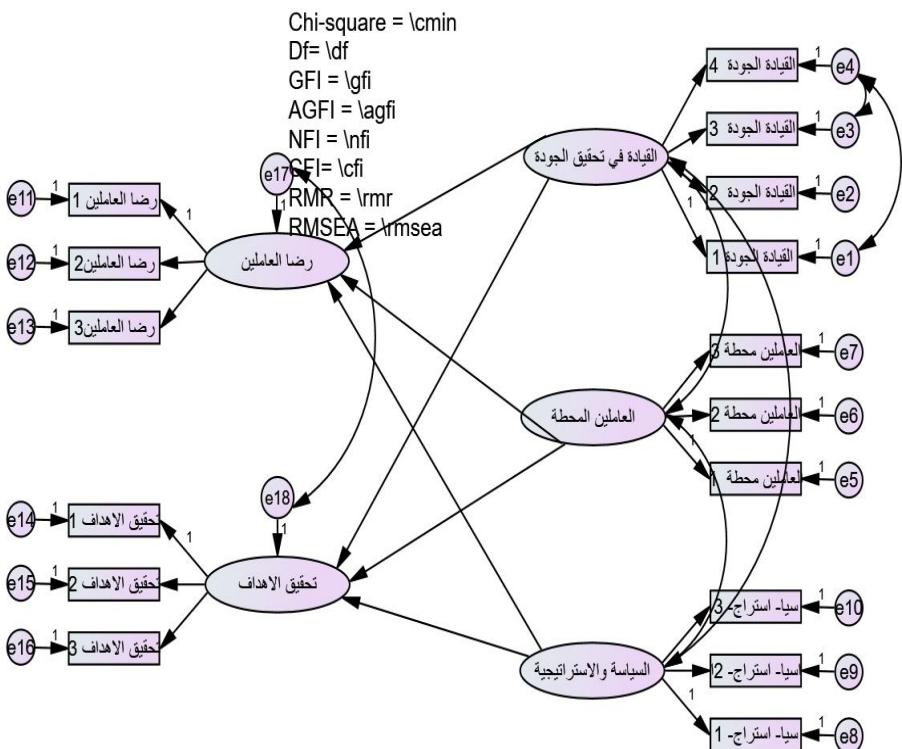
المصدر: من إعداد الباحث من بيانات البحث الميدانية (2023) spss

*نمذجة المعادلة البنائية: Structural Equation Modeling

تم الاعتماد في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبالتدقيق استعمال أسلوب تحليل المسار.

الفرضية الأولى: العلاقة بين معايير تطبيق الجودة الشاملة والأداء المؤسسي.

شكل رقم 3: العلاقة بين معايير تطبيق الجودة الشاملة والأداء المؤسسي



المصدر: من إعداد الباحث من بيانات البحث الميدانية (2023) SPSS

*مؤشرات جودة النموذج:

تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة التطابق بين مصفوفة التغایر للمتغيرات الداخلية في التحليل والمصفوفة المفترضة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه على ضوئها (اختبار الفرضية).

جدول رقم 5: قيم تحليل المسار من معايير تطبيق الجودة الشاملة إلى الأداء المؤسسي

			Estimate	S.E.	C.R.	P	النتيجة
رضا العاملين	<---	دور القيادة في تحقيق الجودة	0.232	0.801	1.282	0.20	قبول الفرضية
رضا العاملين	<---	العاملين بالمحطة	0.288	0.122	2.362	0.018	قبول الفرضية
رضا العاملين	<---	السياسة والاستراتيجية	0.118-	0.089	-1.330	0.183	عدم قبول الفرضية
تحقيق الأهداف	<---	دور القيادة في تحقيق الجودة	0.301	0.102	2.957	0.003	قبول الفرضية
تحقيق الأهداف	<---	العاملين بالمحطة	0.093	0.087	1.061	0.289	عدم قبول الفرضية
تحقيق الأهداف	<---	السياسة والاستراتيجية	0.789	0.246	3.211	0.001	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الباحث من بيانات البحث الميدانية spss (2023)

5. تحليل النتائج:

ومن خلال بيانات الجدول (5) يتضح عدم قبول بعض الفروض الفرعية من معايير تطبيق الجودة الشاملة إلى الأداء المؤسسي لأن قيمة مستوى المعنوية أكبر من 0.05، في حين تم قبول الفروض الخاصة بمعايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة (دور القيادة في تحقيق الجودة، العاملين بالمحطة، السياسة والاستراتيجية) على الأداء المؤسسي (رضا العاملين، تحقيق الأهداف) لأن قيمة مستوى المعنوية لهم أقل من المستوى المقبول 0.05.

6. خاتمة:

ترتكز فلسفة الجودة الشاملة على مجموعة متناسقة من القيم التي يمكن للمنظمات من خلال تبنيها الوصول إلى أفضل أداء ممكن، وقد أسهموا العلماء والباحثون اليابانيون في تحديد نماذج لإدارة الجودة الشاملة تستند في ذلك على التوجه بالمستوى الثالث، الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها، التحسين المستمر والإدارة بالمشاركة، حتى ينجح تطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب على المنظمة اعتماد بعض الأدوات والتقييمات للوصول إلى الجودة المطلوبة كمقياس ستة سيجما وفلسفة "كايزن" وأسلوب حلقات الجودة.

ولقد تبين من خلال الدراسة التطبيقية أن الالتزام بتطبيق معيار الجودة الشاملة في مكاتب جمارك "أنقلي" كان مرتفعاً، وكان تطبيق الجودة الشاملة بين العاملين بها محدوداً إلى حد ما، والاستفادة من المعلومات التي يقدمها المستفيدين من خدمات إدارة الجودة الشاملة

كان ضعيفاً في تحسين وتطويرها الخدمات، إضافة إلى عدم الاهتمام بالشكاوى المقدمة من قبل المستفيدين من خدمات إدارة الموارد البشرية، وأيضاً التدريب.
ونختم هذا البحث بتقديم التوصيات الآتية:

- ✓ تعزيز العمل بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بين العاملين بمكاتب جمارك "أنقلي" والاستفادة من المعلومات التي يقدمها المستفيدين من خدماتها في تحسين والتطوير؛
- ✓ الاهتمام بالشكاوى المقدمة من قبل المستفيدين من مكاتب جمارك "أنقلي" والعمل على حلها؛
- ✓ ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين تسهم في تنمية الإبداع الأدائي لديهم، وتعزز من مهاراتهم وكفاءتهم الذاتية من أجل الحصول على جودة متميزة في الأداء المؤسسي، بعيد عن التعقيد والرتابة في التعامل.

7. قائمة المراجع:

- بوفا سان، ارا كيش كي، ترجمة، محمد محمود الشوازي: (1999م) إدارة الإنتاج والعمليات، (الرياض: دار المريخ للنشر).
- الحسيبي احمد بن عبد الله: (1994م) علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين، (الرياض، بدون دار نشر).
- حمود كاظم خضرير: (2022م) إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.
- خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، (1998م) إدارة الجودة الشاملة، (الرياض: للنشر والتوزيع).
- خضرير كاظم حمود: (2008م) مبادئ إدارة الأعمال، (عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع).
- سلامه عبد العظيم حسين وأخرون: (2016م) مواصفات فريق العمل الفعال ودوره في تحسين أداء المؤسسة التعليمية، مجلة كلية التربية ببنها، العدد (108) أكتوبر (1).
- سيد عبد القادر السيد، (2002م) الدليل الشامل للجودة الكلية في تطبيق المواصفات الدولية لنظم الجودة 9000 والمواصفات الدولية لمراجعة نظم الجودة 10011، مركز طباعة القاهرة.
- صلاح السيد عبده: (2018م) النماذج العالمية في مجال إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الاستفادة منها للمؤسسة التعليمية في العالم العربي "دراسة تحليلية" مجلة كلية التربية ببنها، العدد (116) أكتوبر (6).

- صلاح عبد القادر: (2008م) الإدارة في المؤسسة العصرية: (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع).
- عبد الخالق القحطاني: (2011م)، مدى توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في برامج تدريب مدينة تدريب الأمن العام بمنطقة مكة المكرمة دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- عبد الرحمن محمد: (2007م) الإدارة في عصر العولمة، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي).
- على السلعي: (1995م)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو، (القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع).
- على سعيد العلاونة: (1996م)، أساليب البحث العلمي في العلوم الإدارية، (عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع).
- عمر وصفي عقيلي: (2001م)، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، (الأردن: دار وائل للنشر).
- فريد محمد القواسمة، تويم تركي تويم المري: (2019م)، أثر القيادة الإدارية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، *Global Journal of Economics and Business*.
- محمد راضي بند قجي: (1996م) اتجاهات التدريب على الجودة الشاملة لمدرب شركات تصنيع المواد الغذائية في منطقة عمان الكبرى، الأردن، مجلة الدراسات، المجلد، 23، العدد 2.
- محمد عبد الغني حسن هلال: (2006م) مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب، (القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية).
- محمد يسري عثمان و محمد موسى عثمان: (12-11 مايو 2007م) متطلبات الجودة الشاملة لتطوير مناهج التعليم الفني في مصر ، إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، مؤتمر كلية التجارة، جامعة الزقازيق.
- هارون العباس: (2009م)، مؤشرات قياس الأداء المؤسسي للمكتبات ومراكز المعلومات .
المجلة العربية، العدد 24.