

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

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

د/ قجة على يحي¹

¹ جامعة الملك فيصل (تشاد)، aliyahyagoudja@gmail.com

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

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء مكاتب معبر "أنقلي" 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 "أنقلي"، وبينت نتائج التحليل أن الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة في مكاتب جمارك "أنقلي" كان مقبولا رغم ضعف الاهتمام بالشكاوى المقدمة من قبل مستخدمي المعبر، حيث تعمل على تعزيز انتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين العاملين.

الكلمات المفتاحية: الأداء، إدارة الجودة الشاملة، معبر أنقلي 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 يحي قجة.

1. مقدمة:

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

وتعد إدارة الجمارك بمختلف مصالحيها 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 تشاد تطورا هاما، حيث أصبح لهذه الإدارة أو الهيئة مهمة حفظ وضمان سلامة الاقتصاد الوطني، ومن ثم توجهت الأنظار 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 وممارسات تتلاءم مع كل تغير يمكن أن يمس مجال نشاطها.

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

2.1 مشكلة البحث:

إن تنامي الوعي لدى العملاء أدى إلى المطالبة بمستويات خدمية عالية الجودة مما استدعى 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 تتمثل في السؤال الرئيسي التالي: ما أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في مكاتب معبر "أنقلي"؟

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 "أنقلي" الجمركي لدولة تشاد؛
- تقديم إطار نظري لمتغيرات الدراسة وأبعادها من أجل تبيان مفاهيمها وطبيعتها الأثر بينهما ومقاييس مستوياتها وإزالة بعض الغموض حولها بحسب الأدبيات النظرية والدارسات 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 "أنقلي" 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 "أنقلي".

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 تباينت اجتهادات المهتمين بموضوع الجودة في محاولة لإيجاد تعريف شامل موحد لها، وذلك نظرا لأبعادها المختلفة و جوانبها المتعددة رغم وضوح المصطلح، والذي يعود أصله إلى الكلمة اللاتينية "Qualitas"، التي تعني الدقة والإتقان. لقد ارتبط مفهوم الجودة تقليدياً بالسلعة المنتجة، إذ تتمثل 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 تتمثل في قابلية السلعة أو الخدمة على تحقيق مستوى من الإشباع والرضا للمستهلك في حدود إمكانيات المؤسسة. ورغم صعوبة ضبط مضمون محدد للجودة باعتبارها مفهوما نسبيا، 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 الضيقة للجودة على أنها جودة المنتج 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 الزبون أصبح واسعا ليشمل الزبون الداخلي والخارجي.

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

- البعد الاقتصادي المرتبط بتخفيض التكاليف للحصول على الجودة؛
- البعد الاجتماعي المرتبط بتعبئته وتحفيز العاملين وإرضاء العملاء.

2.2. مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

إدارة الجودة الشاملة هي دلالة للتركيز على مستوى المنظمة ككل بدءا بالمجهز 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 إدارية وفني متكامل يغطي كافة مراحل المشروع الصناعي/الخدمي بدءا من التخطيط وانتهاء بمتابعة أداء المنتج/الخدمة ورضاء العميل (السيد، 2002م، صفحة 23).

كما ينظر إليها على أنها: "عملية إدارية تستخدمها أي منظمة أو أي مؤسسة خلال التخطيط طويل المدى باستخدام خطط تحسين الجودة باستمرار فتقود المنظمة تدريجيا نحو إنجاز رؤيتها، وتتميز الثقافة المنظمة بزيادة رضا الزبون من خلال التحسينات المستمرة التي يشترك فيها كل الموظفين بنشاط" (عبده، 2018م، صفحة 4).

وهناك من يعرفها على أنها: "المدخل لإدارة المؤسسة ويقوم على الجودة ويبني على مشاركة جميع أعضاء المنظمة، ويستهدف النجاح طويل المدى من خلال إرضاء العميل وتحقيق منافع للعاملين في المنظمة" (هلال، 2006م، صفحة 16)، وأحيانا أخرى تعرف على أنها: "فلسفة إدارية تنتهجها 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 تركز عليها إدارة الجودة الشاملة، فهي تسهم في تحفيز الموظفين ورفع روحهم المعنوية نتيجة لشعورهم بالمسؤولية وتكوين 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 (السلي، 1999م، صفحة 85).

المعيار الثالث: سياسة واستراتيجية إدارة الجودة الشاملة

أصبحت الجودة الشاملة هدفا لكل المؤسسات الطموحة التي تترفع بنظرها عن مواقع أقدامها وتنظر 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 بدلا من الربح السريع المستعجل، لقد أثبت الواقع والتجربة أن الجودة الشاملة بمفهومها وأبعادها وأصولها المهنية 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 و الإدارة بالنسبة لتعريف الأداء، الأمر الذي يحتم علينا الاختصار على تقديم أهم تلك التعاريف بما يفي بالغرض من الدراسة. و هنا يجدر الذكر بداية أن الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من الكلمة الانجليزية "to perform"، و التي تعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل، أما بالنسبة لأهم التعاريف 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 و أنشطة، بما يحقق الوصول إلى الأهداف المرسومة للمؤسسة، إلا أن "بروميلي" و "ميلر" "Bromily" et "Miller" ينظران إلى الأداء على أنه: "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية و البشرية، واستغلالها بكفاءة و فعالية 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 ضوءهما يتم الحكم على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

2.3. مؤشرات تقييم الأداء في المنظمات:

تتم عملية تقييم الأداء باستعمال مؤشرات معينة و تمر بأربعة مراحل، تنطلق من التشخيص إلى تحضير التقييم، فعملية القياس و أخيرا 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 الموردون 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، إلا أن المفهوم الأدق للربح هو الفرق بين القيمة النقدية للمشروع في أول ونهاية المدة، أما الربحية فهي مقياس يحاول تقييم أداء المشروع من خلال تحميل 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 تحقق 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 الرئيسة 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 وفقا لإدارة الجودة الشاملة يصنف إلى: (القحطاني، 2011م، الصفحات 59-60)

- جمهور داخلي: وهم الأفراد العاملون في المنظمة ذاتها ابتداء من الحارس والساعي ومرورا بالمختصين والمديرين والوكلاء والنواب وانتهاء بالرئيس الأعلى للمنظمة والذين يرتبطون إداريا وتنظيميا بالمنظمة ويتلقون أجور مقابل تقديم العمل فيها.

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

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

1.4. ملحة 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 تطورا متعلقا بتطور الاقتصاد الوطني في مختلف مراحله.

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

أما أول تعريف جمركية اشتملت على جداول السلع المتبادلة ونسب الرسوم المفروضة فصادرت عام 2000م وتم تعديله 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 الموكلة 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 بمستويات المختلفة لتكون ممثلة لعناصر مجتمع البحث، والبالغ عددهم (120) عاملا

- عينة البحث: نظرا لحجم 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 "أنقلي"، لا يدخل فيها كل العاملين، بل أصحاب المكاتب المعنيين بالجودة في الخدمات فقط.

- معدل استجابة العينة: تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الاستبانة الموجهة لعينة من العاملين بمكاتب جمارك "أنقلي"، حيث تم توزيع عدد (80) استبانة، تمكن الباحث من الحصول على (53) استبانة من جملة الاستبانات الموزعة ولم تسترد عدد (27) استبانة بنسبة بلغت (79.51%) وهناك عدد (4) استبانات 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

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

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

- اختبار الثبات: إن ثبات الاستبانة يعنى 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 المقياس منها طريقة التجزئة النصفية وطريقة "ألفا كرونباخ"، وقد اعتمد البحث لاختبار ثبات أداة البحث على معامل "ألفا كرونباخ" (α Cronbach)، والذي يأخذ قيماته تراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر. وفيما يلي نتائج اختبار الثبات لمحاور البحث:

جدول رقم (2) يوضح الثبات والصدق الإحصائي للاستبيان

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحاور
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
الثبات العام للاستبيان	31	0.822

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

يتبين من الجدول (2) أعلاه أن نتائج اختبار الثبات أن قيم ألفا كرونباخ (Cronbach, Alpha) لجميع عبارات (الاستبيان) أكبر من (70%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات الداخلي لجميع العبارات، حيث بلغ 822. لإجمالي 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، والمسمى الوظيفي، المؤهل العلمي.

جدول رقم 03: التحليل الوصفي للمعلومات الشخصية

العامل الديموغرافي	البيان	العدد	النسبة %
النوع	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%

1.9	1	متوسط	المؤهل العلمي
13.2	7	ثانوي	
3.8	2	Bts	
41.5	22	جامعي	
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 11-15 سنة	
18.9	10	من 16-20 سنة	
%100	53	المجموع	
28.7	40	مالك للشركة	طبيعة ادارة الشركة
42.8	60	مدير	
17.8	25	أحد الشركاء	
10.7	15	أخرى	
%100	53	المجموع	
1	1	مدير	المسمى 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 العاملي الاستكشافي:

- التحليل العاملي الاستكشافي لمعايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

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

المتغيرات	العبارات	1	2	3
دور القيادة في تحقيق الجودة	تعمل محطة "أنقلي" وفقا لرؤية ورسالة المحطة	0.849		
	تلتزم إدارة محطة "أنقلي" بتحقيق الأهداف الموضوعة	0.767		
	تقوم الإدارة بتحفيز وتشجيع الموظفين	0.747		
	تهتم إدارة محطة "أنقلي" بالشكاوي والمقترحات	0.631		
	يتلقى العاملين دورات تدريبية بصورة مستمرة		0.781	

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

	0.773		لدى محطة "أنقلي" اهتمام بالعاملين والعملاء	العاملين بمعبر أنقلي
	0.675		بيئة محطة "أنقلي" ملائمة بالنسبة لاحتياجات العاملين	
0.906			لدى محطة "أنقلي" استراتيجيات واضحة للجودة	السياسة والاستراتيجية
0.736			الشاملة في جميع الأقسام	
0.630			إدارة محطة "أنقلي" تقوم بمراجعة الهيكل التنظيمي بصورة مستمرة	
0.533			إدارة محطة "أنقلي" لدينا أهداف وخطط واضحة لبرامج الجودة	

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

-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 الأداء المؤسسي

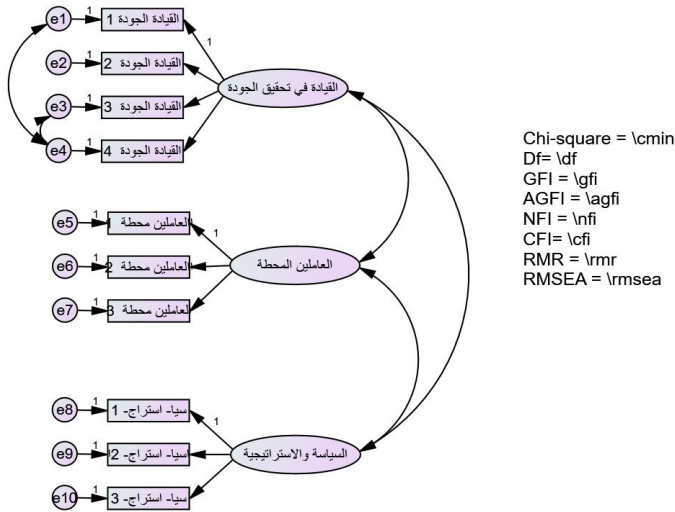
2	1	العبارات	المتغيرات
	0.649	تحرص إدارة محطة أنقلي على تعزيز التواصل بين العاملين لديها والاستعانة بأرائهم.	رضا العاملين
	0.525	تعمل إدارة محطة أنقلي على دفع حوافز مرضيه للعاملين.	
	0.811	تعمل إدارة محطة أنقلي على تنمية قدرات العاملين لمقابلة احتياجات العملاء	
0.825		تسعى إدارة محطة أنقلي إلى الوصول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

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

* التحليل العاملي التوكيدي: Confirmatory Factor Analysis

- التحليل العاملي التوكيدي لتطبيق معايير الجودة الشاملة:

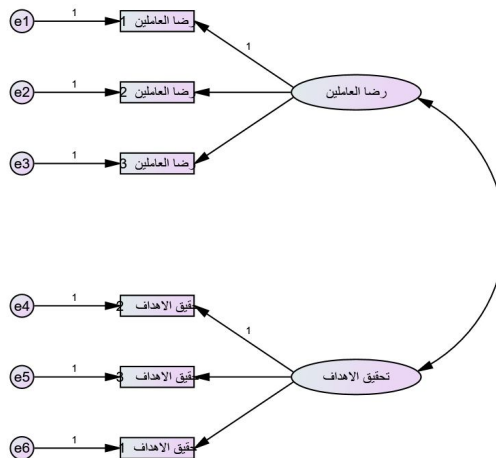
تم استعمال البرمجية الإحصائية (SPSS) في عملية التحليل العاملي التوكيدي للدراسة من أجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة. شكل رقم 1: يوضح التحليل العاملي التوكيدي



- التحليل العاملي التوكيدي الأداء المؤسسي:

شكل رقم 2: التحليل العاملي التوكيدي

Chi-square = \lcm
Df = \lcm
GFI = \lcm
AGFI = \lcm
NFI = \lcm
CFI = \lcm
RMR = \lcm
RMSEA = \lcm



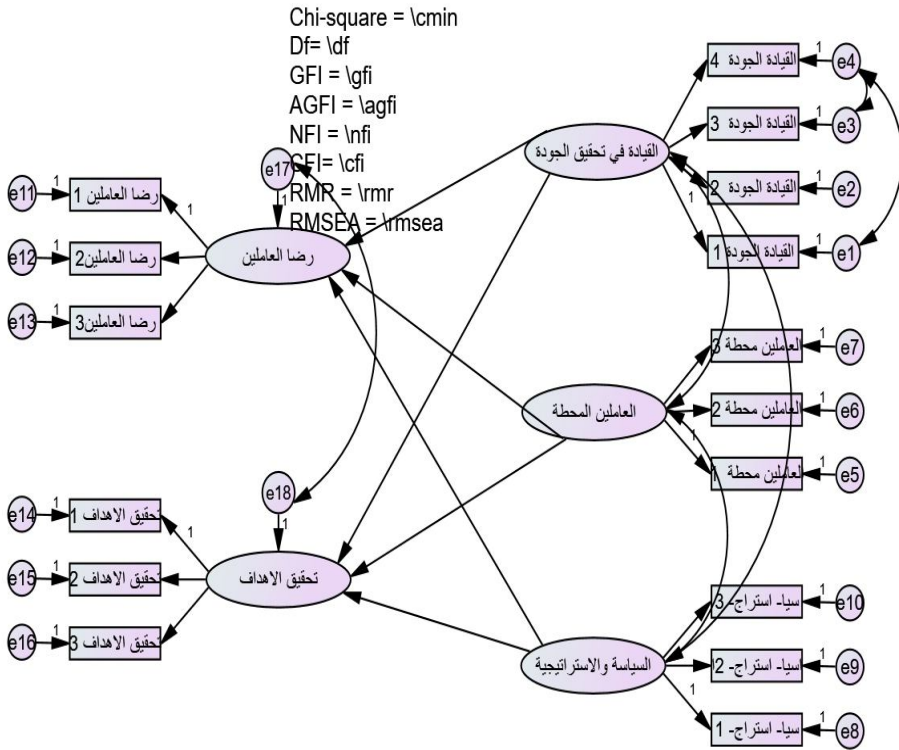
المصدر: من إعداد الباحث من بيانات البحث الميدانية spss (2023)

*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 SPSS (2023)

*مؤشرات جودة النموذج:

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

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

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

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 أسهم العلماء و المفكرون اليابانيون في تحديد نماذج لإدارة الجودة الشاملة تستند في ذلك على التوجه بالمستهلك، الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها، التحسين المستمر والإدارة بالمشاركة، وحتى ينجح تطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب على المنظمة اعتماد بعض الأدوات و التقنيات 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 المستفيدون من خدمات إدارة الجودة الشاملة

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

✓ تعزيز العمل بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بين العاملين بمكاتب جمارك "أنقلي" والاستفادة من المعلومات التي يقدمها المستفيدون من خدماتها في تحسين والتطوير؛
✓ الاهتمام بالشكاوى المقدمة من قبل المستفيدين من مكاتب جمارك "أنقلي" والعمل على حلها؛

✓ ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين تساهم 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:

- بوفاسان، أراكيش كي، ترجمة، محمد محمود الشوازي: (1999م) إدارة الإنتاج والعمليات، (الرياض: دار المريخ للنشر).
- الحسيني أحمد بن عبد الله: (1994م) علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين"، الرياض، بدون دار نشر.
- حمود كاظم خضير: (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).
- خضير كاظم حمود: (2008م) مبادئ إدارة الأعمال، (عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع).
- سلامة عبد العظيم حسين وآخرون: (2016م) مواصفات فريق العمل الفعال ودوره في تحسين أداء المؤسسة التعليمية، مجلة كلية التربية ببنها، العدد (108) أكتوبر ج (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 ج (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 نائف العربية للعلوم الأمنية.
- عبد الرحمن محمد: (2007م) الإدارة في عصر العولمة، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي).
- على السلي: (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 لمدرء شركات تصنيع المواد الغذائية في منطقة عمان الكبرى، الأردن، مجلة الدراسات، المجلد، 23، العدد2.
- محمد عبد الغني حسن هلال: (2006م) مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب، (القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية).
- محمد يسري عثمان ومحمد موسى عثمان: (11-12 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 للمكاتب ومراكز المعلومات . المجلة العربية، العدد 24.