



عمادة البحث العلمي
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة إدارة الجودة الشاملة

Journal homepage:
<http://journals.sustech.edu/>



إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بدلالة السيارات المستعملة في السودان (ولاية الخرطوم)

مهند حسن اسماعيل طه

عبدالله مختار احمد عبدالله

علي الطاهر احمد عبدالقادر

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدلالة السيارات المستعملة في السودان . ووصولاً لأهداف الدراسة وللإجابة عن أسئلتها إتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات. طبقت الدراسة على أربع دلالات بولاية الخرطوم لتكون نموذجاً لبقية الدلالات التي تعمل في المجال تم اختيارها بناءً على التردد العالي الذي نجده فيها. والدلالات التي تم اختيارها هي: دلالة سوق ليبيا (قنهار) ، دلالة الأزهرى (ميدان الأهلية) دلالة الصحافة (الكونكا) ودلالة (الكرين) بحري . اختيرت عينة عشوائية مكونة من (75) . وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وذلك للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الخدمات وتحسينها بصورة أفضل . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العاملين في التوافق على تطبيق إدارة الجودة بدلالة السيارات وعلى وجود ضمانات بين البائع والمشتري. وأوصت الدراسة بأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب التعاون من الجميع وذلك حتى تتحقق الأهداف المنشودة في تطبيق إدارة الجودة وذلك حتى تتال رضا الزبون في تقديم خدمات أساسية يحتاجها .

الكلمات المفتاحية : الجودة الشاملة, دلالة السيارات المستعملة.

Abstract :

The study aims to identify whether it is possible to apply the Total Quality Management on the used cars Dilalah (auction market) in Sudan, in order to improve this market situation. In order to achieve the objectives and to answer the questions of the study, the researcher adopted a descriptive analytical method. The questionnaire was used as a tool to collect the data. The study was applied on four cars markets in Khartoum State as example for used cars markets operating in the same field. The four markets were selected because of the high visiting which was observed at them. Those used cars markets are; Libya Market Dilalah (Kandahar), Al-Azhari Dilalah (Al-Ahlyia School Square), Al-Sahafa Dilalah (Al-Konica), and Bahri Crane Dilalah.

A random sample consisting of (75), was selected including (sellers, purchasers, mediators and technicians). The data were analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) to verify whether there is a statistically significant relationship between service development and improvement continuously and management quality. The study concluded the following: There is a statistically significant relationship between the cars Dilalah workers' agreement to apply the Total Quality Management on the cars dilalah and the availability of guarantee between the seller and the purchaser,

The study recommended the following: The application of the Total Quality Management requires from all to cooperate in order to achieve the desired objectives so as the customer satisfies with the needed provided basic services.

Key words: used cars Dilalah (auction market), Total Quality.

المقدمة :

تشهد المجتمعات الإنسانية تطوراً ملحوظاً ومتسارعاً في الأداء لذا وجب أيجاد السبل التي تمكن من الأداء بكفاءة وفعالية ، ومن هذه السبل وسيلة التنقل والحركة وهي بمثابة العنصر الأساسي في تواصل الفرد مع من حوله ، ومن هذه الوسائل على سبيل المثال السيارات سواءً كانت نقل عام أو نقل خاص ولحاجة الإنسان لها. ولكن معظم السيارات المستخدمة والتي يتم شراؤها عن طريق الدلالات أو وكالات البيع لا تكون هناك ضمانات عليها. وانطلاقاً من أهمية حفظ الحقوق أصبح من الضروري أيجاد وسيلة تحفظ جودة العرض متمثلة في ورشة فحص إبتدائي للسيارة المراد بيعه للتأكد من جودتها، وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي الدلالة وذلك من أجل توفير بيئة صالحة تتوفر فيها ادني المتطلبات من الخدمات لتتال رضا العميل .

مشكلة الدراسة:

إن المتعامل مع دلالة السيارات، سواءً كان بائعاً أو مشترياً أو وسيطاً، يلاحظ أن طريقة العمل في الدلالة يشوبها بعض الملاحظات، فالعمل بالدلالة قائم على ادارة تقليدية أكثر من كونها إجراءات قانونية و إدارية منظمة ، أجريت هذه الدراسة للوقوف على مدى فعالية النظام المعمول به في دلالة السيارات و ما إذا كان مطابقاً لمعايير الجودة الشاملة ، مع بيان كيفية تطوير وتحسين بيئة العمل بدلالات السيارات .

اسئلة الدراسة:

- 1 ما درجة تطبيق إدارة الجودة في دلالة السيارات؟
2. هل توفر الجودة الشاملة الضمانات بين البائع والمشتري في دلالة السيارات؟
3. ما مدي مساهمة مبادئ الجودة الشاملة في تأكيد جودة السيارة قبل البيع؟
4. كيف يمكن تطوير وتحسين بيئة العمل من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة؟

أهمية الدراسة :

تستمد الدراسة أهميتها من العناصر التالية :

1. التعرف علي درجة تطبيق الجودة الشاملة في دلالة السيارات المستعملة.
2. التعرف علي مدى تحقيق ادارة الجودة الشاملة في دلالة السيارات الضمانات الكافية بين البائع والمشتري لضمان جودة السيارة المستعملة .
3. التعرف علي مدى مساهمة الجودة الشاملة في تأكيد جودة السيارات المعروضة للبيع في دلالة السيارات المستعملة .
4. التعرف علي مدى مساهمة الجودة الشاملة في تحسين وتطوير عمليتي البيع والشراء .
5. إقتراح إجراءات لتعزيز الثقة بين البائع والمشتري.

مصطلحات الدراسة :

دلالة السيارات هي جهة خاصة تقوم بعرض السيارات التي يريد أصحابها بيعها وهي خاضعة لبرامج العرض والطلب.

الجودة: هي نظام الغرض منه إرضاء العميل.

الورشة: هي مكان فحص السيارة والتي تحتوي على الأدوات المعينة لذلك.

الدراسات السابقة :

1. دراسة حياتي (2013)

عنوان الدراسة (تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثره في صيانة السيارات) والتي أجريت على ثلاث شركات تعمل في مجال صيانة السيارات بالرياض بالمملكة العربية السعودية . توصلت الدراسة إلي عدم رضا الزبائن عن أداء مراكز الصيانة وذلك لطول فترة الصيانة والتواصل مع مراكز سيئة, وارتفاع تكلفة الصيانة إلا أنهم يشيرون بوضوح برنامج الصيانة وجودة الأداء العالي في مراكز الصيانة . كما توصلت الدراسة بناء على نتائجها إلي تصميم برامج مطور يمكن تطبيقه في صيانة السيارات مما يقلل كثيراً من وقت الانتظار والوقت الفعلي للصيانة. كما أنه يقلل التكلفة الكلية للصيانة. وأوصت الدراسة, تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات لا يعد هدفاً في ذاته وإنما وسيلة يتم عن طريقها الوصول إلي أهداف إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في تحقيق رضا الزبون . ضرورة إتباع المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع الشركات لتحقيق الهدف المتمثل في إرضا الزبون. ضرورة تبسيط الإجراءات لتقليل الوقت والذي صار معياراً للتنافس. ضرورة الاهتمام بالتدريب والتركيز على إتباع أدوات إدارة الجودة الشاملة ومرتكزاتها والاهتمام بالتغيرات التكنولوجية ومواكبتها بصورة مستمرة. السعي الجاد لإيجاد الرضا الوظيفي للعاملين في مجال إدارة صيانة السيارات .

2. دراسة أحمد موسي إسماعيل محمد (2006)

عنوان الدراسة (اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي أداء المنظمات في قطاع الأعمال السودانية)، تناولت هذه الدراسة اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي أداء المنظمات في قطاع الأعمال بالسودان، وقد هدفت الدراسة إلي التعرف علي علاقة الجودة الشاملة بالادارة والوظائف التقنية للمنظمات والتعريف بمفهوم الأداء الشامل وطرق قياسه وعلاقته بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وكذلك واقع الأداء بالمنظمات قبل وبعد تطبيق المعايير القياسية وتحديد الجوانب الايجابية التي تحققت, تطبيق النمط الجديد برصد حالات التحسين المستمر التي تحققت من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وقد أتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبذلك توصل الباحث إلي أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتفضيل الوظائف الاداريه والتنفيذية كما أن هنالك علاقة بين إدارة الجودة والتحسين المستمر، وقد أوصي الباحث بالتركيز علي برنامج التدريب المستمر لرفع مهارات العاملين وتمكينهم من تطبيق التحسينات التي سيدخلها برنامج تخطيط الجودة.

3. دراسة محمد بريك الكثيري (2009)

عنوان الدراسة (مدى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإمداد والتموين) تناولت هذه الدراسة بالتحليل معرفة مدى إلمام العاملين في إدارة الإمداد والتموين بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وكذلك التعرف على متطلبات إدارة الجودة الشاملة, وتوصلت إلي نتائج أهمها أن العاملين لديهم إلمام بمفهوم إدارة الجودة الشاملة بدرجة قوية جداً من خلال تحفيزهم مادياً ومعنوياً، وتوفير الاستقرار الوظيفي للعاملين والتركيز على عملية التعليم والتدريب المستمر لرفع مهارات العاملين, كما توصلت أيضا إلى أن المتطلبات الهامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة تكمن في توفير المخصصات المالية اللازمة وتوفير تقنية المعلومات والاتصالات لسرعة إنجاز العمل وتدريب العاملين ورفع مهاراتهم.

الإطار النظري:

المفاهيم الأساسية حول إدارة الجودة الشاملة ومبادئها:

تم تعريف الكلمات الثلاثة والمكونة لهذا المفهوم كالآتي: الإدارة تعني تطوير القدرات التنظيمية والقيادات الإدارية بحيث تصبح قادرة علي التحسين المستمر، الجودة هي القدرة علي تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقيق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه، الشاملة المقصود بها إدخال عناصر العمل كلها بالمنظمة في التحديد والتعريف الدقيق بالحاجات المطلوبة للزبون أو المستفيد ورغباته من سلع المنظمة وخدماتها (يوسف حجيم الطائي، 2009، ص194)، تعريف الجمعية الأمريكية للجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (سلعه أو خدمة) والتي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج علي إشباع حاجات صريحة وآخري ضمنية ، أما جودة الخدمة فإنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم. (سليمان زيدان ، 2010 ، ص92) ، تعريف ادوارد دمنج عبارة عن فلسفة إدارية مبنية علي أساس إرضاء العميل وتحقيق احتياجاته وتوقعاته حاضراً ومستقبلاً (W. Edward Deming, 1994 , P2) تعريف فيجيناوم نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود المجموعات المتنوعة داخل المنظمة والتي تتوالي لتطوير الجهود وصيانتها وتحسينها لتقديم خدمة أو منتج بأكثر المستويات اقتصادا والتي تحقق الرضا الكامل للزبون (Armand V Feigenbaum ,1991, P12) ، تعريف جابلونسكي شكل تعاوني يعتمد علي القدرات والمواهب المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل (Joseph R Jablonski ,1991, P15).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

تعد المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي في مختلف المنظمات، أن هذه المبادئ من شأنها أن تشير إلي الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يركز عليها وتمثل هذه المبادئ في التركيز علي العميل، التركيز علي العمليات والنتائج معاً التحسين المستمر، التركيز علي جودة العمليات والنتائج ، الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها ،مشاركة العاملين ، اتخاذ القرارات بناء علي المعلومات والحقائق، تعبئة خبرات القوي البشرية التزام الاداره العليا، التغذية العكسية) (أحمد السروي، 2013، ص 91).

متطلبات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومعوقات تطبيقها :

تمثلت أهم المتطلبات في (بناء الإستراتيجيه وفق عناصرها، هياكل تنظيمية مرنة وملائمة للأداء ، تنمية إتجاهات إيجابية للمديرين والعاملين بأهمية التطوير والتحسين، إعتقاد نظام معلوماتي دقيق، التعليم والتدريب المستمر ،قيادة فاعلة، توجيه بإحتياجات العميل الداخلي والخارجي ، تهيئة مناخ تنظيمي وثقافة ملائمة لنجاح التطبيق (عمر احمد عثمان، 2006م، ص232)، وهناك خمسة مراحل لتطبيقها وهي، المرحلة الصفرية (الإعداد)، مرحلة التخطيط مرحلة التقييم، مرحلة التنفيذ، مرحلة تبادل الخبرات) (بن عيشاوي، 2006، ص12)، وعند الحديث عن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة يري ستيفن كوفي أحد أبرز علماء الإدارة المعاصرين أن الأسباب الرئيسية التي تعرقل الجودة في أي منظمه هي (فقدان الثقة في المدير، الاتصالات الرديئة، الموظفين الغير منضبطين، ضبط الوقت والانفراد بالرأي، سؤ نظام المكافآت والحوافز، تخصيص مبالغ غير كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة الاعتماد الخاطئ لدي بعض العاملين وخصوصا القدامى منهم بعدم حاجتهم للتدريب التأخر في اوصول المعلومات عن الانجازات التي يحققها العاملين والفرق في الوقت المناسب (جودة، 2006، ص237).

مفهوم دلالات السيارات المستعملة ومعايير تقييمها

مفهوم دلالات السيارات المستعملة :

تعريف أبن حزم يميل اليه معظم الباحثين وغيرهم وهوان الدلالة فعل الدليل .هذا التعريف يعنى ممارسة الدلالة فيكون إنشاء النهى وفهمه (في الدلالة اللفظية) مشمولاً بمفهوم الدلالة ،وذلك أن المناطقه يشيرون إلى الدلالة بإعتبارها وصفاً للحفظ أووصفاً للسامع .(مهند محمد ابوعمشة , 1985)، والدليل هو المرشد إلى المطلوب والموصل إلى المقصود (مهدي المخزومي وإبراهيم السامرائي, 1988)، تعريف دلالة السيارات هي مكان لبيع السيارات المستعملة(الوكالة -الحراج) .

الإجراءات المتبع لفحص السيارة المستعملة قبل البيع

تتم خطوات إجراء فحص السيارة المستعملة علي حسب الترتيب التالي (فحص الهيكل الخارجي , الكشف علي الأجزاء الميكانيكية والكهربائية للسيارة، فحص الإطارات، فحص المقصورة الداخلية، تجربة السيارة المستعملة (موقع العين الإخبارية , ابوظبي , 2018) ، فحص الفرامل، (منتدى منارة سوريا ، 2009).

منهج وإجراءات الدراسة

انطلاقاً من طبيعة البحث والمعلومات المراد الحصول عليها للتعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدلالات السيارات المستعملة في السودان إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً , فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى بالإضافة إلى ذلك فأن إستخدام المنهج الوصفي التحليلي يتلاءم وطبيعة المشكلة موضوع الدراسة والتي تلقى الضوء على جوانبها المختلفة عند طريق السرد والتحليل المركز ، والفهم العميق لظروفها ,ولجمع المعلومات التي تزيد من توضيح أبعادها المختلفة.

مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فأن المجتمع المستهدف يتكون من عملاء دلالات السيارات بولاية الخرطوم، العاملين والزبائن وهو مجتمع غير محدد يعتمد على حجم التداول المتوسط .

عينة الدراسة:

نظراً لتعذر إستخدام أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات لإعتبارات الوقت والجهد ونسبة لصعوبة حصر المجتمع بصورة دقيقة إعتد الباحث علي الملاحظة والنقصي لتقدير حجم المجتمع في أوقات مختلفة بالدلالات ووجد أن متوسط حجم المجتمع يصل إلي (90) فرد، وقام الباحث بإستخدام معادلة ريتشارد لتحديد حجم العينة المطلوبة والتي جاءت بحجم (75) متعامل وتم إسترجاع عدد (75) إستمارة بنسبة إسترجاع بلغت (100%).

أداة الدراسة :

تتمثل أداة جمع البيانات التي إعتمدت عليها الدراسة في الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسة الحالية في قائمة إستقصاء تم إعدادها وتطويرها بناء على الإستعانة بالمقاييس التي وضعها الباحثون وإتبع الباحث خطوات لبناء الإستبانة ومنها الإطلاع على الأدب والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والإستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها , عرض الإستبانة على المشرف للنقاش وإبداء الملاحظات وإستشار

الدارس عدد من الأساتذة المختصين في تحديد أبعاد الإستبانة وفقراتها و تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال , ثم تصميم الإستبانة في صورتها الأولية. واشتملت على قسمين:

القسم الأول : تناولت السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

القسم الثاني: ويشتمل هذا القسم على المحاور وهي محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات, ومحور الإجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع, ومحور تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات, وبلغت مجموع فقرات الإستبانة (31).

مقياس أداة الدراسة

تم قياس درجة الإستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، والذي يتراوح من لا أوافق بشدة إلى أوافق بشدة ، كما هو موضح في جدول رقم (1).

جدول رقم (1) :مقياس درجة الموافقة

ملاحظات	النسبة المئوية	الوزن النسبي	درجة الموافقة
درجة موافقة مرتفعه جداً	أكبر من 80%	5	أوافق بشدة
درجة موافقة مرتفعه	70-80%	4	أوافق
درجة موافقة متوسطة	50-69%	3	محايد
درجة موافقة منخفضة	20-49%	2	لا أوافق
درجة موافقة منخفضة جداً	أقل من 20%	1	لا أوافق بشدة

وعليه فإن الوسط الفرضي للدراسة هي مجموع الأوزان على عددها $(1+2+3+4+5) / (5/15) = 3$. وهويمثل الوسط الفرضي للدراسة، وعلية كلما زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) لذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة ، أما إذا إنخفض متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على عدم موافقة أفراد العينة على العبارة.

صدق أداة الدراسة :

وللتحقق من صدق المقياس فقد إعتد الباحث على الصدق الظاهري وفي هذا الصدد قام الباحث بعرض الاستمارة على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين, وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها تم تحليل إستجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي إقترحت عليه وبذلك أصبحت الأداة صالحة لقياس ما وضعت له .تمّ تصميم الإستبانة في صورتها النهائية، أما بالنسبة لقياس مدي ثبات الأداة فهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس وقد قام الباحث بحساب معامل ثبات الإختبار بكل من طريقة التجزئة النصفية، وطريقة التباين، وذلك كما يلي:

(أ) طريقة التباين باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Cronbach Alpha :

تم إستخدام معامل إلفا كرونباخ" (Cronbach, Alpha) في هذه الدراسة، حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمقياس الكلي لمحاور الدراسة (0.92) وهو ثابت وصدق مرتفع جدا ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي إعتمدت عليها الدراسة لقياس (محاور الدراسة) تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الإعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

جدول رقم (2) : نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس محاور الدراسة

محاو الدراسة	عدد العبارات	ألفا كرنباخ	الصدق
المحور الاول	10	0.863	0.93
المحور الثاني	10	0.813	0.90
المحور الثالث	11	0.882	0.94
جميع المحاور	31	0.924	0.96

من الجدول (2) نتائج إختبار الصدق لجميع محاور الدراسة أكبر من (80%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات لجميع محاور الدراسة حيث بلغت قيمة ألفا كرنباخ للمقياس الكلى لمحاور الدراسة (0.92) وهو ثبات وصدق مرتفع جدا ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي إعتمدت عليها الدراسة لقياس (محاور الدراسة) تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الإعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

(ب) الأساليب الإحصائية المستخدمة:

ولتحليل البيانات ، تمّ استخدام المتغيرات الإحصائية التالية:

1. إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الإستبانة وذلك باستخدام كل من اختبار الصدق الظاهري ومعامل «ألفا كرونباخ» (Cronbach's Alpha). وتم إستخدامه لقياس الإتساق الداخلي لعبارات الدراسة للتحقق من صدق الأداء
2. أساليب الإحصاء الوصفي وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال أ/ التوزيع التكراري لعبارات فقرات الإستبانة ، ب/ الوسط الحسابي ، ج/ الإنحراف المعياري
3. تحليل الإنحدار

(ج) تحليل النتائج واختبار الفرضيات:

يشتمل هذه الجزء من الدراسة تحليل محاور الدراسة الأساسية ومناقشة اسئلة الدراسة وذلك من خلال إتباع الخطوات التالية :

1/ التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين على عبارات الدراسة وذلك من خلال تلخيص البيانات في جداول والتي توضح قيم كل متغير لتوضيح أهم المميزات الأساسية للعينة في شكل أرقام ونسب مئوية لعبارات الدراسة .

2/ التحليل الإحصائي لعبارات محاور الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة والبالغ قيمته (3) والذي تم تقديره (مجموع درجات أوزان المقياس (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) على مكونات المقياس (5) $5 = (3/15) = 3 / (1+2+3+4+5)$. 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.

عرض وتحليل بيانات محاور الدراسة

المحور الاول : تطبيق الجودة بدلالة السيارات المستعملة :

فيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس تطبيق الجودة بدلالة السيارات في المجتمع موضع الدراسة وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (3) : التوزيع التكراري لعبارات المحور الاول

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة		
الدلالة تلتزم بتطبيق إدارة الجودة	29	38.7%	20	26.7%	8	10.7%	13	17.3%	5	6.7%
تدعم الدلالة جهود العاملين للتحسين المستمر.	29	38.7%	19	25.3%	7	9.3%	18	24%	2	2.7%
تهتم الدلالة بإزالة المشكلات التي تواجه العمل.	19	25.3%	17	22.7%	7	9.3%	26	34.7%	6	8%
تساهم الجودة الشاملة في تسهيل إجراءات العمل.	25	33.3%	33	44%	4	5.3%	7	9.3%	6	8%
هناك عمليات متابعة للجودة	16	33%	29	38.7%	9	12%	11	14.7%	10	13.3%
هناك جهود مبدولة لإنشاء بيئة ممتازة للجودة.	14	18.7%	17	22.7%	5	6.7%	25	33.3%	14	18.7%
تتوفر للدلال رؤية واضحة لتطوير العمل.	24	32%	23	30.7%	7	9.3%	13	17.3%	8	10.7%
تقوم الدلالة بعمل تحسين مستمر لإرضاء العملاء.	15	20%	27	36%	8	10.7%	21	28%	4	5.3%
تعم إدارة الدلالة على تطوير أنظمة العمل بتطبيق الجودة الشاملة	15	20%	24	32%	4	5.3%	23	30.7%	9	12%
هناك فروقي مستوى الجودة بالدلالة	28	37.3%	37	49.3%	3	4%	5	6.7%	2	2.7%
المجموع	176	23.5%	228	30.4%	62	8.3%	218	29.06%	66	8.8%

يتضح من الجدول رقم (3) أن نسبة (63.9%) من أفراد العينة يوافقون على اجمالى العبارات التي تقيس (تطبيق الجودة بدلالة السيارات) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (38.4%) ، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (8.3%). عليه يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة العاملون بدلالات

السيارات يرون تطبيق إدارة الجودة بدلالة السيارات، ونجد أن كل عبارات المحور درجة الموافقة عليها من مجتمع الدراسة أكبر من (50%) وهذا يشير إلى أن غالبية مجتمع الدراسة يوافقون على عبارات المحور ومما سبق نستنتج أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدلالات السيارات بولاية الخرطوم.

جدول(4):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كأي ومستوي المعنوية للعبارات التي تقيس محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات وفقاً لإجابات المستقصى منهم

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كأي	مستوي المعنوية
الدلالة تلتزم بتطبيق إدارة الجودة	3.09	1.275	24.933 ^a	.000
تدعم الدلالة جهود العاملين للتحسين المستمر	3.29	1.282	30.267 ^a	.000
تهتم الدلالة بإزالة المشكلات التي تواجه العمل	3.23	1.371	19.067 ^a	.001
تساهم الجودة الشاملة في تسهيل إجراءات العمل	3.85	1.216	46.000 ^a	.000
هناك عمليات متابعة للجودة	3.04	1.678	34.520 ^b	.000
هناك جهود مبدولة لإنشاء بيئة ممتازة للجودة	2.89	1.439	13.733 ^a	.008
تتوفر للدلالة رؤية واضحة لتطوير العمل	3.12	1.325	17.467 ^a	.002
تقوم الدلالة بعمل تحسين مستمر لإرضاء العملاء	3.37	1.239	23.333 ^a	.000
تعمل إدارة الدلالة على تطوير أنظمة العمل بتطبيق الجودة الشاملة	3.17	1.379	20.133 ^a	.000
هناك فروقي مستوى الجودة بالدلالة	4.12	0.958	71.067 ^a	.000
المجموع	3.15	1.620	37.28	0.000

يتضح من الجدول رقم (4)

أن جميع العبارات يزيد وسطها الحسابي عن الوسط الحسابي الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على أن هناك استجابة مرتفعة جدا على العبارات التي تقيس محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات بولاية الخرطوم في المجتمع موضع الدراسة حيث حققت جميع العبارات متوسطا اكبر من الوسط الفرضي (3) , كما نجد الانحراف المعياري لعبارة المحور تراوح ما بين (0.958-1.678) والفرق بينهما اقل من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد عينة الدراسة على محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات بولاية الخرطوم في المجتمع موضع الدراسة , ونجد مستوى معنوية اختبار كأي لكل عبارة من عبارات المحور أقل من مستوي معنوية (0.05) وهذا يشير إلى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية تعزي لصالح موافقة أفراد عينة الدراسة على محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

المحور الثاني: الإجراء المتبع لفحص السيارات المستعملة :

فيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس الإجراء المتبع لفحص السيارات قبل البيع في المجتمع موضع الدراسة وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (5): التوزيع التكراري لعبارة المحور الاول

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
يتم فحص ورق السيارات قبل البيع.	56	74.7%	15	20%	2	2.7%	-	-	2	2.7%
يتم التأكد من صلاحيتها العامة.	53	70.7%	17	22.7%	1	1.3%	4	5.3%	4	5.3%
أقوم بالفحص بنفسي..	53	70.7%	14	18.7%	4	5.3%	3	4%	1	1.3%
يتم الفحص عن طريق فني متخصص.	37	49.3%	17	22.7%	5	6.7%	12	16%	4	5.3%
يتم عرضها وفحصها في ورشة متخصصة.	39	52%	15	20%	6	8%	10	13.3%	5	6.7%

37	49.3%	11	14.7%	7	9.3%	15	20%	5	6.7%	يتم إعطاء شهادة صلاحية المركبة من مركز متخصص.
24	32%	12	16%	7	9.3%	23	30.7%	9	12%	تقدم الدلالة كل التسهيلات كعميل للقيام بواجباتي.
24	32%	15	20%	6	8%	24	32%	6	8%	توفر الدلالة المعلومات اللازمة لمساعدتهم للقيام بالإجراءات بصورة صحيحة .
21	28%	15	20%	12	16%	27	36%	-	-	لدى كعميل مستوى عالي من الرضا تجاه الدلالة.
38	50.7%	17	22.7%	4	5.3%	14	18.7%	2	2.7%	تطبيق الإجراءات الجزائية بدقة في حال وجود تجاوزات.
382	50.93%	148	19.73%	53	7.06%	129	17.2%	38	5.06%	المجموع 750

يتضح من الجدول رقم (5) أن نسبة (70.66%) من أفراد العينة يوافقون ويوافقون بشدة على أن الإجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع على اجمالي العبارات التي تقيس محور (الإجراء المتبع لفحص السيارات قبل البيع) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (22.26%) ، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (7.06%). عليه يتضح أن معظم العاملين بدلالات السيارات يرون وجود إجراءات متبعة لفحص السيارات قبل البيع، كما يتضح أن كل عبارة من عبارات المحور درجة موافقة متجمع الدراسة عليها أكثر من (60%) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على عبارات المحور، ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على عبارات المحور التي تقيس الإجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كأي ومستوي المعنوية للعبارات التي تقيس محورا لإجراء المتبع لفحص السيارات قبل البيع وفقا لإجابات المستقصى منهم

العبارات	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كأي	مستوى المعنوية
يتم فحص ورق السيارات قبل البيع.	4.64	0.782	104.680 ^a	.000
يتم التأكد من صلاحيتها العامة.	4.52	0.991	91.133 ^a	.000
أقوم بالفحص بنفسي.	4.53	0.875	127.067 ^b	.000
يتم الفحص عن طريق فني متخصص.	3.95	1.304	47.867 ^b	.000
يتم عرضها وفحصها فيورشة متخصصة.	3.97	1.325	52.133 ^b	.000
يتم إعطاء شهادة صلاحية المركبة من مركز متخصص.	3.80	1.405	44.267 ^b	.000
تقدم الدلالة كل التسهيلات كعميل للقيام بواجباتي.	3.25	1.480	16.933 ^b	.002
توفر الدلالة المعلومات اللازمة لمساعدتهم للقيام بالإجراءات بصورة صحيحة.	3.36	1.420	21.600 ^b	.000
لدى كعميل مستوي عالي من الرضا تجاه الدلالة.	3.40	1.241	7.080 ^a	.009
تطبيق الإجراءات الجزائية بدقة في حال وجود تجاوزات.	4.00	1.252	54.933 ^b	.000
المجموع	4.012	1.17	84.06	0.00

يتضح من الجدول رقم (6)

أن جميع العبارات يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على أن هنالك استجابة مرتفعة جدا على العبارات التي تقيس محور الإجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع في المجتمع موضع الدراسة حيث حققت جميع العبارات متوسطا اكبر من الوسط الفرضي (3) , عليه نجد أن هنالك إجراءات متبعة لفحص السيارات قبل البيع , ونجد الانحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (0.782-1.480) والفرق بينهما اقل من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد عينة الدراسة على محور الإجراء المتبعة لفحص السيارات قبل البيع في المجتمع موضع الدراسة , وكما نجد مستوي معنوية اختبار كآي لكل عبارة من عبارات المحور اقل من مستوي معنوية (0.05) ويساوي (0.00) وهذا يشر إلى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزي إلى موافقة أفراد العينة المبحوثة على محور الإجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع بدلالة السيارات بولاية الخرطوم .

المحور الثالث : تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات:

فيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات في المجتمع موضع الدراسة وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (7) : يوضح التوزيع التكراري لعبارات المحور الاول:

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
إجراءات السلامة المهنية بالدلالة مناسبة.	19	25.3%	28	37.3%	6	8%	12	16%	10	13.3%
هنالك لوائح واضحة تنظم العمل بالدلالة.	30	40%	18	24%	4	5.3%	15	20%	8	10.7%
تم عملية العرض والبيع في أماكن معروفة.	32	42.7%	36	48%	2	2.7%	4	5.3%	1	1.3%
توجد مرافق عامة خدمية مهياة ونظيفة.	34	45.3%	12	16%	4	5.3%	12	16%	13	17.3%
توفر الأنظمة والقوانين بالدلالة ضمان للمشتري.	20	26.7%	26	34.7%	5	6.7%	14	18.7%	10	13.3%
يوجد سعى دائم في تحسين وتطوير دلالة السيارات.	16	21.3%	22	29.3%	7	9.3%	16	21.3%	8	10.7%
توفر قسم شرطة خاص بالدلالة.	20	26.7%	22	29.3%	3	4%	22	29.3%	8	10.7%
توجد أفرع للبنوك لتسهيل عمليات البيع والشراء.	28	37.3%	17	22.7%	2	2.7%	22	29.3%	6	8.0%
وضع علامات إرشادية توضح نوع المعروض من السيارات.	20	26.7%	22	29.3%	7	9.3%	19	25.3%	7	9.3%
تم عملية الدخول والخروج بصورة ميسرة.	33	44%	21	28%	1	1.3%	14	18.7%	6	8%
بيئة العمل بشكل عام جيدة ومنظمة.	17	22.7%	16	21.3%	11	14.7%	19	25.3%	12	16%
المجموع	269	32.7%	240	29.3%	52	6.3%	169	23.9%	89	10.9%

يتضح من الجدول رقم (7) أن نسبة (62%) من أفراد العينة يوافقون على اجمالى العبارات التي تقيس (تحسين وتطوير بنية العمل والإجراءات بدلالة السيارات) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (34.8%)، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (6.3%). عليه يتضح أن معظم العاملون بدلالات السيارات يرون وجود تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم ويلاحظ من الجدول أن كل عبارة من عبارات المحور درجة موافقة مجتمع الدراسة عليها أكثر من (60%) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على عبارات المحور، ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على وجود تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم .

جدورقم(8) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي ومستوي المعنوية للعبارات التي تقيس محور تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات وفقاً للإجابات المستقصى منهم.

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	مستوى المعنوية
إجراءات السلامة المهنية بالدلالة مناسبة	3.03	1.452	20.000 ^a	0.000
هنالك لوائح واضحة تنظم العمل بالدلالة	3.03	1.375	26.933 ^a	0.000
تتم عملية العرض والبيع في أماكن معروفة	4.25	0.856	81.067 ^a	0.000
توجد مرافق عامة خدمية مهياة ونظيفة	2.68	1.367	33.600 ^a	0.000
توفر الأنظمة والقوانين بالدلالة ضمان للمشتري	3.43	1.406	18.133 ^a	0.001
يوجد سعى دائم في تحسين وتطوير دلالة السيارات	3.19	1.352	14.243 ^b	0.007
توفر قسم شرطة خاص بالدلالة	3.32	1.416	21.067 ^a	0.000
توجد أفرع للبنوك لتسهيل عمليات البيع والشراء	3.52	1.446	31.467 ^a	0.000
وضع علامات إرشادية توضح نوع المعروض من السيارات	3.39	1.365	14.533 ^a	0.006
تتم عملية الدخول والخروج بصورة ميسرة	3.81	1.382	42.533 ^a	0.000
بيئة العمل بشكل عام جيدة ومنظمة	3.09	1.425	23.067 ^a	0.003
المجموع	3.21	1.130	19.470	0.000

يتضح من الجدول رقم (8) أن جميع العبارات يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على أن هنالك استجابة مرتفعة جدا على العبارات التي تقيس تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات في المجتمع موضع الدراسة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً أكبر من الوسط الفرضي (3)، عليه وهذا يشير إلى أن هنالك تحسين وتطوير فيبيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم ، ونجد الانحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (0.856-1.452) والفرق بينهما اقل من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد مجتمع البحث على عبارات محور تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات في المجتمع موضع الدراسة ، وكما نجد مستوى معنوية اختبار كاي لكل عبارة من عبارات المحور اقل من مستوى معنوية (0.05) ويساوي (0.00) وهذا يشر إلى وجود فروق

معنوية وذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزي إلى موافقة أفراد العينة المبحوثة على وجود تحسين وتطوير في بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم .
الإجابة على أسئلة الدراسة :

السؤال الأول: ما درجة تطبيق إدارة الجودة في دلالة السيارات :

للإجابة على سؤال الدراسة الأول يلاحظ من خلال النتائج المبينة بالجدول رقم(3) أن نسبة(63.9 %) من أفراد العينة يوافقون على اجمالى العبارات التي تقيس (تطبيق الجودة بدلالة السيارات) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (38.4%)، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (8.3 %) عليه يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة العاملون اوالمتعاملون بدلالات السيارات يرون تطبيق إدارة الجودة بدلالة السيارات ونجد أن كل عبارات المحور درجة الموافقة عليها من مجتمع الدراسة أكبر من (50%)، وهذا يشير إلى أن غالبية مجتمع الدراسة يوافقون على عبارات المحور ومما سبق نستنتج أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على تطبيق الجودة الشاملة بدلالات السيارات بولاية الخرطوم.
وبالجدول رقم (4):

نلاحظ أن جميع العبارات يزيد وسطها الحسابي عن الوسط الحسابي الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على أن هنالك استجابة مرتفعة جدا على العبارات التي تقيس محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات بولاية الخرطوم في المجتمع موضع الدراسة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً أكبر من الوسط الفرضي (3)، كما نجد الانحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (0.958-1.678) والفرق بينهما أقل من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد عينة الدراسة على محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات بولاية الخرطوم في المجتمع موضع الدراسة ، ونجد مستوى معنوية اختبار كأي لكل عبارة من عبارات المحور أقل من مستوي معنوية (0.05)، وهذا يشير إلى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية تعزي لصالح موافقة أفراد عينة الدراسة على محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات بولاية الخرطوم، ومما سبق نستنتج الإجابة على السؤال القائل ما درجة تطبيق إدارة الجودة في دلالة السيارات بولاية الخرطوم بدرجة مرتفعة جداً.

السؤال الثاني : هل توفر الجودة الشاملة الضمانات بين البائع والمشتري في دلالة السيارات؟

للإجابة على سؤال الدراسة (الثاني) ومن خلال النتيجة المبينة بالجدول رقم (7) ، ويلاحظ من الجدول أن العبارات (4 ، 5 ، 7 ، 8) من عبارات المحور درجة موافقة مجتمع الدراسة على كل عبارة أكثر من (60%) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على عبارات توفر الأنظمة والقوانين بالدلالة ضمان للمشتري، توفر قسم شرطة خاص بالدلالة ضمان للبائع والمشتري، توجد أفرع للبنوك لتسهيل عمليات البيع.

توفر الأنظمة والقوانين بالدلالة ضمان للمشتري ، توفر قسم شرطة خاص بالدلالة ضمان للبائع والمشتري توجد أفرع للبنوك لتسهيل عمليات البيع والشراء، ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على وجود ضمانات متوفرة بين البائع والمشتري بدلالة السيارات بولاية الخرطوم .

وكما نلاحظ بالجدول رقم (8) :

ان جميع العبارات يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على أن هنالك استجابة مرتفعة جدا على العبارات التي تقيس وجود ضمانات متوفرة بين البائع والمشتري بدلالة السيارات بولاية الخرطوم في

المجتمع موضع الدراسة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً أكبر من الوسط الفرضي (3)، عليه وهذا يشير إلى وجود ضمانات متوفرة بين البائع والمشتري بدلالة السيارات بولاية الخرطوم، ونجد الإنحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (1.40 - 1.44) والفرق بينهما أقل من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد مجتمع البحث على العبارات التي تقيس وجود ضمانات متوفرة بين البائع والمشتري بدلالة السيارات بولاية الخرطوم، وكما نجد مستوي معنوية اختبار كأي لكل عبارة من العبارات أقل من مستوي معنوية (0.05) ويساوي (0.00) وهذا يشر إلى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزي إلى موافقة أفراد العينة المبحوثة على وجود ضمانات متوفرة بين البائع والمشتري بدلالة السيارات بولاية الخرطوم وإجابة السؤال توجد ضمانات متوفرة بين البائع والمشتري بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

السؤال الثالث: ما مدي مساهمة الجودة الشاملة في تأكيد جودة السيارة قبل البيع ؟

بالإجابة على سؤال الدراسة الثاني ومن خلال النتيجة المبينة بالجدول رقم (5) نجد أن نسبة (70.66%) من أفراد العينة يوافقون ويوافقون بشدة على أن الإجراءات المتبع لفحص السيارات قبل البيع على اجمالى العبارات التي تقيس محور (الإجراء المتبع لفحص السيارات قبل البيع) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (22.26%) ، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (7.06%)، عليه يتضح أن معظم العاملون والمتعامل ونبدلالات السيارات يرون وجود إجراءات متبعة للفحص السيارات قبل البيع، كما يتضح أن كل عبارة من عبارات المحور درجة موافقة مجتمع الدراسة عليها أكثر من (60%) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على عبارات المحور، ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على عبارات المحور التي تقيس الإجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

وكما بالجدول (6):

نجد أن جميع العبارات يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على أن هنالك استجابة مرتفعة جدا على العبارات التي تقيس محورا لإجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع في المجتمع موضع الدراسة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً أكبر من الوسط الفرضي (3) ، عليه نجد أن الإجراء التمتبعة لفحص السيارات قبل البيع ، ونجدان الإنحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (1.480 - 0.782) والفرق بينهما أقل من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد عينة الدراسة على محورا لإجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع في المجتمع موضع الدراسة ، وكما نجد مستوي معنوية اختبار كأي لكل عبارة من عبارات المحور أقل من مستوي معنوية (0.05) ويساوي (0.00) وهذا يشر إلى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزي إلى موافقة أفراد العينة المبحوثة على محورا لإجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع بدلالة السيارات بولاية الخرطوم ويتضح من خلال النتائج المذكورة أنفاً بأن الإجابة على السؤال هنالك إجراءات لفحص السيارة قبل البيع؟ تتضح الإجابة بأن هنالك إجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع بدلالة السيارات بولاية الخرطوم

السؤال الرابع كيف يمكن تطوير وتحسين بيئة العمل من خلال تطبيق الجودة الشاملة؟

بالإجابة على سؤال الدراسة (4) ومن خلال النتيجة المبينة بالجدول رقم (7) يتضح أن نسبة (62%) من أفراد العينة يوافقون على اجمالى العبارات التي تقيس تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات ، بينما

بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (34.8%) ، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (6.3%) . عليه يتضح أن معظم العاملون والمتعاملون بدلالات السيارات يرون وجود تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم ، ويلاحظ من الجدول أن كل عبارة من عبارات المحور درجة موافقة مجتمع الدراسة عليها أكثر من (60%) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على عبارات المحور، ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على وجود تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم .

نلاحظ بالجدول رقم (8) :

ان جميع العبارات يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على أن هنالك استجابة مرتفعة جدا على العبارات التي تقيس تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات في المجتمع موضع الدراسة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً أكبر من الوسط الفرضي (3)، عليه وهذا يشير إلى أن هنالك تحسين وتطوير في بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم ، ونجد الانحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (0.856 - 1.452) والفرق بينهما اقل من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى وجود تجانس وتشابه في إستجابات أفراد مجتمع البحث على عبارات محور تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات في المجتمع موضع الدراسة ، 3. وكما نجد مستوى معنوية اختبار كأي لكل عبارة من عبارات المحور اقل من مستوي معنوية (0.05) ويساوي (0.00) وهذا يشر إلى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزي الموافقة أفراد العينة المبجوتة على وجود تحسين وتطوير في بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم. وإجابة السؤال توجد إمكانية لتطوير وتحسين بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

النتائج :

توصل الباحث إلى عدة نتائج من خلال الدراسة وقد تمثلت في الآتي :

1. هنالك تطبيق لإدارة الجودة الشاملة بدلالات السيارات بولاية الخرطوم ، لكن هذا التطبيق غير قائم على نظام محدد لإدارة الجودة الشاملة ، بالتالي قد يصاحبه قصور في بعض الجوانب .
2. وفقاً لإفادات العاملين والمتعاملين بدلالات السيارات ، توجد ضمانات بين البائع والمشتري ، حيث يحق للمشتري فحص وتفتيش السيارات المعروضة وتجربتها ، كما يوجد بالدلالات وحدات شرطية ومستشارين قانونيين لإفادة العملاء بالإجراءات تحتاج الي تقنيين وبعض التنظيم الإداري .
3. فحص السيارات قبل البيع غالباً يتم من قبل المشتري او من ينوب عنه ، وحسب إفادة العاملين بالدلالة ان المشتري احياناً قد يتعرض للخداع ، لكن في غالب الاحوال الحالة العامة للسيارة المعروضة للبيع تكون ظاهرة للعيان، لكن عملية الفحص يجب ان تكون اكثر دقة ومن قبل خبراء ومختصين .
4. أيضاً أفاد المتعاملين مع الدلالات بأن هنالك تحسن طفيف في بيئة العمل والاجراءات ، لكن هنالك عدد من المقترحات أو التوصيات التي يمكن ان تسهم في تطوير وتحسن العمل بالدلالات بصورة افضل .

التوصيات :

بناءً على تلك النتائج ، يوصى الباحث بالآتي :

1. ضرورة تبني نظام محدد لإدارة الجودة الشاملة بدلالات السيارات بولاية الخرطوم .
2. هنالك ضرورة لوضع إجراءات خاصة بتسجيل السيارة وعمل فحص أولي لها من قبل إدارة الدلالة .

3. ضرورة وجود انظمة فحص متطورة لمعاينة وفحص السيارات المعروضة للبيع، وللكشف عن اي عيوب مخفية او غير واضحة .
4. تحسين وتطوير بيئة العمل من خلال العمل على:
 - أ. نشر ثقافة الجودة الشاملة وتدريب العاملين في هذا المجال
 - ب. تحسين جودة الخدمات والاجراءات .
 - ج. تحسين بيئة العمل والسلامة المهنية .
 - د. فرض النظم واللوائح الكافية للتقليل من حدوث الفوضى لتنظيم العمل

المصادر والمراجع

1. أحمد السروي.(2013) تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات. دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع: القاهرة.
2. أحمد موسي إسماعيل محمد .(2006) رسالة بعنوان اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي أداء المنظمات في قطاع الأعمال السودانية , رسالة ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
3. يوسف حجيم الطائي وآخرون.(2009) نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية، دار اليازوري للنشر .
4. سليمان خالد زيدان , إدارة الجودة الشاملة . (2010) الفلسفة ومداخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان الأردن .
5. عمر أحمد عثمان المقلي؛وعبد الله عبد الرحيم إدريس. (2006) إدارة الجودة الشاملة. شركة مطابع السودان للعملة: الخرطوم، السودان.
6. ابن عيشاوي احمد(2006) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة ، العدد الرابع.
7. جوده محفوظ احمد. (2006) إدارة الجودة الشاملة ، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر ، الأردن .
8. مهند محمد ابوعشمة. (1985) التمهيد في أصول الفقه ، جامعة أم القرى، الطبعة الأولى ، السعودية.
9. مهدي المخزومي وإبراهيم السامرائي.(1988) الدلالة اللغوية ، دار الهجرة ، الطبعة الثانية ، ايران .
10. موقع العين الإخبارية . (2018) كيفية المحافظة علي الاطارات، ابوظبي ، الإمارات العربية المتحدة .علي الرابط <https://al-ain.com>
11. منتدي منارة سوريا. (2009) فحص الفرامل ،علي الرابط www.manaratsouria.com.
12. محمد بريك الكثيري. (2009) مدى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإمداد والتموين بالمديرية العامة للجوازات ،رسالة ماجستير ،كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية ،المملكة العربية السعودية،
13. حياتي . (2013) تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثره في صيانة السيارات علي ثلاثة شركات تعمل في مجال صيانة السيارات بالرياض بالمملكة السعودية العربية، رسالة دكتوراه ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
14. Jablonski , Joseph R . (1991) Implementing Total Quality Management and Over View , p Feiffer and Company , San Diego , California
15. A .V. Feigenbaum.(1991) Total Quality Control Engineering and Management" , Mc Graw , Hill book Company , New York
16. W .Edward Deming (1989). Transforming of western , Style of management , Inter face , vol 15 ,No3 ,