

تطبيق الجودة الشاملة ودورها في تحسين بيئة العمل في المنظمات العامة والخاصة

أ/ عبد الفتاح ميلود عبد القادر

عضو هيئة تدريس /جامعة طرابلس/ كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - قسم إدارة الأعمال.

ABDALFATAHMA@GMAIL.COM

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الجودة الشاملة في تحسين بيئة العمل في المنظمات العامة والخاصة حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتم الحصول على البيانات الأولية باستخدام استمارة استبيان أعدت خصيصاً كأداة لجمع بيانات الدراسة، ووزعت على عينة عشوائية بسيطة من موظفين القطاع العام والخاص، كما استخدمت أيضاً المصادر الثانوية من كتب ومراجع في عملية جمع البيانات، حيث توصلت الدراسة لعدة نتائج منها، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين منظمات القطاع الخاص والعام عند مستوي الدلالة 0.05 فيما يتعلق بتحسين بيئة العمل داخل كل قطاع، والتأخر في تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة الثلاثة، العمل كفريق جماعي، التدريب، التوجه بالعميل و بالمنظمات العامة والخاصة على أبعاد جودة الخدمة. ومن أبرز التوصيات التي توصل إليها الباحث من إجراء هذه الدراسة، ضرورة اهتمام وتبنى الإدارة العليا للجودة الشاملة وتوفير الموارد المالية والبشرية التي يتطلبها تطبيق الجودة، تشجيع العاملين على تحسين الأداء من خلال توفير نظام فعال للحوافز المادية والمعنوية وبما ينماشى مع معدلات أدائهم، الاهتمام بتشكيل فرق العمل داخل القطاعات العامة والخاصة، وذلك تشجيعاً للعمل الجماعي ودعماً للعاملين في عمليات التحسين والتطوير.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة - تحسين البيئة - بيئة العمل في المنظمات العامة والخاصة.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of the application of total quality in improving the work environment in public and private organizations, where the researcher used the analytical descriptive approach and the case study approach, and the primary data was

obtained using a questionnaire form specially prepared as a tool for collecting study data, and distributed to a simple random sample of employees The public and private sectors. Secondary sources of books and references were also used in the data collection process. The study reached several results, including: There are no statistically significant differences between private and public sector organizations at the level of significance 0.05 with regard to improving the work environment within each sector. Applying the three total quality management requirements, working as a collective team, training, client orientation and public and private organizations on service quality dimensions.

Among the most important recommendations reached by the researcher from conducting this study is the need for higher management to pay attention and adopt total quality and provide the financial and human resources required by the application of quality, encouraging workers to improve performance by providing an effective system of material and moral incentives in line with their performance rates, interest in forming teams Work within the public and private sectors, in order to encourage teamwork and support workers in improvement and development processes

Keywords, total quality - environment improvement - work environment in public and private organizations..

المقدمة:

إن إدارة الجودة الشاملة هي إحدى النظم المتبعة لمواجهة التحديات المختلفة في المنظمات؛ وذلك كونها تقوم على أساس التحسين المستمر في أساليب الأداء في جميع المستويات العلمية والإدارية، وفي كل المجالات الوظيفية للمنظمة، وهي في الوقت ذاته تؤكد على أن يعمل الفرد بشكل صحيح من المرة الأولى، كما أن مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وتقوم فلسفته على مجموعة من المبادئ التي يمكن للإدارة أن تتبناها من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن، وتعتمد إدارة الجودة الشاملة على استخدام مجموعة من الأدوات لقياس مدى التحسن في الجودة وتحقيق الأهداف التنظيمية (Joseph, 2013).

أما فيما يتعلق ببيئة العمل فهي كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في أدائه وميوله تجاه مكان العمل، إضافةً الى بيئة العمل المادية. والمقصود بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من إضاءة وتهوية ودرجة حرارة وضوضاء ونظافة، وكل ما يساعد العاملين في رفع روحهم المعنوية، ويساعدهم في تحسين الأداء، وإنجاز المهام المطلوبة كما تسعى المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة إلى تحسين بيئة عملها من خلال تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، فله اثر كبير علي المنظمة بحيث يمتد هذا الأثر إلى فشل أو نجاح المنظمة، وبالتالي نجد إن اثر البيئة مباشر في تحقيق أهداف المنظمة سواء كان الأثر سلبياً او ايجابياً، وتتكون البيئة التي تتأثر بها المنظمة من البيئة الداخلية وهي ثقافة المنظمة و يطلق عليها المناخ التنظيمي Organizational Climate وتعنى بطبيعة وقيم وعادات وتقاليد الإدارة المطبقة بالمنظمة، وتميز ثقافة المنظمة، والبيئة الخارجية وتنقسم البيئة الخارجية الى قسمين: البيئة العامة والبيئة المباشرة، (عمر وصفي عقيلي المنظمة ونظرية التنظيم 1994، ص14). فالدراسة تسعى الى التعرف علي الجودة الشاملة ودورها في تحسين بيئة العمل في المنظمات العامة والخاصة.

مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في مدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعات العامة والخاصة بالتركيز على بيئة وظروف العمل ويمكن تلخيصها في التساؤلات الآتية:

• إلى أي مدي يؤدي تطبيق الجودة الشاملة إلى تحسين بيئة العمل بالقطاع العام والخاص؟

• هل أدت بيئة العمل إلى ارتفاع مستوى رضا العاملين بالقطاعات العامة والخاصة؟

فروض الدراسة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القطاع العام والقطاع الخاص حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة (بيئة العمل).

أهداف الدراسة :

أ . تحديد ما هو مستوى تطبيق متطلبات الجودة الشاملة في إدارات منظمات الأعمال العامة والخاصة

ب . معرفة أثر تطبيق متطلبات الجودة الشاملة على بيئة العمل في منظمات القطاع العام والخاص .

ج . تقديم توصيات تساهم في الرفع من جودة بيئة العمل في المنظمات العامة والخاصة.
د . التعرف على مدى رضا العاملين عن بيئة العمل في المنظمات العامة مقارنة بزملائهم في القطاع الخاص.

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين بيئة عمل القطاع العام وتأثيرها في رضا العاملين بالقطاعات العام والخاص .
أسلوب الدراسة : (المنهجية المتبعة) تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة.

متغيرات الدراسة :

أ . المتغير المستقل : وهو دور إدارة الجودة الشاملة .
ب . المتغير التابع : وهو تحسين العمل في بيئة المنظمات العامة والخاصة .

مصادر البيانات

المصادر الأولية: يتم الحصول على البيانات الأولية عن طريق الاستبانة.
المصادر الثانوية: الكتب والمراجع.

الدراسات السابقة

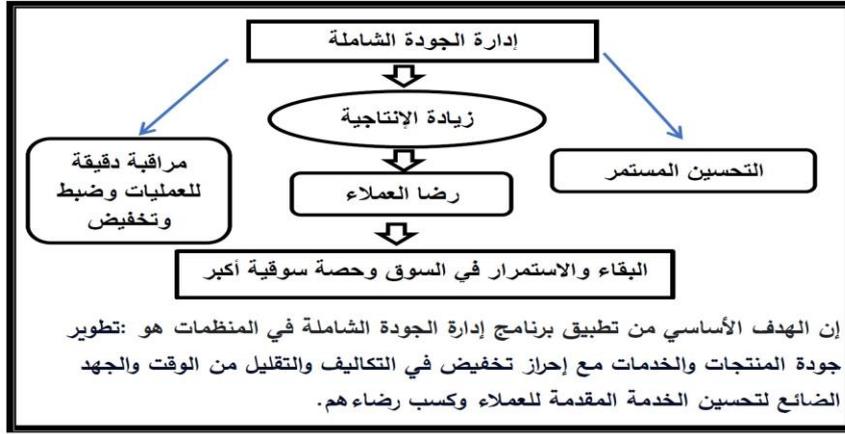
الدراسة الأولى: دراسة إحسان إبراهيم الله جابو (2005م):

دراسة بعنوان أثر الدوافع على تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة والعامة في الفترة من (2002-1995م)، متخذة القطاع الصحي دراسة حالة (المستشفيات الخاصة والعامة). مقدمة في سنة 2005م. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتاريخي، وهدفت الدراسة إلى توضيح أهمية تطبيق الجودة الشاملة في قطاع المستشفيات العامة والخاصة . وكانت فرضيات البحث كالآتي:

- تلتزم المستشفيات العامة والخاصة بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة. يوفر المستشفى الخاص أساليب الوقاية للعاملين.

- لا يلتزم المستشفى العام والخاص بالعمل على رضا الكادر الطبي.
- تقيس المستشفيات أداء العاملين بمفهوم تطبيق الجودة الشاملة عن طريق الرقابة المستمرة ومراقبة أداء العاملين الفعلي في إنجاز الأعمال بأحسن وجه يمكن تنفيذه حتى ينال الفرد ما يحق له من أجر أو ترقية أو زيادة في الأجور المادية أو المعنوية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المستشفيات بأسس إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000.
- أظهرت الدراسة بأن التقنية الحديثة سيساعد إلى مواكبة رؤى وثقافة تطبيق الجودة الشاملة، وفي ضوء النتائج أوصت الباحثة بعدة توصيات كان أهمها:
إصلاح الشأن الإداري بمحاولة الاستعانة بمدخل اجتماعي وببني يقوم على الهيكل التنظيمي الوظيفي بدلاً من التركيز على النمط القانوني والأمني الذي اتسمت به هذه المؤسسات المحلية في الحقبة السابقة مع ضرورة تنزيل مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة .
الدراسة الثانية :
دور إدارة الجودة في تحسين العمل في المستشفيات العامة والخاصة , محمد الطاهر,
ومن ابرز ما توصلت اليه من نتائج وتوصيات :
1 . توجد لوحات وعلامات إرشادية على الوصول إلى أماكن تقديم الخدمات بالمستشفيات العامة والخاصة .
2 . ضرورة اهتمام وتبني الإدارة العليا بالجودة الشاملة وتوفير الموارد المادية والبشرية لذلك.
أولاً: المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة
لقد أصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة يحمل معان كثيرة بالنسبة للباحثين، حيث إن لكل باحث في هذا المجال مصطلحاته الخاصة بهذا المفهوم. ويعد ظهور مفهوم إدارة الجودة الشاملة كغيره من المفاهيم الإدارية التي تتباين بشأنها الأفكار وفقاً لزاوية النظر من قبل الباحثين، إلا أن هذا التباين لا يخرج عن التركيز على ثلاثة مرتكزات أساسية وهادفة تتمثل في مساهمة جميع العاملين في المنظمة في فرق الجودة، التحسين المستمر والتطوير في الجودة، وتحقيق رضا المستهلك وتلبية احتياجاته (جودة، 2014).

وقد عرف (Mire&York 2014) إدارة الجودة الشاملة: بأنها عبارة عن مجموعة من الأساليب وأدوات الإدارة التي تركز على توفير قيمة كبيرة للعملاء من خلال تحديد احتياجات العملاء والاستجابة للتغيرات في السوق، وكذلك التركيز على تحسين فعالية العمليات التي تؤدي إلى إنتاج السلع أو الخدمات. أهداف إدارة الجودة الشاملة



شكل رقم 1 - الأهداف العامة لإدارة الجودة الشاملة

أول محاولة لوضع تعريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة كانت من قبل منظمة الجودة البريطانية (Quality Association The British BA) حيث عرفت TM على أنها " الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المشروع معاً. (علي السلمي، ص 368).

بينما عرفها العالم جون اوكلاند (عمر) احمد المقلي وآخرون، 2011 ص 54) على انها الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطوير فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل.

أما إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أمريكية ((هي فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تكل وترشد المنظمة الى التحقق والتطور المستمر وهي أساليب كمية بالإضافة إلى الموارد البشرية التي تحسن استخدام الموارد المتاحة وكذلك الخدمات بحيث تكون كافة العمليات داخل المنظمة موجهه نحو تحقيق إشباع حاجات المستهلكين الحاليين والمرتبين)) (17) (Mitra Amative, 1993)

ويذكر (Anderson&Lau 2016) أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة هو مفهوم يقوم على ثلاثة مقومات أساسية، هذه المكونات هي التي أدت إلى الاختصار المتعارف عليه في الكتابات والأبحاث المختلفة التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة كما هو موضح في الجدول رقم (1) الذي يتضمن مقومات إدارة الجودة الشاملة.

الجدول رقم (1) مقومات إدارة الجودة الشاملة

إدارة	الجودة	الشاملة
التزام الإدارة العليا	التوجه نحو العميل	الحاجة إلى روح الفريق ومشاركة الإدارة العليا والعاملين معا
وضع أهداف وقيم المنظمة	التحسين المستمر	مسئولية الجودة منوط بها جميع العاملين
القيادة	التدريب والتطوير	إشراك جميع المستويات الإدارية
العمل على التغيير المناسب في الثقافة التنظيمية	الاهتمام بالعاملين وتشجيعهم على الإبداع	تطبيق نظرية النظم في تحقيق سياسة الجودة

Source: (Lau& Anderson, 2016)

كما ضمن أبو النصر (2018) هذه المقومات الثلاثة في تعريفه لإدارة الجودة الشاملة، حيث ذكر أن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن عملية تقوم بها المنظمة بشكل تعاوني بهدف إنجاز الأعمال من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة بكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر، من خلال فرق العمل والاسترشاد بالمعلومات الدقيقة للتخلص من كافة أعمال الهدر في المنظمة. ومن خلال التعاريف السابقة التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة نلاحظ أن توجهات إدارة الجودة الشاملة تسعى لملائمة التصميم والسيطرة على جودة المنتج، وذلك من خلال تكثيف الجهود البشرية والمادية المتاحة لتحقيق هذه التوجهات الهادفة. والمنظمة العملية هي التي تسعى لأن تضع كل من مواردها البشرية والمادية لتكون أكثر فاعلية وكفاءة لتحقيق أهدافها). (خالدين سعد عبد العزيز بن سعيد، 1997 ص 68).

نستنتج مما سبق أنه في إدارة الجودة الشاملة يتم التركيز بوجه خاص على المستهلك ورغباته ومحاولة تحقيق الجودة من خلال وجهة نظره هو وليس من وجهة النظر المثالية، فما هو مثالي بالنسبة للمنظمة يجب أن يكون هو العميل من خلال تحديد رغباته وتوقعاته (فريد عبد الفتاح زين 1996ص24).

ثانيا : بيئة العمل في المنظمات العامة والخاصة:

يمكن تعريف البيئة: بأنها كل ما يحيط بالمنظمة من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية كما تمثل العوامل والمتغيرات التي تقع خارج حدود المنظمة وتؤثر في نشاط المنظمة بشكل مباشر او غير مباشر. (عمر وصفي عقيلي، المنظمة ونظرية التنظيم 1994، ص 14).

للبيئة اثر كبير في اي منظمة بحيث يؤدي هذا الأثر إلى فشل أو نجاح المنظمة وبالتالي نجد ان اثر البيئة مباشر في تحقيق أهداف المنظمة سواء ان كان الأثر سلبياً او ايجابياً.

البيئة الخارجية:

وتنقسم البيئة الخارجية الي قسمين: البيئة العامة - والبيئة المباشرة. (أ) البيئة العامة (مكي إسماعيل، 2009، ص 83) تتكون البيئة العامة للمنظمة من العوامل غير المحددة في محيط المنظمة الخارجية وقد تؤثر هذه العوامل في إدارة المنظمة وتشتمل على العوامل الاقتصادية والطبيعية والتكنولوجية والاجتماعية والسياسية والقانونية والدولية. (البيئة المباشرة: هي ايضاً بيئة خارجية للمنظمة وتؤثر في إدارة المنظمة بصورة مباشرة مثل المنافسين والموردين والعملاء والاتحادات المهنية ومكاتب التوظيف.

البيئة الداخلية:

هي ثقافة المنظمة ويطلق عليها المناخ التنظيمي Organizational Climate وتعني طبيعة وقيم وعادات وتقاليد الإدارة المطبقة بالمنظمة، وتتميز ثقافة المنظمة بالاتي: (ذكي مكي إسماعيل، 2009، ص.86). إحساس العاملين بالانتماء إليها بمعنى ان تعمل المنظمة علي دفع العاملين وجعلهم يحسون بالانتماء .

العناصر البيئية المؤثرة علي المنظمة: (ذكي مكي إسماعيل، 2009 ص.49) هناك عدد من العناصر الرئيسية للبيئة تؤثر علي المنظمة، بالتالي لابد للمنظمة من التعامل وفقها

بفعالية عالية حتى تستطيع التعامل مع هذه البيئة، فبقاء المنظمة مرهون بقدرتها علي التجاوب والاستجابة وخلق نوع من الموازنة بينها وبين هذه البيئة المحيطة بها وتتمثل في ثلاثة عناصر أولهما: الفرص والقوى الداعمة بالبيئة وتتمثل في الايجابيات بالبيئة الخارجية للمنظمة في سبيل تحقيق أهدافها، ثانيهما: المخاطر والقوى الضاغطة بالبيئة المحيطة للمنظمة وتتمثل في المخاطر والمواقف التي تشكل قوي ضاغطة علي المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها، ثالثهما: حماية المنظمة للبيئة من حولها وذلك بأن تعمل المنظمة على حماية البيئة المحيطة حولها من مخلفاتها.

الدراسة الميدانية:

منهجية إجراء الدراسة التطبيقية: اعتمدت هذه الدراسة على توزيع الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، تم تصميم استمارتان تهدف إلى قياس رأى كل من العاملين في القطاع العام والخاص كعينة عشوائية حول موضوع (تطبيق الجودة الشاملة ودورها في تحسين بيئة العمل في المنظمات العامة و الخاصة) وتشتمل على محور وعدد (5) أما الاستمارة الثانية للمنظمات الخاصة تشتمل على محور وعدد (5) عبارات.

وتم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس لكرت الخماسي (Liker Scale)، والذي يتراوح من لا أوافق بشدة إلى أوافق بشدة، بوزن نسبي (أوافق بشدة (5) -أوافق (4) - لا أدري (3) - لا أوافق (2) - لا أوافق بشدة (1)) وتم وضع الوسط الفرضي للدراسة كالاتي: الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة على العبارات $(1+2+3+4+5) / 5 = (15/5) = 3$ وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة. وعليه كلما زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين بيئة العمل في المنظمات العامة والخاصة وموافقة أفراد العينة على العبارة، أما إذا انخفض متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على عدم موافقة أفراد العينة على العبارة. وتم تقديم أدوات القياس حيث اختبار صدق محتوى المقياس بعرض عبارات المقياس على عدد (6) من المحكمين المختصين في الدراسة لتحليل مضامين عبارات المقاييس وتحديد مدى التوافق بين عبارات كل مقياس والهدف منه وفقا

لرأيهم تم قبول وتعديل بعض العبارات وذلك لصعوبة فهمهم لها. وتم تصميم الاستبيان في شكله النهائي. كما تم اختبار الاتساق والثبات الداخلي للمقاييس المستخدمة في الدراسة على النحو الآتي:

اختبار الاتساق والثبات: تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbachs Alpha)، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد صحيح أي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما أن انخفاض القيمة عن (0.60) دليل على انخفاض الثبات الداخلي.

وفيما يلي نتائج تحليل الثبات لمقاييس الدراسة مبينا قيم معامل ألفا كرونباخ لمفاهيم الدراسة لكل من عبارات استمارة المنظمات العامة والخاصة:

جدول رقم (1) نتائج اختبار ألفا كرونباخ عبارات الدراسة و محاور الدراسة بيئة العمل

محاور البحث	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	الصدق والثبات
بيئة العمل	8	0.79	0.88

المصدر : إعداد الباحث

من الجدول (1) نتائج اختبار الثبات أن قيم ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة ولكل من عبارات استمارة المنظمات الخاصة والعامة أكبر من (60%) وتعني هذه القيم توافر درجة عالية جدا"

اختبار الصدق والثبات: هو معرفة صلاحية الأداة لقياس ما وضعت له. قام الباحث بإيجاد الصدق الذاتي لها إحصائياً باستخدام معادلة الصدق الذاتي.

جدول رقم (2) نتائج اختبار ألفا كرونباخ عبارات محاور الدراسة (مجتمع المنظمات العامة) عند العبارات ألفا كرونباخ

محاور البحث	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	الصدق والثبات
بيئة العمل	8	0.82	0.90

من الجدول (2) نتائج اختبار الصدق لجميع محاور الدراسة اكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا،
جدول رقم (3) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارات محاور الدراسة (مجتمع المنظمات الخاصة) محاور الدراسة عدد العبارات ألفا كرنباخ الصدق 1 / بيئة العمل

الصدق والثبات	ألفا كرنباخ	عدد العبارات	محاور البحث
0.88	0.79	8	بيئة العمل

المصدر : إعداد الباحث.

من الجدول (3) نتائج اختبار الصدق لجميع محاور الدراسة أكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا من الصدق. مجتمع وعينة الدراسة.
مجتمع الدراسة: يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، ويتكون المجتمع الأساسي للدراسة من كافة العاملين والموظفين بالقطاع العام والخاص .
عينة الدراسة: تم اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة (العشوائية) وهي إحدى العينات الاحتمالية التي يختارها الباحث للحصول على آراء أو معلومات من مفردات المجتمع موضع الدراسة حيث تم توزيع عدد (50) استمارة للقطاع العام وعدد (50) استمارة للقطاع الخاص.

تحليل بيانات الدراسة: يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محور الدراسة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3) وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي تحققت الموافقة، فيما يلي جدول يوضح الوسط والانحراف المعياري والأهمية النسبية للعبارات وترتيبها وفقا لإجابات المستقصي منهم.

التحليل الإحصائي الوصفي لاستجابة أفراد عينة المنظمات:

جدول رقم (4) الإحصاء الوصفي لعبارات محور بيئة العمل في المنظمات العامة.

ترتيب العبارات	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات
4	متوسطة	66%	3.31	1.23	تعمل بيئة المنظمة على تحفيز وتشجيع وإبداع العاملين
3	متوسط	68%	3.43	1.16	ساعدت الإدارة العليا على استقامة ونزاهة العاملين
6	متوسط	60.6%	3.03	1.17	ساهمت بيئة العمل على زيادة مستوى رضا العاملين
1	عالية	0.83	4.18	0.98	وجود فرق تساعد على الوصول أماكن تقديم الخدمات
2	متوسط	68%	3.44	1.13	توجد أماكن ومواقف خاصة بالعاملين في كل قطاع
					المجموع

إعداد الباحث من نتائج التحليل

على جميع العبارات استجابة متوسطة ماعدا العبارة (وجود فرق تساعد على الوصول إلى أماكن تقديم الخدمات يساعد على الوصول إلى أماكن تقديم الخدمات المختلفة حيث كانت استجابة أفراد العينة على العبارة استجابة مرتفعة. كما يتضح أن الفقرة (وجود فرق تساعد على الوصول إلى أماكن تقديم الخدمات المختلفة) هي أكثر الفقرات موافقة من قبل أفراد عينة القطاع العام حيث بلغ متوسطها (4.18) بانحراف معياري (0.98) وأهمية نسبية (83.6%) وتليها في المرتبة الثانية الفقرة (توجد مواقف كافيها وخاصة للعاملين بكل قطاع) حيث بلغ متوسط العبارة (3.44) بانحراف معياري (1.13) وأهمية نسبية (68.8%) كما بلغ متوسط جميع العبارات التي تقيس محور بيئة العمل في القطاع العام (3.31) بانحراف

معياري (1.18) وأهمية نسبية (66.2%) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على إجمالي العبارات التي تقيس محور (بيئة العمل في المنظمات العامة). التحليل الإحصائي الوصفي لاستجابة أفراد عينة المنظمات الخاصة لعبارات المحور بيئة العمل في المنظمات الخاصة.

جدول رقم (5) الإحصاء الوصفي لعبارات محور بيئة العمل في المنظمات الخاصة

العبارة	ترتيب العبارات	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات
تعمل بيئة المنظمة على تحفيز وتشجيع وإبداع العاملين	2	متوسطة	67%	3.38	1.36	
ساعدت الإدارة العليا على استقامة ونزاهة العاملين	3	متوسط	63%	3.18	1.35	
ساهمت بيئة العمل على زيادة مستوى رضا العاملين	5	متوسط	63%	3.16	1.37	
وجود فرق تساعد على الوصول الى أماكن تقديم الخدمات	1	عالية	80%	4.00	1.12	
توجد أماكن ومواقف خاصة بالعاملين في كل قطاع	7	متوسط	50%	2.50	1.41	
المجموع						

إعداد الباحث من نتائج التحليل

يتضح من الجدول رقم (5) ما يلي:

• المتوسطات الحسابية للعبارات التي تقيس بيئة العمل في المنظمات الخاصة تراوحت ما بين الاستجابة المتوسطة والمنخفضة ماعدا العبارة (وجود فرق تساعد على الوصول أماكن تقديم الخدمات) حيث كانت استجابة أفراد العينة على العبارة استجابة مرتفعة. كما يتضح أن الفقرة (وجود فرق تساعد على الوصول أماكن تقديم الخدمات) هي أكثر الفقرات موافقة من قبل أفراد عينة القطاع الخاص حيث بلغ متوسطها (4.00) بانحراف

معياري (1.12) وأهمية نسبية (80%) تليها في المرتبة الثانية الفقرة (تعمل بيئة المنظمة أو العمل على تحفيز وتشجيع وإبداع الموظفين بالمنظمة حيث بلغ متوسط العبارة (3.38) بانحراف معياري (1.36) وأهمية نسبية (67%) بينما كانت الفقرة (تعبير عن المرافق العامة بالمنظمة، وجود أماكن خاصة بالعاملين هي أقل الفقرات موافقة حيث بلغ متوسطها (2.38) وبانحراف معياري (1.51) وأهمية نسبية (47.6%)، كما بلغ متوسط جميع العبارات التي تقيس محور بيئة العمل في المنظمات الخاصة (3.09) بانحراف معياري (1.34) وأهمية نسبية (61.8%) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على إجمالي العبارات التي تقيس محور (بيئة العمل في القطاع الخاص. وفيما يلي ملخص لمقارنة نتائج التحليل الوصفي بين المنظمات الخاصة والعامة حول محور بيئة العمل

جدول رقم (6) مقارنة عینتي الدراسة حول محور بيئة العمل

الترتيب	مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	العينات
1	متوسطة	66.2.0	3.31	1.18	عينة القطاع العام
2	متوسط	0.64	3.20	1.26	عينة القطاع الخاص
3	متوسط	0.64	3.20	1.26	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل

وبمقارنة آراء عینتي الدراسة حول بيئة العمل نجد أن عينة المنظمات العامة هي الأكثر موافقة على إجمالي عبارات بيئة العمل حيث بلغ متوسط استجابة أفراد العينة على العبارات (3.31) وبانحراف معياري (1.18) وأهمية نسبية (66.2%).

يتضح من الجدول أن متوسط استجابة جميع أفراد عینتي الدراسة بلغ (3.20) بانحراف معياري (1.26) وأهمية نسبية (64%) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة المبحوثة من مجتمعي الدراسة القطاع العام والخاص (يوافقون بدرجة متوسطة على إجمالي العبارات التي تقيس محور (بيئة العمل).

كما بلغ متوسط جميع العبارات التي تقيس محور بيئة العمل في القطاع العام (3.09) بانحراف معياري (1.23) وأهمية نسبية (61.8) % وهذا يدل على أن غالبية افراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على إجمالي العبارات التي تقيس محور) بيئة العمل في المنظمات العامة).

اختبار فروض الدراسة:

يتناول الباحث مناقشة نتائج الدراسة الميدانية وذلك من خلال المعلومات التي أوضحتها جداول تحليل البيانات الإحصائية وكذلك نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الفروض، وفروض الدراسة هي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المنظمات العامة والمنظمات الخاصة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة (بيئة العمل) . ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t) للعينتين المستقلتين (t test independent sample) وذلك للتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى القياس بين عينة المنظمات العامة والخاصة.

اختبار فرضية الدراسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المنظمات العامة والخاصة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة (بيئة العمل). ولمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المنظمات العامة والخاصة حول بيئة العمل تم استخدام اختبار (T) للعينتين المستقلتين وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (7) نتيجة اختبار (t) للعينتين) بين القطاعات العامة والقطاعات الخاصة حول بيئة العمل الانحراف المعياري الوسط قيمة I مستوى المعنوية

البيانات	نتيجة الاختبار	مستوى المعنوية	قيمة T	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
القطاع العام	لا توجد فروق	0.342	0.982	3.31	0.40
القطاع الخاص	0	0	0	3.09	0.50

المصدر : إعداد الباحث من نتائج التحليل

تشير نتائج التحليل في الجدول رقم (10) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المنظمات العامة والخاصة موضع الدراسة عند مستوى معنوية 5% ويتضح ذلك من خلال قيمة اختبار (t-test) حيث بلغت قيمة (1) المساوية للاختبار (0.982) بمستوى معنوية (0.342) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) ولذلك يتم قبول فرض العدم وهذه النتيجة تدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المنظمات العامة والخاصة حول بيئة العمل. وهذه يعني عدم وجود اختلاف بين بيئة العمل في المنظمات العامة والخاصة، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية والتي تعكس درجة استجابة متوسطة العبارات بيئة العمل في عيني الدراسة المنظمات العامة والخاصة).
مما تقدم نستنتج أن الفرضية - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين منظمات القطاع العام والخاص حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة (بيئة العمل). يعتبر فرض صحيح وبالتالي فإن الباحث توصل بعد الانتهاء من اختبار الفرض الفرعي الأول إلى عدم وجود اختلاف في بيئة العمل بين القطاع العام والقطاع الخاص.

النتائج والتوصيات :

(1) النتائج:

- 1 . هناك ضعف وقصوراً في تطبيق مبدأ الجودة والعمل كفريق واحد والتوجه بالعميل والذي ينعكس سلباً على جودة تحسين بيئة العمل في المنظمات العامة والخاصة .
- 2 . التأخر في تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة الثلاثة , العمل كفريق جماعي , التدريب , التوجه بالعميل و بالمنظمات العامة والخاصة على أبعاد جودة الخدمة .
- 3 . توجد إعلانات وعلامات إرشادية تساعد على الوصول الي أماكن تقديم الخدمات المختلفة بالمنظمات العامة والخاصة.
- 4 . توجد مواقف كافية خاصة للعاملين لأغلب القطاعات العامة بينما لا توجد في القطاعات الخاصة.
- 5 . تساعد الإدارة الخاصة والرشيده بكل قطاع على استقامة ونزاهة الموظفين العاملين بها .

6 . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين منظمات القطاع الخاص والعام عند مستوى الدلالة 0.05 فيما يتعلق بيئة العمل.

(2) التوصيات:

1 . الالتزام بتقديم خدمات عالية الجودة واستخدام الوسائل المناسبة لقياس احتياجات وتوقعات العملاء وسد الفجوة بين توقعاتهم عن جودة الخدمة المقدمة في القطاعين العام والخاص .

2 . ضرورة اهتمام وتبنى الإدارة العليا للجودة الشاملة وتوفير الموارد المالية والبشرية التي يطلبها تطبيق الجودة الشاملة وفقاً لخصائص المنظمات المختلفة.

3 . نوصي أيضاً بالاهتمام بتشكيل فرق العمل داخل القطاعات العامة والخاصة، وذلك تشجيعاً لروح العمل الجماعي ودعماً للعاملين في عمليات التحسين والتطوير .

4 . عمل دورات تدريبية متخصصة في نشر ثقافة الجودة الشاملة ومعاييرها وأسس تطبيقها وفوائدها وضرورة الاهتمام بتحسين بيئة العمل والمحافظة عليها بصورة تضمن تحقيق أهداف القطاعات العامة والخاصة.

5 . توفير أماكن و مواقف كافية للعاملين بالقطاع الخاص.

6 . زيادة الاهتمام بالمراقب العامة علي أن تكون كافية ومهياً ومريحة للعاملين في كل القطاعات العامة والخاصة.

قائمة المراجع أولاً: المراجع العربية:

[1] خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، الطبعة الأولى، مكتبة الملك فهد الوطنية، 1997م

[2] زكي مكي إسماعيل، أصول الإدارة والتنظيم شركة مطابع السودان للعملة الخرطوم، الطبعة الثانية

2009.

[3] زكي مكي إسماعيل نظرية التنظيم شركة مطابع السودان للعملة، الخرطوم 2010م.

- [4] علي السلمي خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- [5] عمر احمد المقلي-عبد الله عبد الرحيم إدريس إدارة الجودة الشاملة، مطبعة جامعة الخرطوم، السودان، 2011.
- [6] عمر وصفي عقيلي، المنظمة ونظرية التنظيم، زهران للنشر والتوزيع، عمان 1994
- [7] عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان 2000
- [8] فريد عبد الفتاح زين العابدين المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب القاهرة، 1996م.

ثانيا: المراجع الانجليزية:

- [9] Metra, Amative, Fundamentals of Quality Control and Improvement Macmillan Publishing Company ,USA, 1993.
- [10] Greenberg Linda G. and Lezzoni,Lisa, Quality, Inclines, D, Femandopulle, R, J, and Marion, B.S.(Ends)Health care policy. Oxford, Black well, 1995