



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
عمادة التطوير والجودة



دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في توفير الضمانات بين البائع والمشتري
بدلالة السيارات المستعملة في السودان - دراسة حالة : دلالات السيارات
المستعملة - بولاية الخرطوم - السودان

The Role of Applying Total Quality Management in Used Cars Auction Market (Dilalah) in (Khartoum State) Sudan

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة الشاملة والتميز

إشراف :

الدكتور/ عبدالله مختار محمد

مشرف معاون:الدكتور/ مهند حسن إسماعيل

إعداد :

الدارس/ علي الظاهر أحمد عبدالقادر

2020م _ 1441هـ

استهلال

قال الله تعالى:

﴿لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيُقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ وَأَنْزَلْنَا الْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسٌ شَدِيدٌ وَمَنْفَعٌ لِلنَّاسِ وَلِيَعْلَمَ اللَّهُ مَن يَنْصُرُهُ وَرُسُلَهُ بِالْغَيْبِ إِنَّ اللَّهَ قَوِيٌّ عَزِيزٌ ﴿٢٥﴾﴾

سورة الحديد الآية 25

إهداء

إلى الذين نتمنى أن نكون عند حسن ظنهم ... إلى أمى رمز العطاء والحنان
الدائم... إلى روح والدى رحمة الله عليه... إلى زوجتى شريكة حياتى ورفيقة
دربى... إلى أبنائى بلسمى وسعدى... إلى جميع إخوتى سندی وعضدى فى
الحياه... إلى أخى وزمىلى الرائع دوماً رضوان إسماعيل أحمد... إلى زملائى
وأصدقائى وأحبائى أهدى إليكم ثمرة جهدى المتواضع .

الشكر والتقدير

أشكر الله العلى التقدير الذى أنعم على بنعمة العقل والدين والقائل فى محكم التنزيل وفوق كل ذى علم عليم .

وقال رسول الله صلى عليه وسلم: «من صنع إليكم معروفاً فكافئوه فإن لم تجدوا

ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه»

(رواه أبوداؤود)

وشكرى وإمتتاني لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا متمثلة فى كلية الدراسات العليا.

وشكري الخاص لعمادة التطوير والجودة التى أتاحت لي هذه الفرصة الطيبة.

ويمتد شكري وتقديري لأساتذتي المشرفون على رسالتي الدكتور/ عبدالله مختار أحمد

الذى كان عوناً لي والدكتور/ مهند حسن إسماعيل الذى كان التدقيق والتمحيص أهم ما

يميزه وتوجيهه السليم.

والشكر موصول كذلك إلى الإخوة بدلالة السيارات المستعملة (قنهار سوق ليبيا

والملازمين بصينية الأزهرى- الكرين بحري- الكونكا الصحافة) وذلك لتفضلهم بمساعدتى

لإكمال هذه الرسالة حيث كان الوقوف فى شمس النهار عندهم يتضائل أمام عظمة العلم .

وأخيراً، أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لكل من ساهم وساعد على إنجاز وإتمام الدراسة .

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في توفير الضمانات بين البائع والمشتري بدلالة السيارات المستعملة في السودان ، ووصولاً لأهداف الدراسة وللإجابة على 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 ، حيث تم إختيارها بناءً على التردد العالي الذي نجده فيها ، والدلالات التي تم إختيارها هي: دلالة سوق ليبيا (قندهار)، دلالة الأزهري (ميدان الأهلية)، دلالة الصحافة (الكونكا)، دلالة (الكرين) بحري. أختيرت عينة عشوائية مكونة من (75) ما بين (بائع ومشتري ووسيط وفني). تم تحليل البيانات ب استخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وذلك للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الخدمات وتحسينها بصورة أفضل وجودة الإدارة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العاملين في التوافق على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدلالة السيارات وعلى وجود ضمانات بين البائع والمشتري ومستوى تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات. وأوصت الدراسة بضرورة التعاون من الجميع لتحقيق الأهداف المنشودة في تطبيق إدارة الجودة ، وذلك حتى تنال رضا المتعاملين في تقديم خدمات أساسية يحتاجونها. وضرورة إنشاء قسم شرطة بالدلالة، وتوفير فروع للبنوك حتى تتم عملية البيع والشراء بشكل آمن وبسيط، كما يجب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع المجالات حتى يكون هناك إهتمام بعملية التحسين المستمر، وأيضاً ضرورة إقامة ورش تهتم بعملية الفحص داخل الدلالة وذلك حتى تتوفر عملية الثقة بين البائع والمشتري.

Abstract

The study aims to identify the role of applying 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; Lybia Market Dilalah (Gundahar), Al-Azhari Dilalah (Al-Ahlyia School Square), Al-Sahafa Dilalah (Al-Konika), 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 found that 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 , and the improvement and development level of work environment and procedures. The study recommended that 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 .A special police department is needed to be established at the cars Dilalah, banks' branches should be opened at the cars dilalah in order selling and purchasing process can be performed easily and safely, Total Quality Management should be applied on all fields so there would be continuous improvement, workshops should be provided to present car check service so trust would be available between the seller and purchaser.

قائمة المحتويات

الصفحة	عنوان الموضوع
أ	استهلال
ب	الإهداء
ج	شكر وتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
الفصل الأول	
الإطار المنهجي العام والدراسات السابقة	
1	1.1 المقدمة
1	2.1 مشكلة البحث
2	3.1 أسئلة البحث
2	4.1 أهمية الدراسة
2	5.1 اهداف الدراسة
2	6.1 مصادر الدراسة
2	7.1 حدود الدراسة
3	8.1 منهج البحث

3	9.1 مصطلحات الدراسة
3	10-1 الدراسات السابقة
الفصل الثاني	
إدارة الجودة و الجودة الشاملة ومفاهيم دلالة السيارات	
9	المبحث الأول : 1-2 مفهوم ومراحل تطور الجودة
26	المبحث الثاني : 2-2 إدارة الجودة الشاملة
35	المبحث الثالث : 3-2 مفهوم دلالة السيارات وتاريخ صناعتها
الفصل الثالث	
تقييم اداء السيارات المستعملة بالدلالة	
40	المبحث الاول : 1-3 الإجراءات بالدلالة
41	المبحث الثاني : 2-3 اجراء فحص السيارة
46	المبحث الثالث : 3-3 بيئة العمل
الفصل الرابع	
الدراسات الميدانية	
50	المبحث الأول : 1-4 نبذه عن دلالات السيارات المستعملة
53	المبحث الثاني : 2-4 إجراءات الدراسة الميدانية
60	المبحث الثالث : 3-4 عرض وتحليل بيانات الدراسة
الفصل الخامس	
75	1-5 النتائج:
76	2-5 التوصيات:
77	قائمة المصادر والمراجع
83	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	إسم الجدول
55	جدول (1/4) الاستبيانات الموزعة والمعادة
56	جدول رقم (2/4) مقياس درجة الموافقة
58	جدول رقم (3/4) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس محاور الدراسة
60	جدول رقم (4/4) التوزيع التكراري لإفراد العينة وفق متغير النوع
60	جدول رقم (5/4) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق الدلالة التي اتعمل بها
61	جدول رقم (6/4) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق الوضع بالدلالة
62	جدول رقم (7/4) التوزيع التكراري لإفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة
63	جدول رقم (8/4) يوضح التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل الدراسي
65	جدول رقم (9/4) يوضح التوزيع التكراري لعبارات المحور الاول
66	جدول (10/4) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كأي ومستوي المعنوية للعبارات التي تقيس محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات وفقا لإجابات المستقصى منهم
67	جدول رقم (11/4) يوضح التوزيع التكراري لعبارات المحور الثاني
68	جدول (12/4) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كأي ومستوي المعنوية للعبارات التي تقيس محور الاجراء المتبع لفحص السيارات قبل البيع وفقا لإجابات المستقصى منهم
69	جدول رقم (13/4) يوضح التوزيع التكراري لعبارات المحور الثالث
70	اي جدول (14/4) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع ك ومستوي المعنوية للعبارات التي تقيس محور تحسين وتطوير بنية العمل والاجراءات بدلالة السيارات وفقا لإجابات المستقصى منهم

قائمة الأشكال

الصفحة	إسم الأشكال
16	الشكل رقم (1/2) : نموذج شيورات لإدارة الجودة الشاملة
18	الشكل رقم (2/2): عجلة ديمينج
20	الشكل رقم (3/2) : أفكار كروسبي
21	الشكل رقم (4/2):ثلاثية جوران
24	الشكل (5/2): مخطط عظم السمكة
29	الشكل رقم (6/2): أهمية إدارة الجودة الشاملة
61	شكل (1/4) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق الدلالة التي تعمل بها
62	شكل (2/4) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق الوضع بالدلالة
63	شكل رقم (3/4) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة
64	شكل رقم (4/4) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي
87	الشكل (1/3) تبين الشكل الاجزاء الرئيسية في المحرك
88	الشكل(2/3) الأجزاء الرئيسية لراس المحرك
88	الشكل(3/3) السلندر
89	الشكل(4/3) يبين زراع التوصيل
90	الشكل (5/3) يبين عمود المرفق
91	الشكل (6/3) يبين عمود الكامات
92	الشكل(7/3) يبين حوض الزيت

94	الشكل (8/3) يبين هيكل السيارة
95	الشكل (9/3) يبين جسم السيارة
97	الشكل (10/3) يبين صندوق التروس
98	الشكل (11/3) يبين صندوق التروس الاتوماتيكي
101	الشكل (12/3) يبين نظام التعليق

الفصل الأول

الإطار المنهجي العام والدراسات السابقة

الفصل الأول

الاطار المنهجي العام والدراسات السابقة

1-1 مقدمة

تشهد المجتمعات الإنسانية تطوراً ملحوظاً ومتسارعاً في الأداء لذا وجب علينا ايجاد السبل التي تمكننا من الأداء بكفاءة وفعالية، ومن هذه السبل وسيلة التنقل والحركة وهي بمثابة العنصر الأساسي في تواصل الفرد مع من حواليه، لذا نجد أهمية الوسيلة للحركة ومن هذه الوسائل على سبيل المثال السيارات سواءً أكانت نقل عام أو نقل خاص . ولحوجة الإنسان لها ومن أجل أن يتحصل عليها يدفع الشخص أموالاً طائلة دون أن تكون هناك وسائل ضمان ما بعد الشراء علماً بأن معظم السيارات التي يتم شراؤها من الوكيل الحصري أو من الشركات المعتمدة تكون هناك مجموعة من الضمانات. ولكن معظم السيارات المستخدمة والتي يتم شراؤها عن طريق الدلالات أو وكالات البيع لا تكون هناك ضمانات عليها. وانطلاقاً من أهمية حفظ لكل شخص حقه أصبح من الضروري إيجاد وسيلة تحفظ جودة العرض متمثلة في ورشة فحص إبتدائي للسيارة المراد بيعها مما يجعل الشخص الذي يريد أن يبيع سيارته متأكداً من أداء جودتها والشخص الذي يرغب في الشراء يكون مطمئناً على شراء وسيلة خالية من العيوب، حتى إن وجدت العيوب يكون مدركاً بها ولا يتفاجأ بها ومن خلالها يستطيع أن يدفع ما هو مناسب من قيمة. وايضاً لإيجاد دور تطبيق الجودة الشاملة في توفير الضمانات بين البائع والمشتري علي الدلالة وذلك من أجل توفير بيئة صالحة تتوفر فيها أدني المتطلبات من الخدمات التي يحتاجها العامل والعميل حتي يكون هناك جانب من الرضا. ولتحقيق ذلك لابد من تضافر الجهود حتي يتم التوصل لذلك وايضا لابد أن تكون هناك إجراءات واضحة تنظم سير العمل من عملية إدخال وإخراج السيارات التي تعرض بالدلالة.

1-2 مشكلة البحث

إن المتعامل مع دلالة السيارات ، سواءً ا كان بائعاً أو مشترياً أو وسيطاً ، يلاحظ أن طريقة العمل في الدلالة يشوبها بعض الخلل ، فالعمل بالدلالة قائم على أعراف وتقاليد أكثر من كونها إجراءات قانونية و إدارية منظمة ، لذا 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.

3-1 اسئلة الدراسة

1. مادور تطبيق إدارة الجودة في دلالة السيارات؟
2. هل توفر الإجراءات المتبعة الضمانات بين البائع والمشتري في دلالة السيارات؟
3. ما مدي ملائمة بيئة العمل بدلالة السيارات؟

4-1 أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من العناصر التالية:

1. التعرف علي درجة تطبيق الجودة الشاملة في دلالة السيارات المستعملة.
2. التعرف علي مدي تحقيق ادارة الجودة الشاملة في دلالة السيارات الضمانات الكافية بين البائع والمشتري لضمان جودة السيارة المستعملة.
3. التعرف علي مدي مساهمة الجودة الشاملة في تحسين وتطوير بيئة العمل بدلالة السيارات المسنعملة.

5-1 أهداف الدراسة

يسعي البحث لبلوغ الأهداف التالية

1. التعرف علي درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدلالة السيارات.
2. التعرف علي تطوير آليات الفحص للتقليل من عمليات الإحتيال التي يقع فيها الأشخاص
3. التعرف علي جودة السيارة المراد بيعها.
4. إيجاد ضمانات كافية عند عمليتي البيع والشراء.
5. إقتراح إجراءات لتعزيز الثقة بين البائع والمشتري.

6-1 مصادر الدراسة

المصادر الأولية: إستخدم الباحث فيها أداة الإستبيان.
المصادر الثانوية: تمثلت في الكتب والمراجع والتقارير والرسائل الجامعية والمجلات وشبكات المعلومات.

7-1 حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تتمثل في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في دلالة السيارات المستعملة بالسودان وطرق التحقق من مستوى جودتها وعرضها بشكل عام.

الحدود المكانية: إقتصرت الدراسة على الحد المكاني للبحث الذي يتمثل في دلالات بيع السيارات ووكالات البيع بولاية الخرطوم.

الحدود الزمانية: (2019).

1-8 منهج البحث

من أجل دراسة الموضوع وتحليل أبعاده ومحاولة لإختبار صحة الفرضيات إتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة المدروسة من خلال جمع البيانات وتصنيفها ومن ثم تحليلها وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة فالدراسة الميدانية الغرض منها هو تقييم مدي صحة الفرضيات من خلال إجراء دراسة لدر دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في توفير الضمانات بين البائع والمشتري في دلالة السيارات المستعملة في السودان .

1-9 مصطلحات البحث

دلالة السيارة : 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.

1-10 الدراسات السابقة

يمكن الإشارة إلي بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث بغرض معرفة مضمونها والأهداف التي ترمي لها النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات من أهم هذه الدراسات.

الدراسات المحلية

1. دراسة احمد موسي إسماعيل محمد (2006)

عنوان الدراسة (أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي أداء المنظمات في قطاع الأعمال السودانية) تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي أداء المنظمات في قطاع الأعمال بالسودان ، وقد هدفت الدراسة إلي التعرف علي علاقة الجودة الشاملة بالإدارة 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 تتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي وبذلك توصل الباحث إلي أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتفضيل الوظائف الإداريه 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 .

2. دراسة عبد المنعم محمد علي (2007)

عنوان الدراسة (إدارة محطة توليد الكهرباء الحرارية في السودان بمبادئ إدارة الجودة الشاملة) هدف إلي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحقيق زيادة الطاقة الكهربائية بزيادة الاعتمادية للمولدات وحسن إستخدام الموارد والتدريب الفعال . تم إعداد نموذج للبحث يحدد إتجاهه ويوضح كيف أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة (تمنع وقوع الأخطاء وإهدار المواد وقت الحاجة إليها والتدريب المستمر يؤثرون على زمن التوقف الطارئ للمولدات وعلى زمن التوقف لقلة الوقود وعلى القدرة الفعلية للمولدات والتي بدورها تؤثر على زيادة الطاقة المنتجة). إنتهج الباحث دراسة الحالة والمسح معاً أختيرت محطة توليد عطرة كنموذج ثم شرح بعض أدوات التحسين وتم إستعمال لها لتحليل بيانات الطاقة المنتجة من المحطة كل يوم لفترة شهر . توصل الباحث للنتائج التالية ، التأثير الكبير للأعطال الطارئة للمولدات على تدني إنتاج المحطة من الطاقة الكهربائية وكذلك تأخير الوقود عند ميعاده المخطط . التأثير الكبير للصيانة الوقائية على تقليل الأعطال وعلى قدرة المولدات . أهمية إعداد الاحتياجات التدريبية السنوية من مهندسي المحطات لمساعدة إدارة التدريب في وضع الخطة السنوية . أهمية التنسيق مع الاقسام المختلفة لضمان إستلام الوقود في مواعيده المخططة . توصل الباحث للتوصيات أهمها إعداد الأهداف السنوية والخطط لتحقيق ومتابعة التنفيذ. تطبيق برامج الصيانة الوقائية . تحديد الإحتياجات التدريبية السنوية والتنسيق مع قسم التدريب . التنسيق مع الاقسام المختلفة للإدارة الفعالة لعملية إمداد الوقود . تكليف فرق من العاملين للتحسين المستمر تدرب على أدواته .

3. دراسة عثمان محمد حياتي (2013)

عنوان الدراسة (تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثره في صيانة السيارات) على ثلاثة 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 المراكز سئ وإرتفاع تكلفة الصيانة إلا أنهم يشيرون بوضوح برامج الصيانة وجودة الاداء العالي في مراكز الصيانة . كما توصلت الدراسة بناءً 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 . وأصت الدراسة ، بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات لأنه 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 وإبهاج الزبون . ضرورة تبسيط الإجراءات لتقليل الوقت والذي صار معياراً للتنافس . ضرورة الاهتمام بالتدريب والتركيز على إتباع أدوات إدارة الجودة الشاملة ومركزاتها والإهتمام بالتغيرات التكنولوجية ومواكبتها بصورة مستمرة . السعي الجاد لإيجاد الرضا الوظيفي للعاملين في مجال إدارة صيانة السيارات.

4. دراسة سارة إسماعيل (2016)

عنوان الدراسة (واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة الزراعة والثروة الحيوانية والري ولاية الخرطوم) . هدفت الدراسة للكشف عن واقع تطبيق معايير وركائز إدارة الجودة الشاملة في وزارة الزراعة والثروة الحيوانية والري ولاية الخرطوم والوقوف على مستوي الوعي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة للعاملين في تلك الوزارة ، ومعرفة مدي تطبيقهم وممارستهم لها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها . إستندت منهجية الدراسة على التصميم المسحي ، كما تم استخدام منهج التحليل الوصفي . توصلت الدراسة إلي نتائج أهمها وجود إقتناع ورغبة قوية لدي الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة مع وجود تدريبي في درجة الإلتزام والدعم لعمليات التحسين والتطوير . وسواء إستغلال وتقييم فرص التدريب المتاحة. ووجود نقص في مستوي وعي العاملين حول عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة . حيث أن التوجيه العام نحو مشاركة العاملين كان ضعيفاً . وبناءً على النتائج السابقة إستخلصت بعض التوجيهات لمعالجة النقاط السلبية وتطوير الأنظمة المعمول بها ، كما تم عرض إطار علمي مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة الزراعة والثروة الحيوانية والري ولاية الخرطوم على عدة مراحل.

الدراسات العربية .

1.دراسة سليمان عبيدات ومروان الكردي (1998)

عنوان الدراسة (مفهوم الجودة والعناصر المؤثرة عليها) قام الباحثان بدراستهما هذه بغية الكشف على العوامل المؤثرة على الجودة وكيفية استخدامها في تطوير قطاع الطباعة في الأردن، وقد شملت الدراسة 84 مطبعة من أصل 126 مطبعة في قطاع صناعة الطباعة في الأردن، مصنفة في ثلاث فئات : صغيرة، متوسطة وكبيرة. توصلت الدراسة إلى أنه على الرغم من إنطباع أصحاب المؤسسات في قطاع صناعة الطباعة بارتفاع مستوى جودة منتجاتهم، إلا أن الدراسة أظهرت أن مستوى الجودة ضمن المستوى المتوسط، وأنه لا توجد دوائر متخصصة للرقابة علي الجودة كما تفقر المؤسسات إلى إستخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة ولا تتوفر على أدوات قياس لإجراء عملية الفحص والإختبار ، ولا يوجد في هذه الصناعة مواصفات للمواد الأولية.

2. دراسة محمود رفيق محمود المدهون (1999)

عنوان الدراسة (أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على اكتساب القدرة التنافسية) قام الباحث في دراسته بتحليل العلاقة ما بين بعض متغيرات نظام إدارة الجودة الشاملة وهي: (التركيز على الزبائن، التزام الإدارة العليا بالجودة، التحسين المستمر، النظم الإدارية والإجراءات التشغيلية كمتغيرات مستقلة ، واكتساب القدرة التنافسية للشركات الأردنية لصناعة المنظفات الكيماوية كمتغير تابع، وهدفت الدراسة إلى التعرف علي واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الشركات الأردنية لصناعة المنظفات الكيماوية، والتعرف أيضا على مشكلات الجودة من وجهة نظر كل من المنتجين والمستهلكين للمنظفات الكيماوية ، والتعرف على إقتراحات المستهلكين لحل تلك المشكلات . وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات نظام إدارة الجودة الشاملة التي اعتمدها الباحث في الدراسة ، واكتساب القدرة التنافسية لشركات المنظفات الكيماوية الأردنية، وأن هناك أثر لممارسة نشاطا لتصدير على اكتساب القدرة التنافسية، كما أن الشركات الحاصلة على شهادة المواصفات الدولية للجودة ذات قدرة تنافسية عالية ، إضافة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحصة السوقية للشركات محل الدراسة واكتساب القدرة التنافسية.

3. دراسة محمد بريك الكثيري (2009)

عنوان الدراسة (مدى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الإمداد والتموين) تناولت هذه الدراسة بالتحليل معرفة مدي 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 جدًا من خلال تحفيزهم ماديًا ومعنويًا لرفع الروح المعنوية لهم ، 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.

الدراسات الاجنبية

1. دراسة Arditi and Gunaydin (1997)

عنوان الدراسة (أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين العملية الإنشائية) ، إستهدفت الدراسة التعرف على مبادئ إدارة الجودة وأثرها في تحسين العملية الإنشائية بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك إمكانية متزايدة وعظيمة لتحسين الجودة في العملية الإنشائية التي تركز على تنفيذ المشاريع، حيث تدل الدراسات الإحصائية المطبقة في أمريكا على أن التزام الإدارة بالجودة والتحسين والتطوير المستمر لها يعد مهم جدا، كما خلصت الدراسة إلى أن المتخصصين في صناعة الإنشاءات يدركون إلى حد كبير أثر التعليم والتدريب في الجودة، وأن الاتفاقيات المشتركة بين الجماعات في العملية الإنشائية تعد خطوة مهمة في تأمين منتج متميز وبجودة عالية، كما أن وضوح أهداف المشروع متطلبات للجودة العالية بهدف تعزيز المنافسة، كما أظهرت الدراسة وجود وعي بأهمية إدارة جودة الإنتاج.

2. دراسة Luis.S , et al (1998)

عنوان الدراسة (تطبيق إدارة الجودة ونتائج الجودة في قطاعي الصناعة والخدمات في تايوان). طبقت هذه الدراسة على (800) منظمة صناعية وخدمية في تايوان، وهدفت إلى التعرف على نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاعي الخدمة والصناعة التايوانية، حيث إستخدمت الدراسة أسلوب الإستبانة ومنهج التحليل الإحصائي الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي والقطاع الخدمي، كما أن عنصر القيادة

والموردين في قطاع الصناعة كانت نتائجها أعلى من منظمات الخدمة، بالإضافة إلى أن الإدارة العليا في المنظمات الصناعية ترى أنها حققت مكاسب كبيرة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة أكثر مما تعتقدتها الإدارة العليا في المنظمات الخدمية التي شملتها الدراسة، وعموماً أن هناك وعياً بأهمية إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية والخدمية.

3. دراسة Young and Wilkinson (2001)

عنوان الدراسة (ممارسات إدارة الجودة في الشركات السنغافورية) ، إستهدفت هذه الدراسة تحديد تطور عملية ممارسات إدارة الجودة في الشركات السنغافورية ، حيث إستخدم الباحث المعايير بالترتيب التي تمثلت في (القيادة الإدارية ، التخطيط الإستراتيجي للجودة ، البنية التنظيمية للجودة، الحفاظ على أنظمة معلومات الجودة، التعليم والتدريب على الجودة ، مشاركة العاملين في إدارة جودة العملية ، المكافآت والاهتمام بالجودة والعقبات والفوائد من تحسين الجودة). ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة مايلي، رغبة الشركات العاملة في تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية ، وجود علاقة بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة والربحية والحصة السوقية . عدم وجود علاقة بين ممارسات إدارة الجودة من جهة والأداء المباشر للعمل ورضا الموظفين من جهة أخرى.

الفصل الثاني

إدارة الجودة والجودة الشاملة ومفاهيم دلالة السيارات المستعملة.

الفصل الثاني

المفاهيم الأساسية حول إدارة الجودة الشاملة ودلالة السيارات المستعملة

1.2 المبحث الأول: مفهوم ومراحل تطور الجودة

إن الجودة هي القاعدة الأساسية التي تبني عليها كمفاهيم إدارة الجودة الشاملة ، لذلك يري الباحث أن يتطرق الي مفهومها وأهميتها وروادها وأهدافها وذلك لأنها نواة لإدارة الجودة الشاملة .

1.1.2 مفهوم ومراحل تطور الجودة

أولا : مفهوم الجودة

لايوجد إتفاق بين معظم الرواد والباحثين حول محور تعريف الجودة، فمنهم من يراها بزاوية التفوق والتميز ومنهم من يراها بزاوية خلو المنتج من العيوب وآخر من زاوية التكلفة والسعر ؛ وهذا الاختلاف متفاوت لإختلافات رغبات العملاء وإختلافات الإدارات. وسنحاول شرح التعريفات المختلفة للعلماء والباحثين .

تعريف الجودة في الدين الاسلامي

إرتبط مفهوم الجودة على نطاق واسع من العالم ب أن الدين الإسلامي أعطي اهتماما واسعا في التوكيد علي العمل الجاد والنافع وهو ما نصت عليه الآيات الكريمة في قوله سبحانه وتعالى : ﴿وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون﴾ سورة التوبة، الآية (105) "إن الذين امنوا وعملوا الصالحات إنا لا نضيع اجر من أحسن عملاً﴾ سورة الكهف الآية (30)

﴿الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا وهو العزيز الغفور﴾ سورة الملك الآية (2)

تعريف الجودة في اللغة العربية :

تعني الجيد بعكس الرديء ، ويقال أجاد فلان في عمل هو أجاد الشئ بجودة أي صار جيدا (الطائي ، 2008م، ص 55).

تعريف اكسفورد

هي درجة التميز أو الافضلية (رعد عبدالله الطائي ، 2008م ، ص 29)

تعريف جوزيف جابلونسكي : تلك الصفات المميزة للسلعة أو الخدمة ، والتي يقرن المستفيد فيها قيمة هذه الصفات بالجودة (JOSPH.R.Jablonoski, 1991, p6).

تعريف ادوارد دمنج :

هي تحقيق احتياجات وتوقعات المستهلك الحالية والمستقبلية (الحراش، 2010م، ص20).

تعريف جوزيف جوران :

هي الملائمة للاستخدام. (Joseph. M .Juran, 1988, p12)

تعريف فيليب كروسبي :

هي المطابقة للمتطلبات (Philip. B.Crosby, 1979, p12)

تعريف ايشيكاوا :

هي تتمثل في تلك الصفات المميزة للمنتج أو خدمة ما (خالد بن سعيد ، 1997م ، ص70)

تعريف فيجنباوم :

المجموع الكلي لخصائص المنتج التي تلبى حاجة المستهلك. (A. V. Feigenbaum, 1991 p5)

تعريف ايفانز :

هي تلبية وإشباع توقعات المستهلك ، وما يفوق هذه التوقعات . (Evans, 1993, p44)

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول انه من الملاحظ ان تعريف الجودة متعدد الجوانب بحيث انه لا يمكن حصره في دائرة ضيقة بل يأخذ ابعادا مختلفة تشمل علي مفاهيم فنية وادارية وسلوكية واجتماعية وغيرها ويمكن استخلاص مايلي :

أ . إن الجودة تعكس التصور الشائع لها ويعني الأحسن (بشكل مطلق ولكن بشكل نسبي وهي تعني الأحسن للعميل الذي تم ارضائه وتحقيق تطلعاته).

ب. إن الجودة لا تنشأ من العدم ولكنها من خلال علاقة تربط المنتج بالعميل والتي يجب أن تكون عميقة ودائمة وليست سطحية وظرفية.

ج. تكتسي الجودة طابعا حركياً وهذا يتطلب من المنتج أن يكيف ويربط باستمرار منتجاته وخدماته وفق تطوير حاجات ورغبات العملاء (جودة خضير كاظم ، 2000م ، ص 42).

من خلال تلك التعريفات يعرف الباحث الجودة بأنها هي درجة الرضا التي ينالها الزبون من خلال إشباع رغباته واحتياجاته من المنتج أو الخدمة.

ثانيا: مراحل تطور الجودة :

لقد مرت الجودة بلوبعة مراحل أساسية وهي :

1. مرحلة التفتيش والفحص :

في هذه المرحلة تركز الجودة علي إكتشاف الأخطاء وتصحيحها وإن عملية الفحص تكتشف عن الأخطاء أو العيب الذي حدث بالفعل، ولكنها لاتقوم بمنعهم من الأساس .

2. مرحلة ضبط الجودة إحصائيا :

في هذه المرحلة تعتمد الجودة علي الأساليب والطرق الإحصائية في مراقبة الجودة ، وتعتبر هذه المرحلة أكثر تطورا مقارنة بمرحلة الفحص والتفتيش فهي تركز علي إرضاء العميل وتلبية إحتياجاته ، كما أنها تركزعلي منع وقوع الأخطاء خلال العملية الإنتاجية .

3. مرحلة توكيد أو ضمان الجودة:

تميزت هذه المرحلة عن سابقتها بتعميق المفهوم نحو الجودة وذلك طبقا ما تشير الية الركائز الاساسية التي تستند اليها وهي :

أ. قياس أو تقدير تكلفة الجودة: حيث يمثل تقدير تكلفة الجودة أحد الركائز الاساسية التي يستند إليها مفهوم توكيد أو ضمان الجودة وذلك وصولا إلي ترشيد تكلفة الجودة في كل من المراحل الخاصة بالتصميم والإنتاج والعمليات لا في مرحلة الرقابة فقط ، الأمر الذي يؤدي إلي تقادي أو تخفيض تكاليف الاصلاح أو تكاليف إعادة التشغيل وتكاليف فقد العملاء نتيجة لعدم إرضائهم.

ب . النظرة الشاملة لرقابة الجودة: رقابة الجودة الشاملة الذي يرتكز علي تحقيق التكامل في ممارسة وظيفة الرقابة علي الجودة، وذلك عبر مراحل تصميم المنتج والتصنيع حتي وصول المنتج للزبون ، لذلك فلن تحقيق أهداف رقابة الجودة الشاملة يتطلب مشاركة العديد من الأقسام والوحدات داخل المنظمة بما في ذلك الإنتاج والتصميم والفحص والنقل والتوزيع.

4. مرحلة إدارة الجودة الشاملة :

تميزت هذه المرحلة عن باقي المراحل السابقة في أنها اعتمادها علي مفهوم شامل لجودة أداء المنظمة ككل، وكانت تهدف إلي ضمان جودة متميزة للمنتج بشرط ان يكون الاهتمام بالزبون وتحقيق رغباته هو المحور الأساسي حيث أصبح ينظر إلي الزبون الداخلي والخارجي إلي حد سواء ، وطبقا لهذا المفهوم فقد

يكون الزبون هو أحد الأفراد من قسم آخر داخل المنظمة ، كما قد يكون الزبون مؤسسة خارجية تتعامل مع المنظمة، أي ان مفهوم الزبون لم يعد مقتصرًا علي المشتري للمنتج (الزبون الخارجي) بل إمتد أيضا ليشمل كل قسم داخل المنظمة يقدم خدمة لقسم آخر (الزبون الداخلي) فكل مرحلة هي زبون للمرحلة السابقة لها، إن كل مرحلة من المراحل السابقة لم تكن منفصلة عن سابقتها ، فالرقابة الإحصائية مثلا تتضمن المعاينة، وتوكيد الجودة يتضمن الرقابة الإحصائية للجودة وإدارة الجودة تتضمن توكيد الجودة. (منتهي احمد علي فلاح ، ص18)

أبعاد الجودة: تمتلك السلعة أو الخدمة أبعاد وخصائص متعددة، ترتبط بالجودة من خلال تحديد قدرة إشباعها للحاجات، ومع تماثل هذه الأبعاد للسلعة أو الخدمة إلا أن الباحثين يجدون إختلافا بين أبعاد الجودة للسلع وأبعاد الجودة للخدمات.

أبعاد جودة السلعة :

1. تمثلت أبعاد جودة السلعة في ثمانية أبعاد وهي :
 - أ . الأداء: وهي الكيفية التي يتم بها أداء الوظيفة ومعالجتها . (يتحدد هذا البعد بأهم الخصائص التشغيلية الوظيفية للمنتج) ومن خصائص هذا البعد انه قابل للقياس.
 - ب. الهيئة: وهي المظهر والخصائص المحسوسة للسلعة وشكلها والإحساس بها ووزنها ، وتعني الخصائص الثانوية للمنتج والتي تدعم الوظيفة الأساسية وهي احد المعايير الهامة عند الشراء.
 - ج.المعوقية: هي قابلية أداء العمل تحت ظروف تشغيلية محددة في فترة زمنية محددة
 - د. المطابقة: هي التوافق مع المواصفات المحددة بموجب العقد أو من قبل الزبون وتقاس في المصنع بحدوث المعيب ، أما عند الإستخدام فتقاس بمعدل الإصلاحات خلال فترة الضمان.
 - هـ. المتانة: الإستفادة الدائمة والشاملة للسلع (يركز هذا البعد علي شمولية الاستفادة التامة من السلع) بحيث يشعر الزبون بأنها تستوفي ما يطلبه.
 - و. القابلية للخدمة: هي إمكانية تعديلها أو تصليحها عند حدوث مشكلة في تصنيعها (يقصد بها سرعة وسهولة إصلاح المنتج في حالة تعطله ويقاس هذا البعد بمتوسط وقت الإصلاح للقضاء علي الأعطال)
 - ز. الجمالية: الرونق والشكل والإحساس الذي تولده (يعتبر هذا البعد ذاتيًا عكس الأبعاد الموضوعية السابقة وهي نتاج رغبات وميول عادات الزبون)

ح. **الجودة المدركة:** وهي التقييم الغير مباشر للجودة من خلال الزبون (يعتمد هذا البعد في حالة عدم توفر معلومات كافية للمستهلكين من خصائص المنتج وفي هذه الحالة يلجا المستهلك إلي مقياس غير مباشر عند القيام بالمقارنة مع المنتجات الأخرى المنافسة)

2. أبعاد جودة الخدمة:

تمتلك جودة الخدمة ثمانية أبعاد وهي :

أ. **الوقت:** وهو الفترة التي ينتظرها الزبون للحصول علي الخدمة.

ب. **دقة التسليم:** في الوقت المحدد المطلوب من الزبون.

ج. **الإتمام:** إتمام جميع جوانب الخدمة بشكل كامل.

د. **التعامل:** ترحيب العاملين بكل الزبائن بشكل مميز.

هـ. **التناسق:** تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون بدون تمييز.

و. **سهولة المنال:** سرعة وسهولة الحصول علي الخدمة.

ز. **الدقة:** انجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظه.

ح. **الإستجابة:** الإستجابة بسرعة من العاملين لحل المشاكل غيرالمتوقعة.(سليمان زيدان، 2010م، ص125)

نماذج من أنظمة الجودة لبعض الرواد:

بدأ الإهتمام الرسمي بالجودة والمواصفات في منتصف القرن السابع عشر الميلادي حينما كتب وزير المالية الفرنسي إلي الملك إذا ضمنت مصانعنا جودة منتجاتها إتقانها للعمل فإن الاجانب سيهتمون بالاستيراد منا وأموالهم ستدفق إلي المملكة ف أصبحت الخدمات تعرض بعد ذلك حسب المواصفات وتصنيفات محددة سلفاً يختار منها المستفيد ما يلبي إحتياجاته ويعتبر عقد التسعينيات عقد الجودة الشاملة بينما كانت السبعينيات والثمانينيات من القرن العشرين هما عقدي الكفاية والفاعلية . ورغم الإهتمام المتزايد بمداخل الجودة الشاملة تشير الأدبيات إلي أن أصوله الأولي ترجع إلي العديد من الرواد الاوائل الامريكيين وهم شيوا رت ، ديمنج ، جوران ، وكروسيبي وغيرهم من الذين ساهموا في وضع الركائز الاساسية لمبادئ الإدارة التي تقوم على فلسفة رضاء العميل كهدف أولي للمؤسسات في اواخر القرن العشرين . واذا كان الحديث عن الجودة مهماً فإنه لم يكتمل إلا بالتطرف إلي العلماء الذين أثروا هذه الاتجاه ويكاد يكون هنالك إنفاق في الطروحات المعاصرة ومن هؤلاء العلماء :

1/ ويلترشيوارت Weltershewart

هو عالم امريكي ولد في الثامن عشر من شهر مارس (1897) بمدينة نيوكاتو بولاية النيوز وتوفي عام (1967) وتميز شيوارت بقدرته العالية على توظيف علوم مختلفة من خلال دمجها في إطار واحد ومن بين فروع العلم التي إهتم بها علوم الاقتصاد والاحصاء والهندسة وكانت محصلة هذا البرامج ما يعرف حالياً برسم الضبط الاحصائي وقد حصل على درجة البكالوريوس والماجستير من جامعة إيلونز بينما حصل على الدكتوراة من جامعة كاليفورنيا، بيد كلي في عام (1916) عمل في شركة وشيرت إيكترينك (western Electric) في الفترة (1924 – 1918) ثم إنتقل للعمل في شركة بل (Bell) للهواتف من (1925) وحتى تقاعد للمعاش عام (1956) وتقديراً لجهوده في مجال الجودة أنشأت الجمعية الامريكية لضبط الجودة (ASQC) جائزة بإسمه بعد تقاعده عمل في فحص الاستشارات منها الامم المتحدة والحكومة الهندية وكان عضو نشطاً في مجلس البحوث القومية والمعهد الدولي للإحصاء وعضو فخرياً في جمعية الاحصاء الملكية ببريطانيا وجمعية الإحصاء في كلكتا بالهند ، وجمعية الإحصاء الامريكية وقضى عشرون عاماً كمحرر أول في سلسلة الإحصاء الرياضي للناشر الشهير جون ويلي ohnwely sons .

وتميزشيوارت برؤية خاصة نحو علم الإحصاء فقد وصفه بعض المهتمين بأنه قائد (الضبط الاقتصادي للجودة في المنتجات) كما اصدر كتاب (الطريقة الإحصائية من منظور ضبط الجودة) عام 1939م كما قام تيد رئيس تقنية الضبط الاحصائي معلميان والاحصاء التطبيقي بجامعة لندن ومعهد سيفنس وجامعة انديانا كما أصدر سلسلة من البحوث حول ضبط الجودة في الصناعة ومن الجدير أن أفكار شيوارت أثرت كثيراً في عدد من العلماء الاحقين كجودة ديمنج وناكوشسي وكان تأثيره كبيراً في بعض البرامج ومبادرات الجودة مثل المقاييس البريطانية التي اصبحت فيما بعد جائزة الايزو كما أن منهج سيماسة الذي ظهر في الثمانينيات الميلادية من قبل شركة موتورولا ، ترجع جزوره إلي إسهامات سيوارن إتيكر شيوارت المشهورة ذات المراحل الثلاث (التخطيط - الانتاج - الرقابة) على نسق المراحل الثلاث الرئيسية في الطريقة العلمية للتفكير (فرض الفروض - إجراء التجربة - إختيار صحة الفروض) غايتها زيادة جودة الأداء وتحقيق التحسين المستمر في الإنتاج وفي هذه الدورة أعطي أهمية خاصة لمرحلة الرقابة على

أساس أنها عملية مستمرة وليست ختامية يمكن من خلالها مراجعة وتعديل المواصفات لزيادة جودة المنتج .

وضع شيوارت عام 1952 عندما كان يعمل في مؤسسة بيل للهاتف الامريكية عدة عناصر لإدارة الجودة الشاملة وإشار إلي أهمية تحديد مفهوم الجودة وإستخدام كل من التفكير الاستقرائي والتفكير الإستدلالي والإحصاء في عملية التحليل والمراقبة ودفع النظام التقليدي للتحكم والضبط داخل المؤسسة وتتكون من ثلاثة عناصر هي:

أولاً: عملية تحديد ما هو مطلوب.

ثانياً: إنتاج ما هو مطلوب.

ثالثاً: الحكم ما إذا كانت الإحتياجات قد تم مواجهتها.

وأوضح أهمية وجود عاملين لتحقيق الجودة هما : التفكير بطريقة موضوعية حقيقية ، والعمل كيفما

نفكرو نشعرونحس كنتيجة للموضوعية الحقيقية. (طارق عبدالرؤف ،ص91)

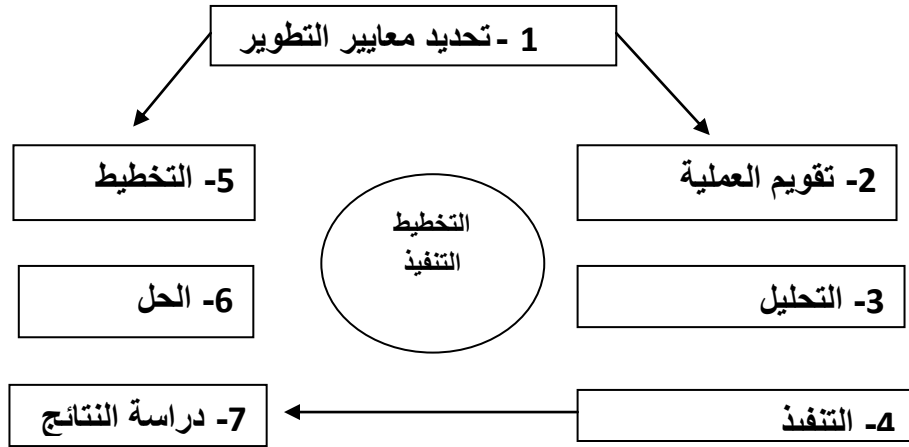
ومن الإسهامات التي قدمها شيوارت ما يعرف بدائرة شيوارت ، وقد إرتبطت هذه الأداء كثيراً بالعالم ديمينج الذي توسع في تطبيق بل سمي ت في بعض الأدبيات بدائرة ديمينج . و أطلق عليها اسم (الخطة، العمل، المراجعة، التنفيذ).

***الخطة:** في هذه المرحلة نقوم بإختيار العملية المراد تطويرها ، وهذا بعد معرفة الوضع القائم ومعرفة متى وأين يحدث المشكل؟ وكيف نقيس رضا العميل عن المخرجات ؟ ثم نحلل العمليات من أجل معرفة وتحديد الأسباب المحتملة، ومن بعد ذلك يتم اقتراح التطوير الذي يتطلب وضع إستراتيجية لجمع البيانات المطلوبة لتطوير .

* **العمل:** يتم تجريب التطوير المقترح ، على النطاق محدود في بيئة ، يستطيع التحكم فيها ومراقبة عليها.

***المراجعة أو التدقيق:** في هذه المرحلة يتم جمع وتحليل البيانات ، لتحديد ما إذا كان التطوير يحظى برضا العميل أولاً.

* **التنفيذ:** في هذه المرحلة يتم تنفيذ التغيرات الفعالة المرتبطة بالعملية ، وهذا عن طريق ربطها بالنظام التجاري.



الشكل رقم (2.1): نموذج شيورات لإدارة الجودة الشاملة المصدر: (مهدي السامرائي، 1981، ص82).

2. ادوارد دمنج :

مهندس أمريكي ولد في العام (1900) ودرس في جامعة (مايونج) وحصل علي درجة الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء من جامعة (بيل) في الولايات المتحدة الأمريكية ويعتبر الأب الروحي للجودة وقد أدرك دمنج أن الموظفين هم الذين يتحكمون بالفعل في عملية الإنتاج. توفي في واشنطن في العام (1993) .

وضع دمنج للجودة ستة محاور رئيسيه متمثله في:

(المبادئ الأربعة عشر للجودة ، أمراض المؤسسات السبعة، المعوقات الإدارية الستة عشر، المناخ الجديد، نظام المعرفة العميق ، عجلة دمنج). سيذكر الباحث محاور المبادئ الأربعة عشر ، الأمراض السبعة، وعجلة دمنج لأهميتها للدراسة.

المبادئ الأربعة عشر لإدارة الجودة :

ركزت هذه المبادئ علي الأدوات والتقنيات والتدريب والفلسفة الإدارية والمبادئ هي :

1. وضع هدف دائم يتمثل في تحسين الإنتاج والخدمات . بمعنى أن يكون التركيز علي الجودة أولاً ويكون الربح مجرد نتيجة لتحقيق الجودة .
2. وجود تطوير مستمر في طرق اختيار جودة الإنتاج والخدمات . بمعنى أن الاستمرار في تحسين العمليات كإفاه وعلي نحو متواصل وبالتالي ما كان مناسباً اليوم لن يكون مناسباً غداً ، ليست هنالك معايير ثابتة هنالك تغيير باستمرار .

3. إيجاد هيكل في الاداره العليا يركز علي متابعة الخطوات السابقة . بمعنى اجعل جميع العاملين في المنظمة يعملون من اجل تحقيق التحول ولا تتوقع أن الموظفين يقومون بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمفردهم بل يجب أن تهتم الاداره العليا بالإستراتيجية ككل وتقوم بخطوات ايجابية لتحقيقها لان هنالك احتمال بان أغلبية الموظفين ستفشل في تطبيقها .
4. إنشاء مراكز للتدريب الفعال(واصل التدريب) وتدريب الموظفين تدريباً محدداً متعلقاً بعمله .
5. إنتاج فلسفه جديدة ، يجب أن تتمحور هذه الفلسفة وتتمثل قرارات يشترك فيها ويتحمل مسئوليتها كل فرد في الشركة (وليس اللجنة التنفيذية أو رئيس مجلس الإدارة) .
6. التخلص من الإعتماد علي التفتيش الشامل لتحقيق الجودة وذلك ببناء الجودة من الأساس وهي المرتكز .
7. إزالة الحواجز بين الإدارات وذلك بالقضاء علي الحواجز التنفيذية بين الأقسام (الإتصال الأفقي) والجودة هي الهدف وليس المنافسة بين الزملاء .
8. إلغاء تقييم العمل علي أساس السعر فقط (التخلص من فلسفة الشراء علي أساس السعر فقط) لا يمكن أن تتجاهل الربح وسعر البيع ولكن التكاليف يجب أن لا تكون الاهتمام الأول والأخير .
9. وجود قياس فعال لتبني الفلسفة وتقوم بتطبيقها ودعمها ويكون التحول بالتركيز علي الجودة النوعية أكثر من الجودة الكمية .
10. إزالة الخوف تلتزم إدارة الجودة الشاملة بان يشعر الموظف بشكل معقول بالأمان داخل الشركة .
11. التخلص من الشعارات والنصائح بمعنى إنتقد الطريقه التحضيرية إذ أنها تدمر الجودة لأنها تركز علي الاهتمام علي (الرغبة في عمل الشئ) أكثر من كيفية (عمل الشئ) مثلاً الشعارات تعطي الموظف فكره عامه عن المكان الذي ينبغي أن يتواجد فيه ولكن لا تعطي الموظف الخريطة التي توضح كيفية الوصول إلي المكان .
12. إزالة العوائق التي تمنع الموظفين من التباهي ببراعة عملهم ، إذ يفترض دمنج أن معظم الأفراد يرغبون في أداء عمل جيد و أن لا يتعرضوا لنقد ظالم وان يعملوا بطريقه عادله و أن لا يستخدم أسلوب التهيب من اجل إذعان الموظفين بل تشجيعهم علي إنجاز عملهم علي نحو جيد بأفضل إمكانياتهم .
13. إستبعاد الحصص العددية تخلص من النسب الرقمية لتحقيق الأهداف والقوي العاملة لأن الحصص

الرقمية تجعل الموظف يركز عليها وليس علي مدي الجودة أو مدي الفعالية يصبح الهدف إيجاد طريقه ابتكاريه لزيادة الإنتاج بدلاً عن زيادة الجودة .

14. إيجاد برنامج قوي التحسين والتعليم بمعني برامج قوي للتعليم والتنمية الذاتي لكل فرد إذ يعتقد دمنج أن الموظفين يجب أن يكون لديهم إحساس عن أدوات وتقنيات رقابة الجودة وهي لغة الجودة أي الطريقه التي تتصل بها الآخري التي تتحسن من خلالها و لكن لابد أن يقترح الموظفين سبل جديدة للعمل الجماعي والمشاركة .(أحمد دودين، 2014م، ص 17-19).

عجلة دمنج:

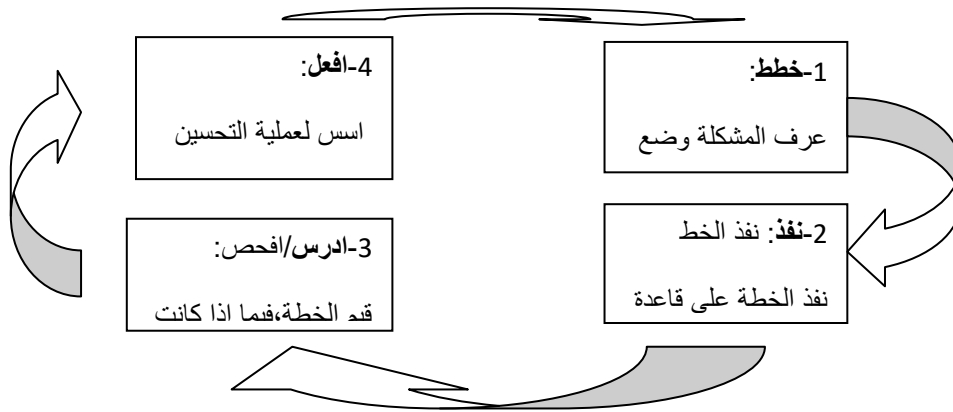
يطلق أيضا عليها دورة التحسين والتعلم المستمر وهي تركز علي أربعة نشاطات يتم القيام بها بشكل دوري دون أن تتوقف بحيث تربط بين المنتج أو الخدمة وبين حاجة المستهلك علي ضوء الموارد المتاحة للمنظمة وهذه النشاطات هي:

التخطيط: للتحسين ومعالجة المشكلة.

التنفيذ: تنفيذ الخطة علي نطاق ضيق للتجربة واكتشاف الأخطاء وتحديد الأسباب

التأكد: قياس وتقييم النتائج والكشف إذا كانت أفكارك وحلولك صحيحة وقابلة للتطبيق .

التطبيق: إذا حققت نجاحا طبق حلولك بشكل واسع وسريع وابتعد عن كل شيء حقق فشلا واجعل معايير النجاح تعتمد على المنظمة .(عقيلي ، 2001م ، ص 173).



الشكل رقم (2/2): عجلة دمنج

المصدر: راتب جليل الصويص، غالب جليل صويص ،و آخرون ، ص104.

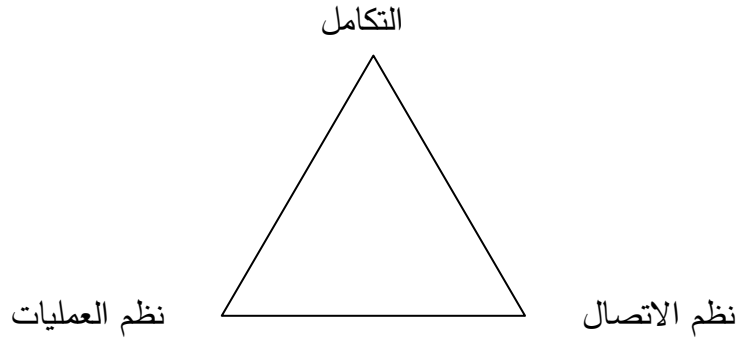
3. فليب كروسبي :

هو أحد العمالقة في إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، ولقد أكد على أهمية مشاركة جميع الأفراد في تطوير إجراءات العمل، ويجب على كل واحد منهم معرفة، ماهو مطلوب منهم؟ ولقد حدد خطوط سهلة الفهم لإدارة الجودة الشاملة. وأسس مدرسة خاصة بتدريب وتعليم و المساعدة على تطبيق إدارة الشاملة.

ولقد وضع كروسبي اربعة أسس لإدارة الجودة الشاملة وهي كمايلي :

1. تعرف الجودة على أنها توائم وتطابق المتطلبات.
 2. تحقيق الجودة بالوقاية أكثر من تقييم الأداء.
 3. تقاس الجودة بمدى تطابقها مع متطلبات أو معايير وليس بمؤشرات أخرى.
 4. معايير الجودة هو الإنتاج يكون خالي من العيوب.
- وان منهج كروسبي يتكون من أربعة عشر مبدأ وهي :
1. إلزام الإدارة العليا بالجودة.
 2. إنشاء فريق لتحسين الجودة.
 3. إستعمال القياس كأداة موضوعية.
 4. تحديد تكلفة الجودة الشاملة.
 5. زيادة الوعي بأهمية إدارة الجودة الشاملة.
 6. إتخاذ الإجراءات التصحيحية.
 7. التخطيط السليم لإزالة العيوب من المنتج.
 8. الإهتمام بتدريب وتعليم المشرفين والعمالين على القيام بدورهم في تحسين الجودة الشاملة.
 9. إنشاء يوم خاص لزيادة الوعي بأهمية شعار "صناعة اللاعيوب".
 10. تشجيع الابتكار الفردي وتحديد الأهداف داخل التنظيم.
 11. التخلص من أسباب الأخطاء، وإزالة معوقات الاتصال الفعال.
 12. التعرف على أهمية عملية التحسين ومكافئة من يقوم بتحسين وتطوير الجودة الشاملة.
 13. إنشاء مجالس للجودة الشاملة، هدفها القيام بعملية التنسيق والاتصال بأعضاء فرق تطوير الجودة.

14. إستمرار في عملية تحسين الجودة الشاملة، وه ذا بتكرار العمليات السابقة، من اجل إعطاء الموظفين تشجيع مستمر لإزالة معوقات الجودة وتحقيق أهداف المنظمة (د.على محمود فارس، استاذ الناجى شعيب ، 2005 ، ص33).



الشكل رقم (3/2) : أفكار كروسبي

المصدر: مهدي سامرائي، ص100

4. جوزيف جوران¹

عالم أمريكي ولد في البلقان يدير معهد جوران للجودة، ولديه كتاب مشهور في "الرقابة عن الجودة"، ويعد مرجع عالمي في هذا المجال ولقد أكد على أهمية تبني وتطبيق أساليب الجودة في كل إدارة وكل قسم على حدا ولقد أكد كذلك على البحث عن الأسباب الداخلية قبل القفز لحل المشاكل، وكذلك إرضاء العملاء.

ولقد طور نموذج الجودة وأطلق عليها ثلاثية جوران للجودة وهي تشمل مايلي :

تخطيط الجودة

تعد أول مرحلة بحيث تركز المنظمة على تحديد عملائها، وإحتياجاتهم، وأيضا يتم تطوير المنتج واتخاذ الإجراءات الضرورية لإشباع إحتياجات العملاء وتوقعاتهم، وأيضا يتم حصر الإمكانيات المادية للمنظمة، وتحديد الخطوات العلمية لإنتاج الخدمة أو السلعة، ومن ثمة تسهل عملية انتقال المعلومات إلى القسم

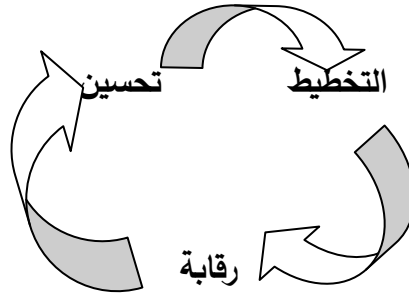
أوالإدارة المسؤولة عن الإنتاج في المنظمة، وهذه المرحلة تساعد المنظمة على تحقيق الأهداف المستقبلية و الحصول على النتائج مرضية في ظل الظروف التشغيلية.

مراقبة الجودة:

هذه المرحلة تبدأ بتحديد مميزات الجودة التي تحتاج إلى قياس، ويؤكد على عملية تحديد وحدات القياس وتكرارها لعملية المراقبة، من اجل إشباع متطلبات العميل، وإنشاء جدول للمراقبة، وهذا من اجل تسهيل مراقبة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة وهدت السيطرة علي العملية نفسها، ومن خلال هذه المرحلة يتم فحص والتقييم الفعلي للمنتجات ومقارنتها مع المتطلبات العميل.

تحسين الجودة:

هذه المرحلة يتم وضع الآليات المساندة في أماكنها الصحيحة المناسبة وهذا من اجل تحقيق الجودة بشكل مستمر، ويشمل ذلك توزيع الموارد وتكليف الأفراد، وأيضا على تشكيل فريق دائم، يتولى متابعة الجودة والمحافظة على المكاسب المحققة، ويمكن تنفيذ هذه المرحلة باستخدام الطرق العلمية والوسائل الإحصائية والمعروفة بأدوات الجودة كالرسم البياني لمراقبة الجودة والرسم البياني لباريتو والمدرجات التكرارية.



شكل رقم (4/2): ثلاثية جوران

المصدر: مهدي صالح السامرائي، ص 96.

وان أفكار جوران تتلخص في عشرة نقاط كما يلي:

1. رفع درجة الوعي لدى الموظفين بأهمية عملية تحسين وتحديد الاحتياجات.
2. تحديد الأهداف الخاصة بعملية التحسين.

3. الإهتمام بعملية التنظيم من أجل تحقيق أهداف المرجوة، وهذا من خلال عدد من الإجراءات كإنشاء مجلس للجودة النوعية.
4. الإهتمام بعملية التدريب للموظفين.
5. الإهتمام بإنجاز مشاريع تساعد المنظمة في حل مشاكلها.
6. الإهتمام بتقديم تقارير دورية وشاملة عن وضع المنظمة.
7. تشجيع وتحفيز العاملين وحثهم على تحسين الأداء، وهذا من خلال الإعتراف بإنجازاتهم.
8. الإهتمام بعملية الإتصال بين الأقسام المنشأة ، والتركيز على أهمية التغذية العكسية كوسيلة لتوصيل النتائج الأقسام معينة.
9. الإهتمام بتوثيق البيانات وتسجيلها على شكل البيانات.
10. الإهتمام بعملية التوسيع وذلك من خلال اعتبار التحسين السنوي جزءاً لا يتجزأ من نظم منظمة وعملياتها المختلف (أياد عبد الله شعبان، 2009 ص35).

كارو إيشيكوا (Kaoru Ishikawa)

كارو إيشيكوا (1915م - 1989م) من الرواد اليابانيين في مجال الجودة ، وكان والده (اشيرو) رئيساً لجمعيتين يابانيتين شهيرتين وهما ، الاتحاد الياباني للعلوم والهندسة ، وإتحاد المنظمات الإقتصادية اليابانية، وساعدته مكانة والده العلمية والعملية أن يلتقي بعدد كبير من العلماء من خارج اليابان وداخلها، وحضور المحاضرات القيمة التي كان هؤلاء العلماء يلقونها. وتخرج إيشيكوا من جامعة طوكيو عام 1939م تخصص كيميائ تطبيقية، وحصل في عام 1952م على جائزة ديمنج تكريماً له على إسهاماته في مجال الجودة .

فلسفة إيشيكوا:

يعد إيشيكوا الأب الحقيقي لحلقات الجودة باعتباره أول من نادى بتكوين عدد من العاملين طوعياً يتراوح عددهم من 4- 8 عاملين وتكون مهمتهم التعرف على المشاكل التي يواجهونها وطرح أفضل الطرق لحلها. وأصدر هذ العالم الياباني كتاباً أسماه "المرشد إلى السيطرة على الجودة". كما اقترح أيضاً مخططات تحليل عظمة السمكة والتي تشبه هيكل عظمياً لسمكة. وحيث تمثل العظام أو الأشواك

مسببات محتملة لمشكلة معينة فتستخدم لتتبع شكاوى العملاء عن الجودة. وتحديد مصدر أو مصادر الخطأ أو القصور. ويرى إيشيكاوا أنه بينما تنحصر المسؤولية عن جودة المنتج في الشركات الأمريكية في عدد محدود من طاقم الإدارة، فإن كل المديرين اليابانيين مسؤولون عن الجودة وملتزمون بها. وركز إيشيكاوا على أهمية شمول مراقبة الجودة على خدمة ما بعد البيع، ومشاركة العاملين بكافة مستوياتهم في عملية مراقبة الجودة، من خلال قيامه بتصنيف أدوات الجودة الإحصائية إلى مجموعات وربط كل مجموعة بمستوى معين من العاملين كما يلي :

1. المجموعة الأولى: الأدوات التي يمكن تعلمها وتطبيقها من قبل أي شخص في الشركة من أجل تقييم مشاكل الجودة، ومن هذه الأدوات (السبب والأثر، تحليل باريتو، خرائط مراقبة العمليات، المدرجات التكرارية، مخططات التشتت، وأدوات الفحص)

2. المجموعة الثانية: الأدوات التي يمكن استخدامها من قبل المديرين وخبراء الجودة وهي تتضمن اختبار الفرضيات والعينات

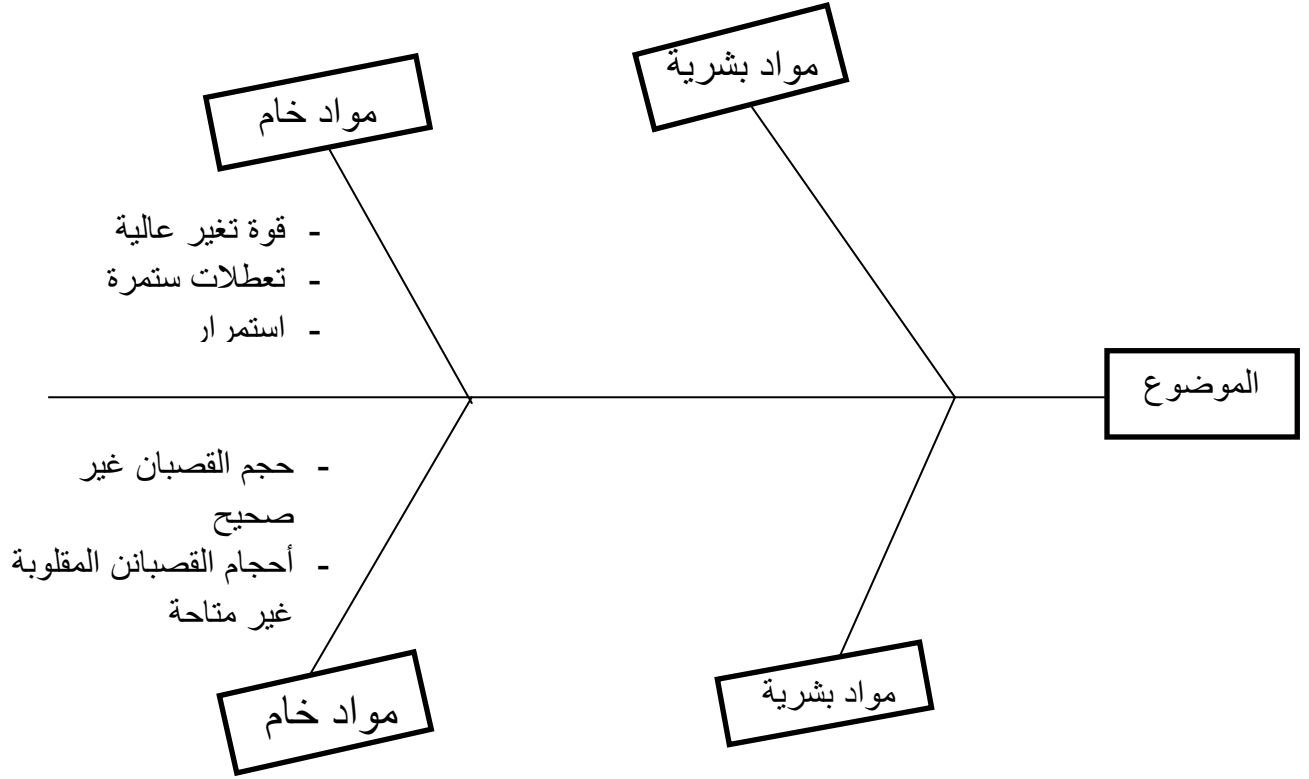
3. المجموعة الثالثة: الأدوات التي تستخدم في حل المشاكل الإحصائية المتقدمة والمستخدم من قبل خبراء الجودة والمستشارين وهي تتضمن أدوات بحوث العمليات (د. محمود عواد الزيات 2007 ص 68).

مبادئ الجودة عند إيشيكاوا

صاغ إيشيكاوا فلسفته في تحسين ومراقبة الجودة الشاملة على المبادئ التالية:

- 1 - الجودة أولاً وليس الأرباح .
- 2 - التوجه نحو الزبون وليس التوجه نحو المنتج.
- 3 - العملية التالية هي الزبون.
- 4 - استخدام الوقائع أو البيانات لتقديم العروض.
- 5 - إحترام الإنسانية كفلسفة إدارية .
- 6 - الإدارة من خلال الإعتماد المتبادل (عواطف إبراهيم الحداد، 2009، ص 47).

يجب على الإدارة العليا ألا تظهر الغضب عندما يقوم العاملون تحت رئاستهم بتقديم الحقائق لهم .
يمكن حل 95% من المشاكل عن طريق الأدوات السبعة لمراقبة الجودة. تعتبر البيانات التي لا
تضيف معلومات على أنها بيانات خاطئة.



شكل رقم (5/2) مخطط عظم السمكة

المصدر: إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، مأمون سليمان ، عمان ، دار الصفاء ، ط 2 ، 2005 ، ص

جينيشى تاجوشى (Genichi Taguchi)

عمل تاجوشى مستشاراً لعدد من الشركات الكبيرة مثل فورد و (اي بي ام) لمساعدتهم على تطوير السيطرة الإحصائية على جودة عملياتهم الإنتاجية.

ويرى تاجوشى أن الضبط المستمر للآلات لبلوغ جودة مناسبة للمنتج ليس كافياً. وأنه بدلاً من ذلك يجب أن تصمم المنتجات بحيث تكون قوية بقدر كاف ومتحملة لأداء شاق، برغم التباينات على خطا لإنتاج أو في مواضع الأداء بشكل عام.

ويعتبر تاجوشى من رواد الجودة اليابانيين، حيث عمل مديراً للأكاديمية اليابانية للجودة، وحاز على جائزة ديمينج أربع مرات. ولتاجوشى إسهامات عظيمة في الجودة الشاملة حيث نادى بتطوير وسائل لتحسين الجودة ، والتي تعتمد على طرق التصميم التجريبي لزيادة كفاءة المنتج والعمليات الخاصة به هذه الوسائل كانت الأساس لفلسفة تاجوشى والمرتكزة على المبدأ الثالث من مبادئ ديمينج والتي تهدف إلى تقليل الحاجة للتفتيش النهائي للمنتج عن طريق البدء بتحسين الجودة في مرحلة ما قبل التصنيع ، ومن النقاط الرئيسية لهذه الفلسفة هي :

1. تغير وقت إدخال مراقبة الجودة من مرحلة التصميم إلى ما قبل التصنيع ، وذلك لتقليل الاعتماد على التفتيش وزيادة جودة المنتجات والعمليات للمساعدة في إتمام الأعمال بالشكل الصحيح من المرة

الأولى

2. تغيير هدف الجودة من الحصول على المواصفات المطلوبة إلى الوصول إلى الهدف المطلوب من جودة المنتجات بعد التقليل من التباين في المنتج عن هذا الهدف"، وقد تم ذلك من خلال تغيير أساليب قياس الجودة باستخدام الانحرافات والمتوسطات بدلاً من استخدام نسبة العيوب كمؤشر لضعف الجودة.

3. تتغير التعامل مع العوامل الخارجية عن السيطرة والتي تؤثر على المنتج والعمليات الخاصة به، وذلك بإزالة تأثير هذه العوامل وليس أسبابها.

الفروقات بين رواد الجودة

نقاط الاتفاق بين رواد الجودة تمثل في التحسين المستمر وهو حجر الأساس، التزام الإدارة العليا وهو العامل المحوري، يتم التحسين كعملية وقائية والتركيز علي خطوات التنفيذ والعمليات مشاركة العاملين

والتدريب المستمر وفق الاحتياجات، ونشر ثقافة الجودة .

نقاط الإختلاف بين الرواد تمثلت في التكاليف معتمده علي التخطيط والوقاية كمفهوم عام ولكن فيليب كروسيي كان أكثرهم تشددا من حيث وضع مفهوم التكاليف في نطاق التكاليف الصفرية.

2-2 المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

مع زيادة شدة التنافس العالمي، أصبحت فكرة إرضا العميل التي تستند علي إشباع حاجياته ورغباته ومطابقتها مع المنتج هي المعيار الأول للمن افسة والبقاء، لذلك يتطلب الوصول إلي هذا المعيار تطبيق مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة كاحد الأساليب الإدارية الحديثه في جميع المهام والأنشطه والعمليات الإنتاجية والخدميه وهذا مايعرف بالإدارة الحديثه والتي تعمل علي أساس العميل وعلي أساس الرضا.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

وردت تعاريف كثيرة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة حيث قام كل من Bounds Steven and Ronald,

(Clair) بتعريف الكلمات الثلاثة والمكونة لهذا المفهوم كالاتي :

الإدارة: تعني تطوير القدرات التنظيميه والقيادات الادارية بحيث تصبح قادرة علي التحسين المستمر لغرض المحافظة علي المستوي العالي من الجودة للاداء.

الجودة: القدرة علي تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقيق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم الية .

الشاملة: المقصود بها ادخال عناصر العمل كلها بالمنظمة في التحديد والتعريف الدقيق بالحاجات المطلوبه للزبون أو المستفيد ورغباته من سلع المنظمة وخدماتها والعمل علي بذل كل جهد جماعي وفردى ممكن في سبيل تحقيق تلك الغايات. (يوسف حجيم الطائي، 2009م ، ص194)

ويتجه السقاف إلي تبني مفهوم الجودة الشاملة علي ضؤ المحور الذي تركز عليه ويوضح ذلك في ثلاثة مفاهيم وهي :

1. التركيز علي العميل وتظهر الجودة علي أنها ارضاء للعميل
2. التركيز علي العميل وتظهر الجودة علي أنها المتطابقة للمواصفات .

3. التركيز علي القيمة التي تؤخذ علي اعتبار التكلفة للمنتج أو السعر للعميل وتعرف الجودة علي ضوء كل من السعر والامكانيات. (السقاف حامد عبدالله ، 1995م ، ص 15)

تعريف الجمعية الامريكية للجودة: هي الهيئه والخصائص الكلية للمنتج (سلعه أو خدمة) والتي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج علي اشباع حاجات صريحة واخري ضمنية ، اما جودة الخدمة فانها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن ان تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق اشباع وتلبية حاجاتهم وريغباتهم . (سليمان زيدان، 2010م ، ص92)

تعريف فيستر الد: هي نظام متكامل من المبادئ والطرق والممارسات للوصول الي الافضل في كل ما تقوم به المؤسسات ومركز علي فلسفة ادارية حديثة تجعل الوسائل الادارية والمهارات الفنية والجهود الابتكارية مزيجا للوصول الي مستوي اداء وتطور مستمر.(الحراشنة، 2010م، ص31)

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الادارية الحديثه التي تستند فلسفتها علي مجموعة من الافكار والمبادئ ولا بد للمؤسسات التي تنشئ تحقيق التميز في الأداء وتحقيق رضا العاملين أو مايفوق توقعاتهم ان تتبني تلك المبادئ فهي مدخل اداري حديث يهدف إلي تحقيق التحسين والتطوير المستمر في جودة الخدمة من خلال تعاون وتضافر جهود كل من الادارة والعاملين لاداء الأعمال والانشطة داخل المؤسسة أوالجهاز الإداري بشكل صحيح مع التركيز الدائم علي المستهلك لتحقيق رغباته وتوقعاته من خلال اشراكة في تصميم الخدمة. (النجار حميدة محمد ، 2005)

تعريف ادوارد دمنج: عبارة عن فلسفة إدارية مبنية علي أساس إرضاء العميل وتحقيق إحتياجاته وتوقعاته حاضراً ومستقبلاً. (W. Edward Deming, 1994 , P21)

تعريف فيجنباوم: 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).

تعريف معهد الجودة الفدرالي الأمريكي: القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن أول وهلة مع الاعتماد علي تقييم العميل في مدي معرفة مدي تحسن الأداء. (توفيق محمد عبد المحسن ، 1999م، ص 119).

الجودة كما هي في قاموس إكسفورد: تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة
تعريف منظمة الجودة البريطانية: حيث عرفت إدارة الجودة الشاملة على أنها الفلسفة الادارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المشروع معاً.
تعريف جون أوكلاند: يعرفها على أنها الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطوير فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل.

تعريف (Royal mail):

فتعرف الجودة الشاملة على انها الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمة مضافة لتحقيق إشباع حاجات المستهلكين .
تعريف كول (cale): مفهوم إدارة الجودة الشاملة بانها (نظام إداري) يضع رضا العمال على رأس قائمة الأولويات بدلاً من التركيز على الارباح ذات الأمد القصير إذ أن هذا الإتجاه يحقق أرباحاً على المضي الطويل أكثر ثباتاً وإستقراراً بالمقارنة مع المدي الزمني القصير .

تعريف أوماجونو (omachan): بأنها إستخدامات العميل المقترنة بالجودة وإطار تجربته بها ، ولذا يمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن (نظام يتضم مجموع الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الاحصائية والعمليات الادارية المستخدمة لتحقيق الأهداف ورفع مستوي رضا العميل والموظف على حد سواء علماً بأن هنالك توجيهات فكرية تبناها مفكرون (كروسبي وجابلونسكي وبروكاويروكا) تركز على النتائج النهائية التي يمكن تحقيقها من خلال إدارة الجودة الشاملة ، والتي يمكن تلخيصها في إنها (الفلسفة الادارية وممارسة المنظمة العملية التي تسعى لأن تضع كل من مواردها البشرية وكذلك الموارد الخام لان تكون أكثر فاعلية وكفاءة لتحقيق أهداف المنشأة). (فدوي حامد ، 2015م ، ص 11)

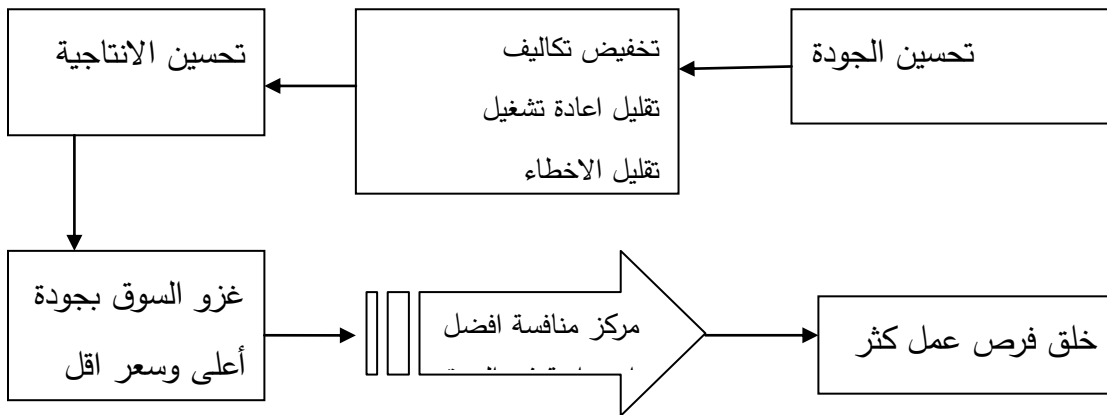
من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أنها تناولت جوانب وابعاد متعددة ومتنوعة من إدارة الجودة الشاملة والتي عكستها وجهات نظر البا حثين في هذا الحقل والتي تمحورت في ثلاثة اتجاهات رئيسية تتلخص فيما يلي :

الإتجاه الأول تمحور حول فكرة العميل ومتطلباته وإحتياجاته وتطلعاته وهو ما أشار اليه دمنج. الإتجاه الثاني ركز علي فكرة النتائج النهائيه فإدارة الجودة الشاملة قد تم تصميمها للحصول علي نتائج معينة منها علي سبيل المثال التحسين المستمر ، تخفيض التكاليف ، تحسين الانتاجية. الإتجاه الثالث تمحور حول فكرة إستخدام الوسائل العلمية والأدوات الإحصائية المتاحة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة . (محمود خضير كاظم ،2007م ، ص48)

وبشكل عام يري الباحث أنه يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إداريه متكاملة في وضع الخطط وحل المشكلات وتوفير المعلومات لإتخاذ القرارات الصحيحة حتي يتسني للمنظمة البقاء والإستمرار في سوق العمل .

أهمية إدارة الجودة الشاملة:

- ينظر إلي أهمية إدارة الجودة الشاملة علي أنها مقياس أساسي للمفاضلة بين المؤسسات المطبقة لإدارة الجودة الشاملة في مجال الأعمال لتحقيق الأتي :
1. تقليص شكاوي المستهلكين وتخفيض تكاليف الجودة مما يساهم في تحقيق رضا العميل
 2. تعزيز الموقف التنافسي للمنظمة طالما يجري التركيز علي تقديم سلع أو خدمات علي جودة عالية للزبون وبالتالي زيادة ولاء الزبون للمنتج
 3. زيادة الانتاجية والأرباح المحققة مما يساعد في رفع الكفاءة الادارية والانتاجية بزيادة الحصة السوقية.
 4. زيادة شهرية المنظمة .
 5. تحسين عمليات الاتصال في مختلف مستويات المنظمة وضمان الشراكة الفعالة لجميع افرادها في تحسين الأداء . (ابومدين ،2007م ، ص31)



الشكل (6/2):أهمية إدارة الجودة الشاملة

: بن عنتر عبد الرحمن ،ص179.

المصدر

أهداف الجودة الشاملة

ترمي المنظمات والمؤسسات الناجحة إلي تحقيق أهدافها من خلال تطبيق منظومة الجودة كمنظومة إدارية فعالة في المنظمة وقد قسمت المنظمات أهداف الجودة أو الأهداف المتعلقة بالجودة إلي أنواع وتصنيفات ، فهناك نوعان من أهداف الجودة وهما :

1. **أهداف تخدم ضبط الجودة** : وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة لكل وذلك بإستخدام متطلبات ذات مستوي أدني تتعلق بصفات مميزة مثل الامان وإرضا العملاء .
2. **أهداف تحسين الجودة** : وهي غالباً ما تخص في الحد من الاخطأ وتطوير منتجات وخدمات العملاء بفاعلية اكبر .

ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلي خمسة فئات وهي :

1. أهداف الاداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الاسواق والبيئة والمجتمع .
2. أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة وتناول حاجات العملاء والمنافسة .
3. أهداف العمليات وتناول مقدرة العمليات وفعاليتها ومدى إستجابتها للتغيرات ومحيط العمل .
4. أهداف الاداء للعاملين وتناول المهارات والقدرات والتحفيز والتطوير ل هم . (النعيم،

2008م،ص 24)

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تعد المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهميه كبيره 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 فيما يلي :

1. **التركيز علي العميل** : هنا يكون التركيز علي العميل الداخلي والخارجي لأن مستوي الجودة يتوقف علي أداء العاملين بالمنظمة .
2. **التركيز علي العمليات والنتائج معا** : لأن النتائج المعيبة تعتبر مؤشرا لتدني الأداء للعمليات ثم لابد من التركيز علي حسن سير العمليات بنسبة اكبر من التركيز علي السلع والخدمات في المنظمة .

3. **الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها :** وهنا يتطلب استخدام الأدوات والتقنيات للتحقيق من أداء العمليات بدلاً من القيام بالفحص والتفتيش بعد الإنتهاء من الأداء .

4. **مكافئة العاملين بحسب ادائهم :** علي اعتبار أن الأجر ليس هو الحافز الوحيد بل ان العاملون يحبون أن تقابل جهودهم بالثناء وأن تكون موضع إحترام من رؤسائهم .

5. **إتخاذ القرارات استنادًا علي الحقائق:** وهو يتطلب وجود نظام معلومات فعلي يقدم المعلومة المناسبة في الوقت والمكان الملائمين .

6. التغذية الراجعة

حيث تلعب الاتصالات الدور المحوري في أي إدارة من الادارات .(المثني،2009، ص14)
7. **التحسين المستمر:**

إن إعتقاد الإسلوب العلمي الدقيق في استمرارية التحسين و التطوير المستمرين في الأداء التشغيلي للعمليات الانتاجيه أكثر أهميه في ترصين المنتج وتحقيق ملائمة التطورات والتغيرات المستمرة في حاجات ورغبات المستهلك، وان التحسين المستمر في الأداء يتطلب سرعة استجابة التغيرات من ناحية وتبسيط الإجراءات من ناحية أخرى لذا فلن هنالك علاقة تكاملية بين الجودة وسرعة الإستجابة لتطوير الإنتاجيه ويجب أن يؤخذ معيار التكامل بعين الإعتبار عند إعتداد أي تغيير أو تطوير مستهدف .

التزام الاداره العليا:

« هو أحد أهم المبادئ لنجاح إدارة الجودة الشاملة ويشمل تعزيز ثقافة الجودة وتطوير إمكانيات الموظفين لتوفير رؤية استراتيجيه واضحة المعالم للمؤسسة واهدافها « (احمد السروي، 2013 م، ص 91)

متطلبات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

أولاً : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

قام العديد من الباحثين أمثال دمنج، جوران، جويتش، ورافيس بتجميع وحصر جميع واهم المتغيرات والعناصر التي تمثل متطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتتمثل فيما يجب أن تقوم به المنظمة عموماً للتأكد من تطبيقها واستمرارية تحسين الجودة في الأمد الطويل وكيفية قياس هذا التحسين بصورة متكاملة وذلك لان الهدف الرئيسي لإدارة الجودة الشاملة هو التحسين والتطوير المستمر للجودة لاعتبارها برنامج

تحسين مستمر وأسلوب حياة لبقاء لمنظمات وفيما يلي أهم المتطلبات :

1. بناء استراتيجيه تعبر عن رؤي والتوجهات المستقبلية للمنظمة وتشمل علي العناصر الآتي:
 - أ. الرؤية: تمثل الرؤية التصورات المستقبلية للإدارة لعليا للمنظمات لما ستكون عليه المنظمة من حيث مركزها التنافسي ونوع المنتجات التي ستقدمها .
 - ب. الرسالة: تتضمن الرسالة الاتجاهات الواسعة للمنظمة، مبررات تواجدها والمنتجات التي ستقدمها.
 - ج. الأهداف: هي الأهداف التي تسعى المنظمة لانجازها خلال فتره زمنييه محدده والتي يتم علي ضوءها توفير المواد اللازمة لتحقيقها .
 - د. الإجراءات: تتمثل في النظم التي تتبعها المنظمة لقياس الأداء الاجراءت التي تتخذها للقيام بعمليات التطوير والتحسين .
2. هياكل تنظيميه مرنة وملائمة لمتطلبات الأداء وقابله للتعديل والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية مع التركيز علي العمليات كأساس لنمط التنظيم الجديد ودرجه أعلي من اللامركزية في إنجاز الأعمال .
3. نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة من آليات تحليل العمليات وأسس تحديد المواصفات وشروط تحقيق الجودة وآليات ضبط الجودة وإسلوب تحديد الإنحرافات وكيفية معالجة الإنحرافات .
4. تنمية إتجاهات إيجابيه لجميع العاملين بأهمية التطوير والتحسين .
5. إعتقاد نظام معلوماتي دقيق لإدارة الجودة الشاملة .
6. التعليم والتدريب المستمرين لجميع الموارد البشرية العاملة في المنظمة.
7. قيادة فاعله تتولي وضع الأسس والمعايير ، توفير مقومات التنفيذ السليم للخطط والبرامج وتؤكد الفرص لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- 8 . نظام للإداره يتضمن قواعد وآليات تنفيذ الأعمال والوظائف وأسس تخطيط الأداء المستهدف وتحديد معدلاته وتقويم النتائج والإنجازات .
9. التوجيه بلحياجات العميل الداخلي والخارجي للمنظمة .
10. تهيئة مناخ تنظيمي وثقافة ملائمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة. (عمر احمد عثمان وآخرون ، 2006م ، ص 232).

وقبل البدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب الأخذ في الاعتبار الأمور الثلاثة التالية :

1. تقييم المتطلبات السابقة والوضع الحالي للمنظمة للتأكد من وضوح الحاجة إلي التغيير وان إدارة الجودة الشاملة استراتيجيه مناسبة وتتطابق مع أنماط القيادة وبيئة المنظمة وفي حالة عدم حدوث ذلك يجب خلق التطابق أو تجنب تأجيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة لحين حدوث ظروف مناسبة .
2. يجب علي القيادة الإستمرار في التزامهم بإدارة الجودة الشاملة وإبقاء العملية واضحة للعيان وتزويدها بالدعم اللازم وتحميل الأفراد مسئولية النتائج وذلك لان عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة صعبه وشاقه وطويلة المدى.
3. التأكد من وضوح الهدف وتصور المنظمة المستقبلي ونتائج مشاركة جميع العاملين في برنامج التطبيق. (النعيم وآخرون ، 2008م ، ص 267).

ثانيا : مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يعتبر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات من العمليات التي ليست سهلة وتحتاج إلي وقت طويل لاستكمال مراحلها، فإدارة الجودة الشاملة هي منهجية علمية متطورة ترتبط بكافة نشاطات المنظمة وتهدف إلي تحسين جودة المنتج من أجل إرضاء واسعاد العميل وأن هنالك خمسة مراحل لإنجاز ناجح لإسلوب إدارة الجودة الشاملة في مختلف المؤسسات كما يلي:

1. المرحلة الصفرية (الإعداد)

تحتوي هذه المرحلة علي مجموعة من الخطوات وهي :

- أ. قرارات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ب . تدريب المدربين علي إدارة الجودة الشاملة.
- ج . صياغة رؤية المؤسسة.

2. مرحلة التخطيط :

يتم في هذه المرحلة مايلي

- أ . إختيار أعضاء لجنة الجودة.
- ب . إختيار مستشار الجودة.
- ج . تدريب لجنة توجيهية الجودة والمستشار.

د . الموافقة علي خطة التطبيق وتخصيص الموارد اللازمة.

3 . مرحلة التقييم :

تتضمن هذه المرحلة مايلي:

أ . التقييم الذاتي.

ب . التقييم التنظيمي.

ج . تقييم رأي الزبائن.

د . تقييم تكلفة الجودة.

4 . مرحلة التنفيذ

وهي تحتوي علي الخطوات التالية:

أ . إختيار من سيتولي التدريب بالمؤسسة.

ب . تدريب المدربين والمرؤوسين.

ج . تشكيل فرق العمل.

5 . مرحلة تبادل الخبرات

وفي هذه المرحلة يجب الإستفادة من الخبرات المكتسبة سابقاً في مجال الجودة وإدارتها.(بن عيشاوي ،

2006م ، ص12).

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يري ستيفن كوفي أحد ابرز علماء الإدارة المعاصرين أن الأسباب الرئيسية التي تعرقل الجودة في أي

منظمه هي

1. فقدان الثقة في المدير .

2. الإتصالات الرديئة.

3. الموظفين الغير منضبطين.

4. ضبط الوقت والانفراد بالرأي.

5. سؤ نظام المكافآت والحوافز.

6. تخصيص مبالغ غير كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

7. الإعتقاد الخاطئ لدى بعض العاملين وخصوصا القدامى منهم بعدم حاجتهم للتدريب
8. التأخر في إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين والفرق في الوقت المناسب (جودة ، 2006م ، ص237)

المبحث الثالث: دلالة السيارات المستعملة

2-3 مفهوم دلالة السيارات وتاريخ صناعتها

دلالات السيارات هي أسواق تمارس فيها عمليات البيع والشراء لمنتجات السيارات التي تم استخدامها واستهلاكها وبعضها لديها من معايير الجودة ما يجعلها قادرة علي اشباع رغبات الزبون وفق احتياجاته، وبعضها اصبحت غير مستوفيه للشروط المتعلقة بالسلامة.

في هذا الفصل سنتعرض لدلالات السيارات وتاريخها وطرق صناعتها ومراحل تطورها.

تعريف بدلالة السيارات:

تعريف الدلالة في اللغة العربية :

تعريف ابن حزم: يميل اليه معظم الباحثين وغيرهم وهو أن الدلالة فعل الدليل. هذا التعريف يعنى ممارسة الدلالة فيكون إنشاء النهى وفهمه (فى الدلالة اللفظية) مضمولاً بمفهوم الدلالة، وذلك أن المناطقة يشيرون الي الدلالة بإعتبارها وصفاً للحفظ أو وصفاً للسامع .(مهند مجد اوعمشة ، 1985م) وبعد أن عرف الاصوليون الدلالة بأنها فعل الدليل عرفوا الدليل بأنه هو المرشد الى المطلوب والموصل الى المقصود. ولا فرق بين يحصل من العلم أو عليه الظن (مهدي المخزومي وابراهيم السامرائي ، 1988م)

الدلالة فى القرآن الكريم:

ورد القرآن الكريم فى صيغة دل فى ثمانية مواضع نشترك فى إبراز مفهوم الصيغة وتعنى الإشارة الى الشيء أو الذات ويترتب على ذلك وجود طرفين: طرف دال وطرف مدلول عليه . ونذكر بعض من تلك المواضع

لادم وزوجه ﴿ فَذَلَّاهُمَا بِغُرُورٍ فَلَمَّا ذَاقَا الشَّجَرَةَ بَدَتْ لَهُمَا سَوْءَاتُهُمَا وَطَفِقَا يَخْصِفَانِ عَلَيْهِمَا مِنْ وَرَقِ الْجَنَّةِ وَنَادَاهُمَا رَبُّهُمَا أَلَمْ أَنْهَكُمَا عَنْ تِلْكَ الشَّجَرَةِ وَأَقُلُّ لَكُمَا إِنَّ الشَّيْطَانَ لَكُمَا عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴾ .(سورة الاعراف، الاية 22) . أي أرشدهما للاكل من تلك الشجرة التي نهاهما الله عنها.

فى قصة موسى عليه السلام ﴿وَحَرَّمْنَا عَلَيْهِ الْمَرَاضِعَ مِنْ قَبْلُ فَقَالَتْ هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ أَهْلِ بَيْتٍ يَكْفُلُونَهُ لَكُمْ وَهُمْ لَهُ نَاصِحُونَ﴾. (سورة القصص ، الاية 12).

وردت فى حكاية سيدنا سليمان ﴿ فَلَمَّا قَضَيْنَا عَلَيْهِ الْمَوْتَ مَا دَلَّهُمْ عَلَىٰ مَوْتِهِ إِلَّا دَابَّةُ الْأَرْضِ تَأْكُلُ مِنْسَأَتَهُ فَلَمَّا خَرَّ تَبَيَّنَتِ الْجِنُّ أَن لَّو كَانُوا يَعْلَمُونَ الْغَيْبَ مَا لَبِثُوا فِي الْعَذَابِ الْمُهِينِ ﴾ . (سورة سبا ، الاية 14) . فالدابة وأكلها العصا دال .

الدلالة فى السنة :

فقد روى فى الأثر أن الرسول صلى الله عليه وسلم قال (ألا أدلكم على أمر إذا فعلتموه تحاببتم افشوا السلام بينكم)

فلا يختلف معنى كلمة أدلكم فى الحديث المذكور عما ورد فى القرآن الكريم من معنى ، والحديث بين أثر أفشاء السلام بين الناس، وقد دل الرسول صلى الله عليه وسلم على ذلك الأثر وعلى هذا المفهوم تم التعريف على الدلالة.

تعريف دلالة السيارات :

هى الدلالة المكانية لبيع السيارات المستعملة فى السودان وهناك عدة مسميات لهذه الدلالة فى بعض الدول العربية من هذه المسميات (الوكالة -الحراج) من خلال تلك التعريفات يعرف الباحث دلالة السيارات بالسودان بانها مكان يقصده كل شخص يرغب فى شراء السيارات المستعملة يتم فيها عرض معظم ماركات السيارات العالمية التى تدخل السودان.

أهمية دلالة السيارات فى السودان:

تساهم فى تحسين أوضاع بعض الشرائح فى المجتمع أصبحت مهنة فى عملية البيع والتوسط فى البيع تساعد اصحاب الدخول الضعيفة من امتلاك سيارات يتم فيها البيع المباشر وفق عملية توكيد وضمان ومعرفة وتراضي التقييم الفعلي للسيارة وفق معايير العيوب والجودة المطلوب والموديلات سهولة وسرعة المعاملات التسويقية والشرائحية.

تاريخ صناعة وإنتاج السيارات:

كانت فكرة صناعة وإنتاج السيارات حلمًا يراود الإنسان زمنًا طويلًا ولكن لن يتحقق هذا الحلم إلا مع الثورة الصناعية التي حدثت في منتصف القرن التاسع عشر، وكان ذلك بإختراع محرك الاحتراق الداخلي. كانت الفكرة أولاً بإستخدام المراجل البخارية وذلك بالاستفادة من طاقاتها المنتجة، ويتم نقلها مباشرة إلي العجلات ويتم توجيه العملية الامامية يدوياً حيث أستمرت هذه الفكرة فترة من الزمن ولم تقتصر على السيارات فقط بل تم تطبيقها أيضاً على قطارات السكك الحديدية، ونظراً لمشاكل المراجل البخارية والتي تتمثل في الاصوات المزعجة والسرعات البطيئة المنتجة من المحرك، ثم إستخدام بديل من الوقود السائل والذي أكتشف في ذلك الوقت والذي أدى إلي إنشاء المحركات البخارية أي محركات الإحتراق الداخلي بدءاً بمحرك البنزين ومن ثم محرك الديزل . كما ادخلت تطورات وتعديلات واسعة في نظام نقل السرعات والحركة والتوجيه. مما ادي إلي تقليل معدل حرق الوقود وتقليل الاهتزازات وضمان راحة الركاب وقد قل الضجيج كثيراً مقارنة مع المحركات السابقة. وبذلك بدأت السيارة في رحلة تطورها حتي أصبحت اليوم على درجة عالية من التقدم، مكونة وسيلة نقل فعالة ذات احجام متعددة ومختلفة سواء كانت ذلك في الشكل الخارجي أوالداخلي أو حسب التصميم الهندسي الذي أعدت إليه من أجل الاغراض المستخدمة، ومن ثم صبحت صناعة وإنتاج السيارات من الصناعات الاساسية التي تتميز بها الدول المتقدمة. (محمد عبدالرضا الشمري ، 2005م، ص 15)

تصميم صناعة السيارات:

يتم تصميم وإنتاج السيارات بحيث تقوم بتوفير جز ءاً مناسباً لنقل الركاب والامتعة من موضع لأخر، وإضافة لذلك نجد أن هنالك جزاً لمجموعة المحرك والذي يقوم بامداد السيارة بالقدرة اللازمة وفوق كل هذا نجد أن الجزء الذي يمثل الأهمية القصوي للسيارة يتمثل في الشاسي أ حامل جسم السيارة . وهناك عوامل أخرى مهمة يجب أخذها في الإعتبار عند التصميم منها: الإيفاء بمتطلبات المظهر العام للسيارة ليناسب مختلف الانواق، إضافة لعوامل أ خري مختلفة كالراحة والرفاهية والسلامة أثناء القيادة وإقتصاديات الوقود وقطع الغيار والبيئة التي تحيطهما حيث نجد أن التصميم يتم وفق المناخ الذي تسير عليه العربة . ويمكن تصنيف السيارات بصفة عامة إلي مجموعتين رئيسيتين هما:

1. سيارات خفيفة .

2. سيارت ثقيلة .

أغراض إستخدامات السيارات :

تستخدم هذه السيارات سوء كانت خفيفة أو ثقيلة في الاغراض التالية على سبيل المثال وهي:

1/ أغراض النقل:

تستخدم كثيراً من السيارات في هذا المجال وهي أما سيارات نقل ما يعرف بسيارات الركوب وسيارت نقل عام وهي المستخدمة في نقل المسافرين كالبصات والحافلات وكذلك الترحيلات الداخلية والنقل الجماعي في المؤسسات والشركات.

2/ أغراض الشحن :

توجد العديد من هذه السيارات تعمل في مجال الشحن كشحن البضائع ومواد البناء .

3 / أغراض الترحيل :

كترحيل المواد الخام أو نقل المياه وهي ما تسمى بالتناكر .

4/ أغراض الرفع :

وهي بعض السيارات التي تستخدم في القيام برفع الأشياء المختلفة وهي تحتوي على أجهزة هيدروليكية

(الشمري،2005م ، ص15)

خلاصة الفصل:

كخلاصه لكل ما سبق ذكره في هذا الفصل، يمكن القول أن الإنسان عرف الجودة منذ القدم في كل مناحي حياته ومتطلباته اليومية، فظهر رواد وفلاسفة ومفكرين الجودة مثل شيوارت والأب الروحي للجوده ادوارد دمنج وجوزيف جوران وكروسيي وايشيكاوا وتاقوشي وغيرهم، قدموا مساهمات فعالة ومعايير من وجهات نظر مختلفة اتفقت معظمها علي أن يكون إرضاء الزبون وإشباع رغباته هو محور اهتمام الجودة. شملت الجودة العديد من المبادئ والمعايير المتعلقة بالإنتاج والخدمات لتحسينها وتطويرها وتقديمها بطرق مختلفة. الهدف منها هو الوصول إلي أهداف تجويد الأداء وارضاء العملاء . ودلالة السيارات هي احدي الاسواق التي تحتاج إلي تفعيل مفهوم الجودة فيها بتطبيق المعايير بغرض ارضاء العميل .

الفصل الثالث

الإجراءات وبيئة العمل بالدلالة

الفصل الثالث

الاجراءات وبيئة العمل

3-1 المبحث الأول : الإجراءات بالدلالة

هى تلك الخطوات التفصيلية لتنفيذ بعض الاشياء ويشترط فيها الاتي :-

- أن تتماشى مع اهداف وسياسة المنظمة.
 - أن تكون مبسطة مع عدم الاخلال بضمانات الرقابة الواجبة.
 - أن تكون واضحة ومفهومة لدى جميع العاملين.
 - أن تكون مرنة وقابلة للتغيير وفقاً للظروف الطارئة.
- فوائدها:-**

- تجنب التشتت والفوضى
 - إحكام الرقابة علي التغيير
 - توحيد وتمائل طرق العمل داخل المنظمة
 - تساعد علي تخصص العاملين
 - تساعد علي إكتشاف الأخطاء والإختناقات التي قد تتواجد في مواقع العمل
- عيوبها:-**

- تجعل العامل البشري بمثابة الآلة التي لاروح فيها فتلغي شخصيته
- إعتياد العامل علي الرقابة في العمل يجعله فترة غير قادراً علي اداء عمل اخر
- متطلبات الاجراءات الفعالة:-
- يجب أن تؤدي خطوات الإجراء ومراحل تنفيذه الي تحقيق اهداف المنظمة
- يجب أن ينمط الإجراء وفي نفس الوقت يساعد علي تحديد المسؤولية حتي يمكن القيام بالحساب
- يجب أن ترتبط المراحل التشغيلية للإجراءات بلجراءات الرقابة حتي يمكن مراجعة الإنحرافات عن الأداء والمخطط.

مبادئ الإجراءات:-

أن يتم تحديد هدف لكل خطوة من خطوات الاجراءات.
أن تساهم الخطوات والاجرات في سرعة انجاز العمل.
أن يتبع التسلسل الواضح في خطوات الاجراءات.
أن يتم اعتماد الاجراءات الضرورية واستثناء الاجراءات غير الضرورية.

تبسيط الإجراءات:-

وحتى يتم تبسيط الاجراءات يجب تحديد الاتي:-

ما هو العمل المراد تبسيطه؟

من الذي يقوم به؟

لماذا يقوم به؟

أين يقوم به؟

متي يقوم به؟

كيف يؤدي العمل؟(محمد الصيرفي،2007م،ص132).

3-2 المبحث الثاني : إجراء فحص السيارة

في ظل إرتفاع الأسعار الجديدة يلج أ الكثيرون الي سوق السيارات المستعملة للحصول علي مركبة تتناسب مع إمكانياتهم المادية، ولكن هنالك شروط وأساسيات يجب وضعها في الإعتبار عند الشراء من تلك الأسواق حتي لايقع المشتري ضحية لسيارة كثيرة الاعطال، ثم يندم علي الشراء ، وسنحاول تقديم بعض النصائح لهامة للمشتري قبل شراء السيارة وهي تتمثل في الاتي :

1. قرار تحديد السيارة: تحديد قرار شراء السيارة المناسبة له متوسطة ام صغيرة وتاريخ صناعتها والكماليات التي تتمتع بها ونوع ال جرعادي ام اتوماتيك ، ومعرفة متوسط سعرالسوق من خلال مواقع الانترنت او من خلال بعض المعارف للسعر المتوقع .

ويتوقف قرار تحديد السيارة علي طبيعة الغرض منها ، ومدى حجم العائلة للشخص الراغب في الشراء عائلة صغيرة او متوسطة او كبيرة او اذا كان الشخص أعزب، بعدها يقوم الشخص بتحديد قراره يبحث عن السيارة التي حددها

علي الشخص المشتري ان يرأل المالك أسئلة محددة قبل شراء السيارة مثل:

أ . ماهي حالة الطلاء؟ هل هي اصلية ام مصبغة؟

إجابة البائع تحدد لك اذا كنت ستفحص السيارة أم ستحاول صرف النظر خصوصاً مع وجود أجهزة حديثة كاشفة لمعرفة الطلاء الأصلي من المصبوغ

ب . هل البائع هو المالك الأول للسيارة ؟

اذا كانت الاجابة انها في خلال (10) سنوات أو أقل بيعت لأكثر من (5) أشخاص فهذا يعني أن بها بعض المشاكل فيستحسن إتخاذ قرار صرف النظر عنها .

ج . ماهو تاريخ الاعطال الميكانيكية والكهربائية للسيارة؟

اذا تهرب المالك من الاجابة أو كانت الإجابة غير مقنعة فمن الأسلم أن لاتضيع وقتك لشراء هذه السيارة .

د . ماهو رقم شاسي السيارة ؟ يحدد لك كمية الحوادث عن طريق شرطة المرور او صلاحية السيارة وهومن اهم الاشياء .

هـ . هل السيارة تحت الضمان؟ اذا كانت السيارة تحت ضمان الوكيل أوالمصنع فعندها يمكنك معرفة سجلات الصيانة لها.

فحص السيارة قبل الشراء :

بعد الاطمئنان للبائع يمكنك معاينة السيارة بمرافقة فني او صديق ثقة يساعدك في تقدير التفاوض حول الثمن اذا كنت قد اقتنعت بشرائها.

خطوات إجراء فحص السيارة المستعملة:

تتم خطوات اجراء فحص السيارة المستعملة علي حسب الترتيب التالي :

1 . فحص الهيكل الخارجي:

للتأكد من طلاء السيارة او اذا كانت تمتلك طلاء الشركة الأصلي، وهي من الأمور الهامة وتكون عملية الفحص بأن تمرر عينيك واصبعك علي جميع أجزاء الهيكل مع فتح الأبواب الأربعة والحقيبة والغطاء الامامي للتأكد من خلو جميع أجزاء الهيكل من الصدا ومن الشروخ واللحمت البارزة فان تلمست بعض الجيوب اشبه بزررات التراب المطلية واخبرك البائع بأن الطلاء أصلي ، تتأكد عندها أن البائع لا يقول الحقيقة، عندها يمكنك ان تقرر بالإستمرار او فحصها عبر جهاز كشف الطلاء ولا تنسى فحص اسفل الإطارات المطاطية للأبواب لمعرفة اذا ما كان هناك طلاء سابق أسفلها ام لا وكذلك أسفل سجاد الحقيبة الخلفية

2 . الكشف عن الأجزاء الميكانيكية والكهربائية للسيارة :

عليك معرفة الكشف علي محرك السيارة من خلال النظرائيه من جميع الإتجاهات وملاحظة الترسيب أو وجود ترشيح وملاحظة المسامير إن كان قد تم فكها أم لا ثم سؤال المالك عن الموتور، مع ملاحظة ان بعض السيارات يتم نظافتها من كل أنواع التسريبات قبل البيع

3 . فحص الإطارات:

التأكد من تاريخ صناعتها بحيث لايتعدي الثلاثة اعوام ، بمسافة حوالي (40 الف كيلومتر)، وان تكون حالتها العامة جيدة وان تكون غير ملساء وان لا يقل عمق الرسومات عن(ثلاثة ملمتر)

4. فحص المقصورة الداخلية:

بشكل عام يجب ان تتوافق حالة المقصورة الداخلية مع عداد المسافة وان لاي يزيد عن(50 الف كيلومتر) لسيارة يتخطي عمرها حوالي (5) سنوات ثم الكشف عن تهالك بعض الأجزاء مثل دواسة الوقود، عجلة القيادة، عصي التغيير، الجربوك ، الكراسي الأمامية، الكنبة الخلفية ، ازرار الزجاج ، وغيرها واذا كانت لوحة البيانات ممسوحة او عداد المسافة فعندها عليك التأكد من فحصها عبر مركز متخصص (موقع

العين الاخبارية، ابوظبي، 2018)

5. فحص الفرامل:

يتأكد من حالة القماشات القابضة علي اقراص الفرامل يجب ان يكون سمكها علي الاقل (5) ملمترات عند الضغط المستمر والثابت علي دواسة الفرامل يجب ان لا تصل دواسة الفرامل الي ارضية السيارة فهذا سيكون دليلا علي التسريب من اسطوانة الفرامل وهذا خطير جدا (منتدي منارة سوريا، 2009) تجربة السيارة المستعملة:

بعد الإطمئنان الي حالة السيارة من الخارج والداخل يمكنك البدء في خطوات تشغيل الموتور علي النحو التالي:
ا. اغلق المسجل او اي مصدر للصوت حتي لا يعيقك عن سماع اي الصوت الحقيقي للموتور واجزاء التعليق والجر اثناء السير.

ب . التأكد من كفاءة عمل جميع الاضواء وازرار الزجاج والماصات والتكليف والمرايات وازرار الكراسي وغيرها من الكماليات إن وجدت.

ج . إنطلق بالسيارة في مكان خالي قدر الإمكان واضغط علي دواسة الوقود بشدة حتي ولو لمرة واحدة للتأكد من عزم السيارة ومدى إستجابة المحرك ثم قد المركبة بشكل طبيعي بسرعة من (100 الي 120) كيلومتر والانتباه لاي أصوات أو اهتزازات او انعطافات مفاجئه تظهر اثناء السير لان كل منها ينب هالي مشكلة معينة.

د. حاول السير في منعطفات بسرعة (25 الي 40) كيلو متر والمرو علي مطبات بسرعة (10 الي 15) كيل متر ولو لمرة واحدة للتأكد من سلامة اجزاء التعليق ونظام الثبات في السيارة.

هـ . أخيرا قد لا يسمح لك البائع بتجربة السيارة كما تريد ولكن حاول ان تجعله يتقبل وذلك بالمحافظة قدر الامكان علي حالة السيارة من حيث النظافة وعدم القيادة بتهور اثناء التجربه لان اغلب البائعين اناس عاديون مثلك يمرون بضائقة مالية ويحاولون اقتناء الافضل، كما يجب عليك اصطحاب السيارة الي مركز متخصص لفحصها بشكل كامل حيث سيحميك ذلك من ظهور الاعطال المفاجئه بعد الشراء . (موقع العين الاخبارية ، ابوظبي ، 2018).

معايير تقدير سعر السيارة المستعملة :

من منا لا يرغب في امتلاك سيارة خاصة ، ليس بالضرورة ان تكون السيارة جديدة كلياً ، يكفي بان تكون بحالة جيدة للاستعمال ، حيث يفضل البعض شراء سيارة مستعملة لان سعرها يكون اقل من سعر

السيارات الجديدة ، في حال اذا قررت شراء سيارة مستعملة فهناك معايير ينبغي لك ان تفهمها قبل الشراء .

خمسـة معايير لتقديـر سعر السيـارة:

لكي تحصل علي تقييم واقعي يجب ان تاخذ بعين الاعتبار جميع المواصفات الهامة للسيارة ، حيث يتاثرالسعر بحالة السيارة وحجم الاضرار التي لحقت بها اوعداد الكيلومترات المقطوعة، او المشاكل الفنية ، لان كل ما سبق يؤدي الي تخفيض سعرالسيارة ومن جهة اخري قد تسهم التجهيزات الخاصة في رفع قيمة السيارة لذلك يجب تسجيلها وتقييمها كل علي حدة .

1. عدد الكيلومترات المقطوعة:

لكل سيارة عمراستهلاك معين تصبح بعدها السيارة غير قابلة للاستخدام ويعتبرعددالكيلومترات المقطوعه هوالعمر الافتراضي لها، فكلما زادت المسافة المقطوعة كلما قل عمر السيارة وبالتالي انخفض سعرها .

2. الهيكل الخارجي للسيارة:

يؤثر جسم السيارة الخارجي في سعرها من حيث الطلاء والصدأ وما اذا كانت هذه السيارة قد تعرضت الي حادث ام لا ، لفحص الصدا انظر بعناية الي الزوايا والاماكن الغير ظاهرة التي يمكن ان يهملها التجار مثل المعدات الجانبية وعتبة الابواب وتجويف الاطار ، اما بالنسبة الي معرفة اذا كانت السيارة قد تعرضت لحادث ام لا يظهر ذلك في اختلاف اللون في بعض مناطق السيارة وايضا اثار رش الدهان المتبقية علي البراوز المطاطي للابواب وكذلك اثار اللحام علي ارضية السيارة وتجويف وحواف القوائم والاطارات .

3. محرك السيارة :

يعتبر المحرك هو الجزء الرئيسي للسيارة وكلما قلت جودة المحرك قل سعر السيارة ورغبة الاشخاص في شرائها، فعليك فحص المحرك جيدا والتدقيق في سماع صوت المحرك وما اذا كان يصدر عنه صوتا مالوف ام وجود أجسام معدنية بزيت المحرك علي غطاء وفتحة التدويد ، وكذلك خروج فقاقيع الماء من المبرد باستمرار، والزيت يشير الي عدم احكام ربط كتلة رأس المحرك.

4. داخل السيارة وفرشها:

لايقل الجزء الداخلي للسيارة عن الجزء الخارجي لها، فكلاهما له تاثير كبير في رفع اوخفض سعرالسيارة ، فاذا كان داخل السيارة من فرش متاكل او تظهرعليهااثر الصيانة او غير صالح للسيارة فان ذلك يؤدي الي خفض سعر السيارة

5. المشاكل الفنية :

تعتبر المشاكل الفنية هي احد اهم المعايير في تسعير السيارة المستعملة، حيث يتم فحص الفرامل ، مضخات الهواء ، البطارية، وقاعدة السيارة وغيرها ، وكل تلك الاجزاء تؤثرعلي سعر السيارة ، فان كانت بحالة ممتازة يرتفع سعرالسيارة والعكس صحيح .

يمكنك ايضاالاستعانه ايضا باحد الامور الثلاثة التالية للمساعدة في تقييم سعر السيارة المستعمله وهي

1. معارض بيع السيارات

2. شخص ذو خبرة او ميكانيكي

3. مواقع الكترونية متخصصة .

3-3 المبحث الثالث :بيئة العمل

تعريف البيئة:

وفق منظور ناسلي فان البيئة تشمل مجموعة من الأنظمة المشتركة ضمن حدود منتظمة،فالماء بإتصاله بالهواء والارض وماتحويه من مكونات يسمي نظاما، والغابات والصحراء نظاما وهذه الانظمة الترابطية يؤثر بعضها علي بعض وتلعب الطاقة والمادة دورا رئيسيا فيها. وعرفها قاموس البيئة العام بانها (الوسط الفيزيائي والكيميائي والبايولوجي الذي يحيط بالكائن الحي)، وتتنظر اللجنة الفنية التابعة لمنظمة الموصفات الدولية الي البيئة من خلال عمل المنظمة ضمن مجال محدد تؤثر فيه وتتأثر به بعلاقات السبب والنتيجة حيث تم تعريفها بأنها (المحيط الذي تعمل به المنظمة بما في ذلك الماء والهواء والتربة والموارد البشرية والاحياء النباتية والحيوانية والانسان والعلاقات المتبادلة بينها)، ومما تطرق اليه آنفاً يلاحظ أن البيئة تشمل كل العناصر الطبيعية والحياتية التي توجد علي الارض من هواء ومكوناته الغازية ومياه الامطار والتربة.(الدكتور يوسف حجيم الطائي،2009م،ص370).

مفهوم الإدارة البيئية:

إختلف الباحثون في إعطاء تعريف للإدارة البيئية فقد عرفت بأنها: إدارة الموارد الطبيعية والبشرية من أجل تحقيق التنمية المستدامة المتواصلة للإنسان ومجتمعه في أي مكان وبما يضمن تحسين جودة حياته وحياء الأجيال المستقبلية. وعرفت كذلك بأنها (إدارة للمنظمة لتبقي واعية لتفاعلات سلعها وانشطتها مع البيئة وذلك لغرض الإنجاز والتحسين المستمر لمستوي الأداء المرغوب).

مبادئ إدارة الجودة البيئية الشاملة:

يمكن وضع مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالاتي :-

1. أن تكون الادارة البيئية كاسبقية تنافسية خاصة بالمنظمة.
2. بناء الإدارة البيئية في اي مكان (التفكير في البئة جزء من التطوير).
3. النظر الي المشكلة كفرصة (تحديد المشاكل وتحديد اسبابها وتقادي تكرارها).

عناصر إدارة الجودة الشاملة:

تباينت وجهات النظر حول عناصر إدارة الجودة البيئية الشاملة نتيجة لاختلاف رؤى الباحثين الي الموضوع وتركيز بعضهم علي الأخر. الا أنه وبالرغم من ذلك التباين فقد تم الإتفاق علي العناصر الآتية:

1. التزام الإدارة العليا:

يعد التزام الإدارة العليا بالجوانب البيئية اكثر أهمية لكونه يمثل حجر الأساس لتشييد هيكل الجودة ويتجسد مفهوم الإلتزام في نظام الإدارة البيئية والذي يتمحور في جوانب أساسية تتمثل في الآتي:

.الإلتزام بالأنظمة والقوانين.

.الوقاية من التلوث.

.التحسين المستمر .

2. التركيز علي إرضاء العميل.

3. العمل الجماعي .يعد العمل بصيغة الجماعة (الفريق) أسلوبا جديدا لنجاح تطبيق إدارة الجودة

الشاملة،تعد مشاركة العاملين كأساس لإدارة الجودة الناجحة.

4.التحسين المستمر:

يعد التحسين المستمر احد الركائز الاساسية للسياسة البيئية لذلك يتطلب الالتزام به للوصول لحالة الكمال

المنشود.(الدكتور يوسف حجيم الطائي،2009م،ص376).

خلاصة الفصل :

خلاصة لكل ما سبق ذكره فى هذا الفصل يمكن القول بأن تبسيط الإجراءات وطريقة فحص السيارة قبل الشراء بإتباع الطرق الصحيحة يساهم ذلك وبشكل كبير فى تجنب الكثير من المشاكل التى نحدث فى عمليتى البيع والشراء . ويمكن القول أن الإنسان عرف الجودة منذ القدم وسعى إلى معرفة الأساليب التى تمكنه من تقييم المنتج الأفضل وفق المعايير الموضوعية له . وأيضاً تهيئة البيئة بشكل سليم بما يتوفر فيها السلامة للجميع والمساهمة بتطوير ذلك بما يفوق المتوقع مما يكسب رضاه وسعادته .

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

يتناول هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي إتبعها الباحث في الدراسة الميدانية من خلال توضيح المنهج المستخدم ومجتمع وعينة البحث وكذلك وصف لمكونات أداة البحث المستخدمة وطرق إعدادها ، إختبارات الصدق والثبات، والمعالجات الإحصائية التي إعتد عليها الباحث في تحليل البيانات كما يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل لبيانات الدراسة الأولية والأساسية وذلك من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة، وذلك على النحو التالي :

المبحث الأول: تعريف ببعض دلالات السيارات.

4-1 نبذة عن دلالة السيارات المستعملة:

تعريف ببعض دلالات السيارات.

بدأ سوق السيارات المستعملة الشهير بالدلالة بأخذ طابع تجاري قوي بين الاسواق التجارية الاخرى الموجودة في السودان . بعد ان كانت وكالات قليلة تحسب علي اصابع اليد الواحدة متركزة علي اطراف الاسوق في الخرطوم . والان اصبحت دلالة السيارات سوقاً تجارياً ضخم يجمع كبار تجار السيارات واصحاب رؤوس الاموال وتحل في داخلها مجموعة كبيرة من اصحاب المهن لاخرى.

ويعيش من داخلها آلاف المواطنين بعد ان كانت تمثل دخلا اضافيا لاصحاب الاعمال الاخرى اصبحت الان دخلا اساسياً وحافزاً ضخماً من الاموال هي عائد العمل من داخل هذه الدلالات موزعة على مدن الخرطوم الثلاثة .

دلالة الكوريكا

من أكبر الدلالات الموجودة بولاية الخرطوم لم تظهر على شكلها الحالي إلا من من خلال وقت قريب وتعود الاسباب في ذلك الي عدم وجود العربات بشكل كبير كما هو الان، بجانب ان العربات في السودان كان يملكها اشخاص معدودون ايام الإستعمار الانجليزي .

يقول العم أحمد الخير وهو من أقدم الدالين في السودان (أن بداية وجود وكالات متخصصة في بيع العربات لهذا الغرض في عام 1975م حينما بدأت اول وكالة دلالية في السودان وقد كان موقعها في وسط مدينة الخرطوم.

وفي عام 1992م أصدر العميد يوسف عبد الفتاح نائب والي الخرطوم سابقاً قراراً بترحيلها من مكانها جنوب الصحافة الي مدينة اركويت شرق الخرطوم. الا ان الدلالة لم تخضع لهذا القرار . وبينما السلطات قد قامت بإعطاء تراخيص مزاولة مهنة دلالة السيارات فقط . فقد خصصت المحليات مواقع جغرافية حددت من خلالها وكالات بيع السيارات والعقارات وكانت مساحة كل وكالة منها ما بين 525م_272م ولكن مساحة الدلالة الكلية اصبحت تضيق يوماً بعد الاخر وذلك لأن هناك اسواق ومواقع تجارية اخرى خصصت لأغراض خاصة .

دلالة سوق ليبيا (قندهار)

تأسست دلالة قندهار في عام 1988م وكانت تقع بالقرب من محطة ود البشير حيث كانت النشئه والبداية تعمل على عرض مجموعة مختلفة من الاصناف من عقارات وسيارات . ثم انتقلت الي غرب سوق ليبيا بأمر من المحلية في عام 2000م .

حيث تم توزيع دكاكين للعرض وتم تملكها للبعض لم يألف معظم المتعاملين بها على طبيعة المنطقة ولعدم توفر الخدمات بها عاد مره اخرى الي منطقة ود البير وذلك ي عام 2002م . وفي عام 2007م تم تحويلها الي موقعها الحالي في سوق قندهار والذي يتبع لمحلية الامير على مساحة تقدر بـ 100.000متر تقريباً . استطاعت خلال فترة بسيطة ان تلبي كافة إحتياجات العملاء بعرض مجموعة متنوعة من السيارات .

دلالة الكرين (بحري)

تأسست في سنة 1977م بمنطقة حلة كوكو بمحلية شرق النيل حيث قامت على عدة أغراض منها البيع والاستثمار في مجال العقارات وبيع المواشي تطورت واصبحت مستقلة في بيع السيارات المستعملة فقط. ومن ثم انتقلت الي موقف شندي في العام 1989م حيث تحدها من الجهة الغربية محطة قطار بحري الرئيسية تم إختيار هذا الموقع لأسباب سهولة الترحيل عبر القطار حيث تسهل عملية الشحن والتفريغ من استلام وارد السيارات التي تأتي من الخارج عبر السكة الحديد. وشحنها وتوزيعها الي مناطق السودان

المختلفة . وفي العام 1996م انتقلت الي موقعها الحالي الذي يبدأ من الناحية الجنوبية لطلمبة النحلة وكلية السلامة بشارع الانقاذ أمتداداً الي الشمال لشارع حجار في مساحة تقدر بنسبة عشرة الف متر مربع تقريباً . حيث توجد بها مجموعة من المعارض التي تخصص المعروض من سيارات جديدة وأخرى مستعملة تلبي مطالب جميع من يقصدها .

دلالة صينية الأزهري

تعرف ايضاً بدلالة الملازمين-تقع في مدينة أمدرمان جنوب شرق صينية الزعيم الأزهري في الميدان الشرقي للمدرسة الاهلية امدرمان . تعدمن أصغرالدلالات مساحة مقارنة مع نظائرها من الدلالات الاخرى . بدأ العمل فيها في عام 1978م بسوق امدرمان والمحطة الوسطى حي كان يعرض التاجر سيارته في محل عمله حت تتم العملية عن طريق الوسيط الذي يجلب الشخص المشتري . لم تكن دلالة سيارات بالشكل المفهوم الحالي حيث كان هناك مجموعة من الاشخاص معروفون في عملية الوساطة بين البائع والمشتري .

انتقلت الي موقعها الحالي في 2001م حيث نجدها قد تغيرت عن السابق وذلك بإمتلاك عدد مقدر من التجار دكاكين لعملية العرض والطلب . زاد نشاط التجار بها بإزدياد الإقبال على طلب السيارات الكورية حيث يتم العرض على مساحة تقدر بـ 4000متر مربع تقريباً . ولسهولة الوصول اليها نجد ان العمل بها يمتد الي منتصف الليالي .

4-2 المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

يشتمل هذا المبحث على إجراءات الدراسة الميدانية والتي تتمثل في منهج واسلوب جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً وتفسيرها، وإجراء اختبارات الثبات والصدق للتأكد من صلاحيتها بالإضافة الى وصف لمجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات وإختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:

أولاً منهج الدراسة:

إنطلاقاً من طبيعة البحث والمعلومات المراد الحصول عليها للتعرف على دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الحكومية 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 لنا الظاهرة ويوضح خصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات إرتباطها مع الظواهر الأخرى بالإضافة إلى ذلك فإن إستخدام المنهج الوصفي التحليلي يتلائم 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.

ثانياً مجتمع وعينة الدراسة:

(1) مجتمع الدراسة

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

(2) عينة الدراسة.

ونظراً لتعذر استخدام أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات لإعتبارات الوقت والجهد ونسبة لصعوبة حصر المجتمع بصورة دقيقة اعتمد الباحث علي الملاحظة والتقصي لتقدير حجم المجتمع في أوقات مختلفة بالدلالات ووجد أن متوسط حجم المجتمع يصل الـ (90) فرد، وقام الباحث بإستخدام معادلة ريتشارد لتحديد حجم العينة المطلوبة والتي جاءت بحجم (75) متعامل وتم استرجاع (75) استمارة بنسبة استرجاع بلغت (100%).

معادلة ريتشارد:

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$$

حجم المجتمع N

الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي Z (1.96)

نسبة الخطأ D

وبتطبيق المعادلة السابقة فلن حجم العينة المناسب لمجتمع الدراسة (75) مفردة تم إختيارها من مجتمع الدراسة الموضح في الفقرة السابقة عن طريق العينة العشوائية وهي إحدى العينات الإحتمالية والتي يختارها الباحث من مجتمع الدراسة بطريقة تتيح فرص متساوية في الإختيار لجميع مفردات المجتمع موضوع الدراسة وتم إسترجاع عدد (75) إستمارة بنسبة إسترجاع بلغت (100%).

فيما يلي جدول يوضح توزيع عينة الدراسة.

جدول (4-1): الاستبيانات الموزعة والمعادة

النسبة	العدد	البيان
100%	75	الاستبيانات الموزعة
100%	75	الاستبيانات التي تم إرجاعها
0	0	الاستبيانات التي لم يتم إرجاعها
0	0	الاستبيانات غير صالحة للتحليل
100%	75	الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر: إعداد الدراسة من واقع الدراسة الميدانية 2019م

ثالثاً: 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 وإستشارة الدارس عدد من الأساتذة المختصين في تحديد أبعاد الإستبانة وفقراتها و تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال ، تم 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).

المحور الأول: يقيس (تطبيق الجودة بدلالة السيارات) ويشتمل على عدد (10) عبارات.

المحور الثاني: يقيس (الإجراء المتبع لفحص السيارات قبل البيع) ويشتمل على عدد (10) عبارات.

المحور الثالث: يقيس (تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات) ويشتمل على عدد (11) عبارات.

رابعاً: 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 (2/4).

جدول رقم (2/4) مقياس درجة الموافقة

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

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية 2019

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

خامساً. تقييم أدوات القياس:

من الصفات الأساسية التي ينبغي توافرها أيضاً" في أداة جمع البيانات قبل الشروع في إستخدامها هي خاصية الثبات وهي تشير إلى درجة خلو المقياس من الأخطاء ، وبصفة خاصة الأخطاء العشوائية ، وتكمن أهمية قياس درجة ثبات وصدق المقياس في ضرورة الحصول على نتائج صحيحة كلما تم إستخدامها ، فالمقياس المتزيب لا يمكن الإعتماد عليه ولا الأخذ بنتائجه ومن ثم ستصبح النتائج مضللة وغير مطمئنة ، وللتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم إستخدام كل من اختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

1/ صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعنى الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة ، وقد إعتمدت الدراسة في قياس صدق أداة الدراسة على كل من :

(أ) إختبار صدق محتوى المقياس

بشكل عام يمثل صدق قائمة الإستقصاء إحدى الركائز الأساسية التي يقوم عليها تصميم أداة جمع البيانات وذلك لمواجهة عقبات قياس متغيرات الدراسة ، ويقصد بصدق المقياس تحديد إلى أى درجة يقيس المقياس الغرض المصمم من أجله ، وللتحقق من صدق المقياس فقد إعتمد الباحث على الصدق الظاهري وفي هذا الصدد قام الباحث بعرض مسودة أداة القياس على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين بلغ عددهم (6) من المحكمين في مجال موضوع الدراسة كما هو موضح في الملحق رقم (2)، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وبعد أن تم إسترجاع الإستبيان من جميع الخبراء تم تحليل إستجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي إقترحت عليه، مثل تعديل محتوى بعض الفقرات ، وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة ، وحذف بعض الفقرات وتصحيح أخطاء الصياغة اللغوية وبذلك أصبحت الأداة صالحة لقياس ما وضعت له .وبذلك تمّ تصميم الإستبانة في صورتها النهائية انظر ملحق رقم(1)

2/ ثبات الإستبانة

يقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة) . وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس. وكلما زادت درجة الثبات وإستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه، وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس وقد قامت الدارسة بحساب معامل ثبات الإختبار بكل من طريقة التجزئة النصفية، وطريقة التباين، وذلك كما يلي:

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

وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ "Alpha Cronbach" في هذه الدراسة، والذي يأخذ قيماً 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 خلال نتائج العينة على مجتمع الدراسة. كما أن انخفاض القيمة عن (0.60) دليل على انخفاض الثبات الداخلي. وتعتمد معادلة ألفا كرونباخ على تباينات أسئلة الاختبار، وتشتترط أن تقيس بنود الإختبار سمة واحدة فقط، ولذلك قام الباحث بحساب معامل الثبات لكل محور على إنفراد، ثم قام بحساب معامل ثبات المقياس ككل، وبالرغم من أن الباحث استخدم البرنامج الإحصائي SPSS لحساب معاملات الثبات، وذلك من خلال صيغة معادلة ألفا كرونباخ:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{n - 1}{n} \text{ مجموع تباينات الأسئلة}$$

ن . 1 تباين الدرجات الكلية

حيث ن: عدد أسئلة الاختبار وهي 31 فقرة في هذه الدراسة.

والجدول التالي يوضح قيم معاملات ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة:

جدول رقم (3/4) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمقياس محاور الدراسة

الصدق	ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.93	0.863	10	المحور الأول
0.90	0.813	10	المحور الثاني
0.94	0.882	11	المحور الثالث
0.96	0.924	31	جميع المحاور

المصدر : إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2019م.

من الجدول (4/5) نتائج اختبار الصدق لجميع محاور الدراسة أكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات لجميع محاور الدراسة حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمقياس الكلي لمحاور الدراسة (0.92) وهو ثبات وصدق مرتفع جدا ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة

لقياس (محاور الدراسة) تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الإعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

رابعاً الأساليب الإحصائية المستخدمة:

عالجت الدراسة البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائياً، باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، حيث قام بما يلي:

1/ ترميز متغيرات الدراسة بطريقة واضحة، حتى لا يحدث خلط في دلالة الرموز المعطاة، وقام الباحث بتسجيل كل متغير والرمز الذي أعطى له في قائمة، لكي يتم الرجوع إليه عند الحاجة .

2/ إدخال بيانات إستمارات الإستفتاء المصححة مسبقاً إلى الحاسب الآلي، وذلك بعد ترقيمها حتى يمكن الرجوع إليها للتأكد من بياناتها عند الحاجة. ولتحليل البيانات، تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1/ إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة وذلك باستخدام كل من: أ/ اختبار الصدق الظاهري .ب/معامل إلفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha). وتم استخدامه 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 الاستبانة

وذلك للتعرف على التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات فروض الدراسة.

ب/ الوسط الحسابي:

تم إعتماد هذا الأسلوب الاحصائي لوصف آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية ،وهو أكثر عمومية من الوسط الحسابي الاعتيادي ، حيث أن الوسط الحسابي الاعتيادي يعد حالة خاصة من الوسط الحسابي المرجح عندما ينظر إلى كافة المفردات بنفس الأهمية (الوزن).

ج/ الانحراف المعياري

تم إستخدام هذا المقياس لمعرفة مدى التشتت في آراء المستجيبين قياساً بالوسط الحسابي المرجح.

3-4 المبحث الثالث: عرض و تحليل البيانات

يتضمن هذا المبحث تحليل للبيانات الأولية والأساسية وذلك على النحو التالي

تحليل البيانات الأولية:

وفيما يلي توزيع عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الشخصية:

1/ توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول رقم(4/4) التوزيع التكراري لإفراد العينة وفق متغير النوع

النوع	العدد	النسبة%
ذكر	75	100%
المجموع	75	100%

المصدر: إعداد الدراسة من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

الجدول اعلاه والخاص بالمتغير النوع ان جميع افراد عينة الدراسة ذكور اي مجتمع الدراسة يتكون من 100% من الذكور.

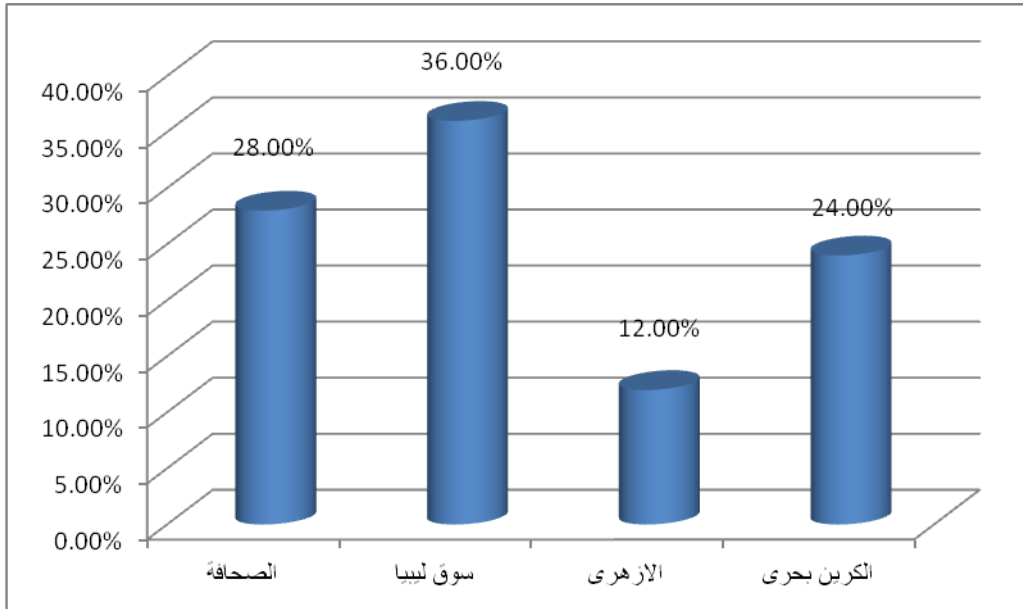
2/ توزيع أفراد العينة حسب موقع الدلالة

جدول رقم (5/4) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق الدلالة التي تعمل بها

الدلالة التي تعمل بها	العدد	النسبة %
الصحافة	21	28.0%
سوق ليبيا	27	36.0%
الازهرى	9	12.0%
الكرين بحرى	18	24.0%
المجموع	75	100

المصدر: إعداد الدراسة من نتائج الدراسة الميدانية 2019م.

شكل (1/4) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق الدلالة التي تعمل بها



الجدول والشكل اعلاه والخاص بالدلالة التي تعمل بها نجد ان 28% من افراد العينة يعملون بدلالة الصحافة، و36% من افراد للعينة يعملون بدلالة سوق ليبيا، و 12% يعملون بدلالة الازهرى، اما 24% من افراد العينة يعملون بالكرين بحرى عليه يتضح ان معظم افراد عينة الدراسة يعملون فى دلالة سوق ليبيا.

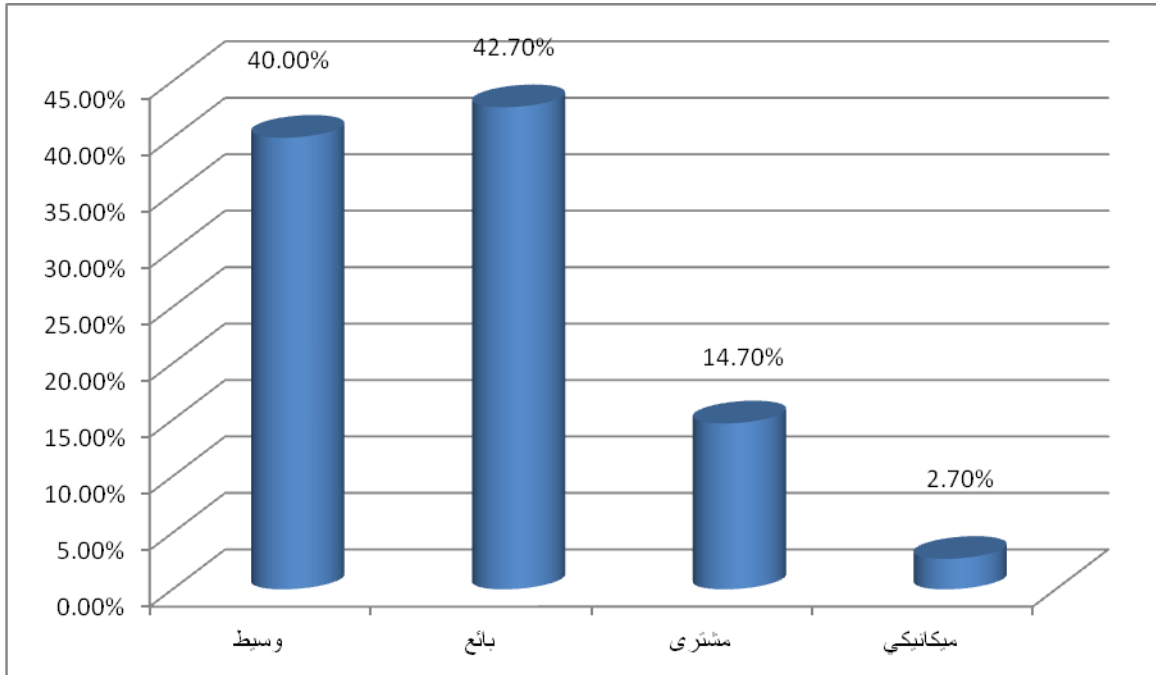
3/ توزيع أفراد العينة حسبوضع الدلالة .

جدول رقم (6/4) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق الوضع بالدلالة

النسبة %	العدد	الوضع بالدلالة
40.0%	30	وسيط
42.7%	32	بائع
14.7%	11	مشتري
2.7%	2	ميكانيكي
100	75	المجموع

المصدر: إعداد الدراسة من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

شكل (2/4) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق الوضع بالدلالة



الجدول والشكل اعلاه والخاص بالوضع بالدلالة نجد ان 42.7% من افراد العينة يعملون بصفة بائع، و40.0% من افراد للعينة يعملون بصفة وسيط ، و 14.7% يعملون بصفة مشتري، اما 2.7% من افراد العينة يعملون بصفتهم ميكانيكية عليه يتضح ان معظم افراد عينة الدراسة يعملون بصفة بائع

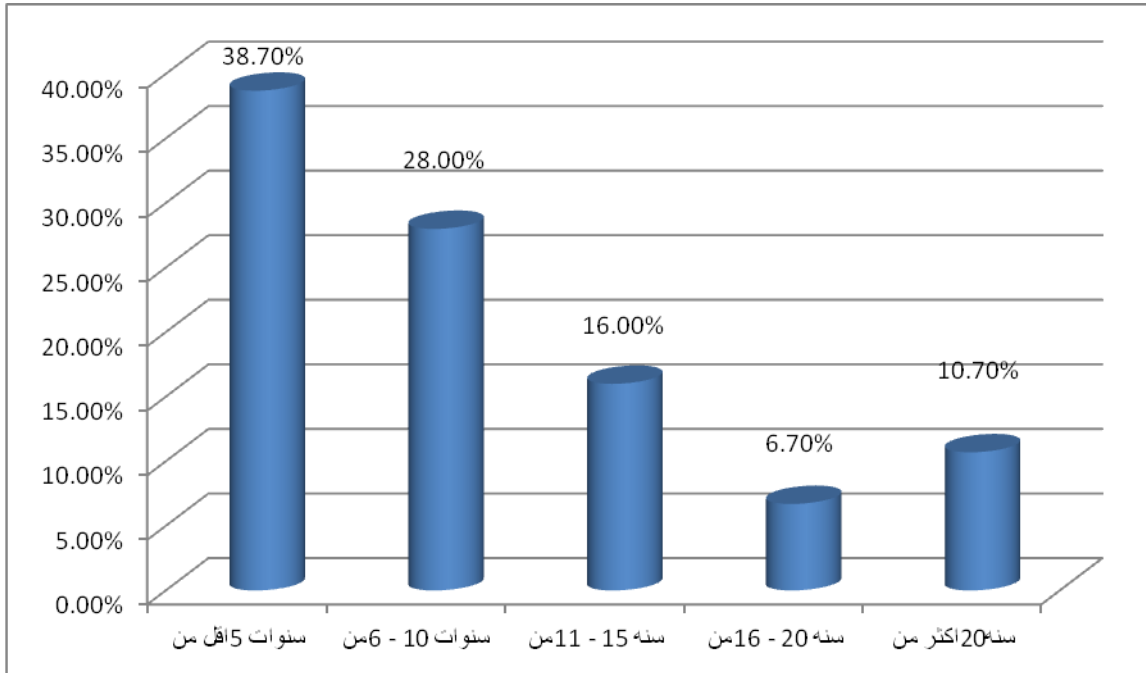
4/ توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

جدول رقم (7/4) التوزيع التكراري لإفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة

النسبة %	العدد	سنوات الخبرة
38.7%	29	اقل من 5 سنوات
28.0%	21	من 6 - 10 سنوات
16.0%	12	من 11 - 15 سنه
6.7%	5	من 16 - 20 سنه
10.7%	8	اكثر من 20 سنه
100%	75	المجموع

المصدر إعداد الدارسة من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

شكل رقم (3/4) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة



يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن غالبية أفراد العينة المبحوثة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (أقل من 5 سنوات) حيث بلغت نسبتهم (38.7%) من أفراد العينة الكلية ثم في المرتبة الثانية الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (بين 6 الى 10 سنوات) بنسبة (28.0%) وأخيرا" الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (16-20 سنة) بنسبة 6.7% من اجمالى العينة المبحوثة.

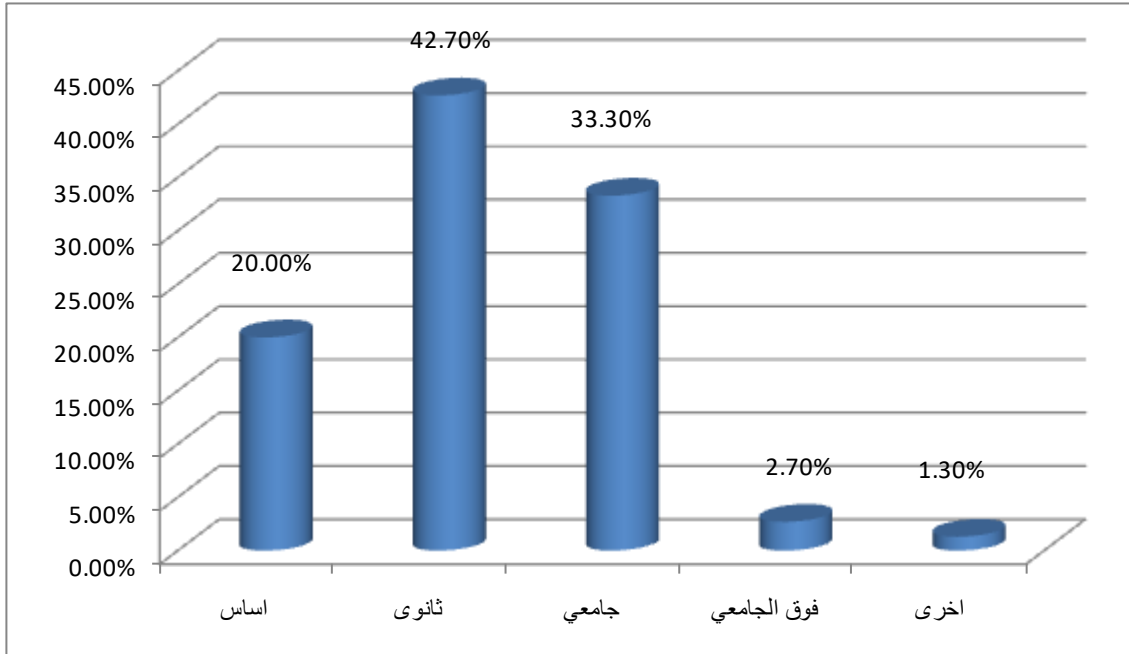
5/ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل الاكاديمي

جدول رقم (8/4) يوضح التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل الدراسي

النسبة %	العدد	المؤهل الدراسي
20.0%	15	اساس
42.7%	32	ثانوى
33.3%	25	جامعي
2.7%	2	فوقالجامعي
1.3%	1	اخرى
100	54	المجموع

المصدر: إعداد الدراسة من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

شكل رقم (4/4) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي



يتضح من الشكل أعلاه نجد أن أفراد العينة من المستوى التعليمي ثانوي بلغت نسبتهم 42.7% أن أفراد العينة من المستوى التعليمي الجامعي بلغت نسبتهم (33.3%)، بينما بلغت نسبة حملة التعليم فوق الجامعي (دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه) 2.7%. أما أفراد لعينة من حملة الزمالة والمؤهلات العلمية الأخرى فقد بلغت نسبتهم 1.3%. ويتضح من ذلك أن غالبية أفراد العينة ممن يحملون شهادة ثانوي.

تحليل بيانات الدراسة الأساسية

يشتمل هذه الجزء من الدراسة تحليل لمحاور الدراسة الأساسية ومناقشة فروض 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 الاحصائي 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 $(1+2+3+4+5) / (3/15)=3$ 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.

عرض وتحليل بيانات محاور الدراسة

المحور الأول: تطبيق الجودة بدلالة السيارات

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

جدول رقم (9/4) يوضح التوزيع التكراري لعبارة المحور الأول:

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
الدالة 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 ميزولة لإنشاء بيئة ممتازة للجودة	14	18.7%	17	22.7%	5	6.7%	25	33.3%	14	18.7%
تتوفر للدلالة رؤية واضحة لتطوير العمل	24	32%	23	30.7%	7	9.3%	13	17.3%	8	10.7%
تقوم الدلالة بعمل تحسين مستمر لارضاء العملاء	15	20%	27	36%	8	10.7%	21	28%	4	5.3%
تعمل إدارة الدلالة على تطوير أنظمة العمل بتطبيق الجودة الشاملة	15	20%	24	32%	4	5.3%	23	30.7%	9	12%
هناك فروق في مستوى الجودة بالدلالة	28	37.3%	37	49.3%	3	4%	5	6.7%	2	2.7%
المجموع 750	176	23.5%	228	30.4%	62	8.3%	218	29.06%	66	8.8%

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

يتضح من الجدول رقم (9/4) أن نسبة (63.9%) من أفراد العينة يوافقون على إجمالي 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 ان معظم افراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على تطبيق ادارة الجودة الشاملة بدلالات السيارات بولاية الخرطوم.

جدول (10/4) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كأي ومستوي المعنوية للعبارات التي تقيس محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات وفقا" لإجابات المستقصى منهم.

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كأي	مستوى معنوية
الدلالة تلتزم بتطبيق ادارة 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 بازالة المشكلات التي تواجه العمل	3.23	1.371	19.067 ^a	.001
تساهم الجودة الشاملة فى تسهيل اجراءات العمل	3.85	1.216	46.000 ^a	.000
هناك عمليات متابعة للجودة	3.04	1.678	34.520 ^b	.000
هناك جهود مبزولة لانشاء 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 لارضاء العملاء	3.37	1.239	23.333 ^a	.000
تعمل ادارة الدلالة على تطوير انظمة العمل بتطبيق الجودة الشاملة	3.17	1.379	20.133 ^a	.000
هناك فروق فى مستوى الجودة بالدلالة	4.12	0.958	71.067 ^a	.000
المجموع	3.15	1.620	37.28	0.000

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

يتضح من الجدول رقم (10/4) ما يلي: أن جميع العبارات يزيدوسطها 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 متوسطا" اكبر من الوسط الفرضي (3) كما نجد الانحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (0.958-1.678) والفرق بينهما اقل من الواحد الصحيح وهذا يشير الى وجود تجانس وتشابه في إستجابات افراد 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 مستوى معنوية

0.05 وهذا يشير الى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية تعزي لصالح موافقة افراد عينة الدراسة على محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

المحور الثاني: الاجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع

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

جدول رقم (11/4) يوضح التوزيع التكراري لعبارات المحور الثاني:

لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		العبارة
نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	
%2.7	2	-	-	%2.7	2	%20	15	%74.7	56	يتم فحص ورق السيارات قبل البيع
%5.3	4	%13	1			%22.7	17	%70.7	53	يتم التأكد من صلاحيتها العامة
%1.3	1	%4	3	%5.3	4	%18.7	14	%70.7	53	اقوم بالفحص بنفسي
%5.3	4	%16	12	%6.7	5	%22.7	17	%49.3	37	يتم الفحص عن طريق فني متخصص
%6.7	5	%13.3	10	%8	6	%20	15	%52	39	يتم عرضها وفحصها في ورشة متخصصة
%6.7	5	%20	15	%9.3	7	%14.7	11	%49.3	37	يتم اعطاء شهادة بصلاحية المركبة من مركز متخصص
%12	9	%30.7	23	%9.3	7	%16	12	%32	24	تقدم الدلالة تقدم الدلالة كل التساهيل كعميل للقيام بواجباتي
%8	6	%32	24	%8	6	%20	15	%32	24	توفر الدلالة المعلومات اللازمة لمساعدتهم للقيام بالاجراءات بصورة صحيحة
-	-	%36	27	%16	12	%20	15	%28	21	لدى كعميل مستوى عالي من الرضاء تجاه الدلالة
%2.7	2	%18.7	14	%5.3	4	%22.7	17	%50.7	38	تطبيق الاجراءات الجزائية بدقة في حال وجود تجاوزات
%5.06	38	%17.2	129	%7.06	53	%19.73	148	%50.93	382	المجموع 750

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

يتضح من الجدول رقم (11/4) أن نسبة (70.66%) من أفراد العينة يوافقون ويوافقون بشدة على أن الاجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع على اجمالى العبارات التي تقيس محور (الاجراء 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 ان معظم العاملون بدلالات السيارات يرون وجود اجراءات متبعة للفحص السيارات قبل البيع، كما يتضح ان كل عبارة من عبارات المحور درجة موافقة متجمع الدراسة عليها أكثر من 60% وهذا يدل على أن غالبية افراد العينة يوافقون على عبارات المحور، ومما سبق يتضح ان معظم افراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على عبارات المحور التي تقيس الإجراءات المتبع لفحص السيارات قبل البيع بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

جدول (12/4) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كأي ومستوي

المعنوية للعبارات التي تقيس محور **الاجراءات المتبعة لفحص السيارات قبل البيع** وفقاً لإجابات المستقصى منهم:

العبارات	الوسط 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
اقوم 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 في ورشة متخصصة	3.97	1.325	52.133 ^b	.000
يتم اعطاء شهادة بصلاحية المركبة من مركز متخصص	3.80	1.405	44.267 ^b	.000
تقدم الدلالة تقدم الدلالة كل التسهيلات كعميل للقيام بواجباتي	3.25	1.480	16.933 ^b	.002
توفر الدلالة المعلومات اللازمة لمساعدتهم للقيام بالاجراءات بصورة صحيحة	3.36	1.420	21.600 ^b	.000
لدى كعميل مستوى عالي من الرضاء تجاه الدلالة	3.40	1.241	7.080 ^a	.009
تطبيق الاجراءات الجزائية بدقة في حال وجود تجاوزات	4.00	1.252	54.933 ^b	.000
المجموع	4.012	1.17	84.06	0.00

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

يتضح من الجدول رقم (12/4):

أن جميع العبارات يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على أن هنالك استجابة مرتفعة جدا على العبارات التي تقيس محور **الاجراء المتبعة لفحص السيارات قبل البيع** في المجتمع موضع الدراسة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً أكبر من الوسط الفرضي (3) ، عليه نجد ان هنالك

اجراءات متبعة لفحص السيارات قبل البيع ، ونجد الإنحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (0.782- 1.480) والفرق بينهما اقل من الواحد الصحيح وهذا يشير الى وجود تجانس وتشابه في إستجابات افراد عينة الدراسة على محور الاجراء المتبعه لفحص السيارات قبل البيع في المجتمع موضع الدراسة..، وكما نجد مستوي معنوية اختبار كأي لكل عبارة من عبارات المحور اقل من مستوي معنوية (0.05) ويساوي (0.00) وهذا يشر الى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية بين استجابات افراد عينة الدراسة تعزي الى موافقة افراد العينة المبحوثة على محور الاجراء المتبعه لفحص السيارات قبل البيع بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

المحور الثالث: بيئة العمل والاجراءات بدلالة السيارات

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

جدول رقم (13/4) يوضح التوزيع التكراري لعبارات المحور الثالث:

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
اجراءات السلامة المهنية بالدلالة مناسبة	19	25.3%	28	37.3%	6	8%	12	16%	10	13.3%
هناك لوائح واضحة تنظم العمل بالدلالة	30	40%	18	24%	4	5.3%	15	20%	8	10.7%
تتم عملية العرض والبيع في اماكن معروفة	32	42.7%	36	48%	2	2.7%	4	5.3%	1	1.3%
توجد مرافق عامة خدمية مهيئة ونظيفة	34	45.3%	12	16%	4	5.3%	12	16%	13	17.3%
توفر الانظمة والقوانين بالدلالة ضمان للمشتري	20	26.7%	26	34.7%	5	6.7%	14	18.7%	10	13.3%
يوجد سعي 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 افرع للبنوك لتسهيل	28	37.3%	17	22.7%	2	2.7%	22	29.3%	6	8.0%

									عمليات البيع والشراء	
20	26.7%	22	29.3%	7	9.3%	19	25.3%	7	9.3%	وضع علامات ارشادية توضح نوع المعروض من السيارات
33	44%	21	28%	1	1.3%	14	18.7%	6	8%	تتم عملية الدخول والخروج بصورة ميسرة
17	22.7%	16	21.3%	11	14.7%	19	25.3%	12	16%	بيئة العمل بشكل عام جيدة ومنظمة
269	32.7%	240	29.3%	52	6.3%	169	23.9%	89	10.9%	المجموع 819

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

يتضح من الجدول رقم (13/4) أن نسبة (62%) من أفراد العينة يوافقون على اجمالى العبارات التي تقيس (تحسين وتطوير بنية العمل والاجراءات 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 ان معظم العاملون بدلالات السيارات يرون وجود تحسين وتطوير ببيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم .

ويلاحظ من الجدول ان كل عبارة من عبارات المحور درجة موافقة متجمع الدراسة عليها أكثر من 60% وهذا يدل على أن غالبية افراد العينة يوافقون على عبارات المحور ، ومما سبق يتضح ان معظم افراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على وجود تحسين وتطوير ببيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم .

جدول (14/4) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كأي ومستوي المعنوية للعبارات التي تقيس محور تحسين وتطوير بنية العمل والاجراءات بدلالة السيارات وفقاً لإجابات المستقصى منهم:

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كأي	مستوى معنوية
اجراءات 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 فى اماكن معروفة	4.25	0.856	81.067 ^a	0.000
توجد مرافق عامة خدمية مهينة ونظيفة	2.68	1.367	33.600 ^a	0.000
توفر الانظمة والقوانين بالدلالة ضمان للمشتري	3.43	1.406	18.133 ^a	0.001

0.007	14.243 ^b	1.352	3.19	يوجد سعي دائم في تحسين وتطوير دلالة السيارات
0.000	21.067 ^a	1.416	3.32	توفر قسم شرطة خاص بالدلالة
0.000	31.467 ^a	1.446	3.52	توجد افرع للبنوك لتسهيل عمليات البيع والشراء
0.006	14.533 ^a	1.365	3.39	وضع علامات ارشادية توضح نوع المعروض من السيارات
0.000	42.533 ^a	1.382	3.81	تتم عملية الدخول والخروج بصورة ميسرة
0.003	23.067 ^a	1.425	3.09	بيئة العمل بشكل عام جيدة ومنظمة
0.000	19.470	1.130	3.21	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2019م

يتضح من الجدول رقم (14/4) ما يلي:

جميع العبارات يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على أن هناك استجابة مرتفعة جدا على العبارات التي تقيس تحسين وتطوير بنية العمل والاجراءات بدلالة السيارات التي المجتمع موضع الدراسة حيث حققت جميع العبارات متوسطا " اكبر من الوسط الفرضي (3)، عليه وهذا يشير الى ان هنالك تحسين وتطوير في بنية العمل والاجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم ، ونجد الانحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (-0.856 - 1.452) والفرق بينهما اقل من الواحد الصحيح وهذا يشير الى وجود تجانس وتشابه في إستجابات افراد مجتمع البحث على عبارات محور تحسين وتطوير بنية العمل والاجراءات بدلالة السيارات التي 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 الى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية بين استجابات افراد عينة الدراسة تعزي الى موافقة افراد العينة المبحوثة على وجود تحسين وتطوير في بنية العمل والاجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

الاجابة عن اسئلة الدراسة

يشتمل المبحث الإجابة على اسئلة الدراسة والتي تتمثل في الاتي:

السؤال الأول:

ما دور تطبيق ادارة الجودة في دلالة السيارات :

بالإجابة على سؤال الدراسة الاول نلاحظ من خلال النتائج المبينة بالجدول

يتضح من الجدول رقم (9/4) 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 ان معظم افراد عينة الدراسة العاملون بدلالات السيارات يرون تطبيق ادارة الجودة بدلالة السيارات، ونجد أن كل عبارات المحور درجة الموافقة عليها من مجتمع الدراسة أكبر من 50% وهذا يشير الى أن غالبية مجتمع الدراسة يوافقون على عبارات المحور ومما سبق نستنتج ان معظم افراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على تطبيق الجودة الشاملة بلالات السيارات بولاية الخرطوم.

وبالجدول رقم (10/4) نلاحظ:

1. تبين أن جميع العبارات يزيدوسطها 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 متوسطا " أكبر من الوسط الفرضي (3)
2. كما نجد الانحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (0.958-1.678) والفرق بينهما اقل من الواحد الصحيح وهذا يشير الى وجود تجانس وتشابه في إستجابات افراد عينة الدراسة على محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات بولاية الخرطوم في المجتمع موضع الدراسة.
3. ونجد مستوى معنوية اختبار كأي لكل عبارة من عبارات المحور أقل من مستوي معنوية 0.05 وهذا يشير الى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية تعزي لصالح موافقة افراد عينة الدراسة على محور تطبيق الجودة بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

ومما سبق نستنتج الإجابة على السؤال القائل ما درجة تطبيق ادارة الجودة فى دلالة السيارات بولاية الخرطوم ، تطبق ادارة الجودة فى دلالة السيارات بولاية الخرطوم بدرجة مرتفعة جداً.

السؤال الثاني:

هل توفر الاجراءات المتبعة الضمانات بين البائع والمشتري في دلالة السيارات ؟
للإجابة على سؤال الدراسة (الثاني) ومن خلال النتيجة المبينة بالجدول رقم (13/4)

ويلاحظ من الجدول ان العبارة (4 ، 5 ، 7 ، 8) من عبارات المحور درجة موافقة متجمع الدراسة على كل عبارة أكثر من 60% وهذا يدل على أن غالبية افراد العينة يوافقون على عبارات وجود الآتي:

- توفر الأنظمة والقوانين بالدلالة ضمان للمشتري.
- توفر قسم شرطة خاص بالدلالة ضمان للبائع والمشتري
- توجد افرع للبنوك لتسهيل عمليات البيع والشراء.

ومما سبق يتضح ان معظم افراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على وجود ضمانات متوفرة بين البائع والمشتري بدلالة السيارات بولاية الخرطوم .

وكما نلاحظ بالجدول رقم (14/4) الآتي:

1. 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 متوسطا " اكبر من الوسط الفرضي(3)، عليه وهذا يشير الى وجود ضمانات متوفرة بين البائع والمشتري بدلالة السيارات بولاية الخرطوم.

2. ونجد الانحراف المعياري لعبارات المحور تراوح ما بين (1.40- 1.44) والفرق بينهما اقل من الواحد الصحيح وهذا يشير الى وجود تجانس وتشابه في إستجابات افراد مجتمع البحث على العبارات التي تقيس وجود ضمانات متوفرة بين البائع والمشتري بدلالة السيارات بولاية الخرطوم

3. وكما نجد مستوي معنوية اختبار كآي لكل عبارة من العبارات اقل من مستوي معنوية (0.05) ويساوي (0.00) وهذا يشر الى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية بين استجابات افراد عينة الدراسة تعزي الى موافقة افراد 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 ملائمة بيئة العمل بدلالة السيارات؟

بالإجابة على سؤال الدراسة (3) ومن خلال النتيجة المبينة بالجدول رقم (13/4)

يتضح أن نسبة (62%) من أفراد العينة يوافقون على اجمالى العبارات التي تقيس (تحسين وتطوير بئية العمل والاجراءات 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 ان معظم العاملون بدلالات السيارات يرون وجود تحسين وتطوير ببئية العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم . ويلاحظ من الجدول ان كل عبارة من عبارات المحور درجة موافقة متجمع الدراسة عليها أكثر من 60% وهذا يدل على أن غالبية افراد العينة يوافقون على عبارات المحور ، ومما سبق يتضح ان معظم افراد عينة الدراسة يوافقون بشدة ويوافقون على وجود تحسين وتطوير ببئية العمل والإجراءات بدلالة السيارات بولاية الخرطوم .

وكما نلاحظ بالجدول رقم (14/4) الأتي:

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

الفصل الخامس

النتائج - التوصيات - المصادر والمراجع

الفصل الخامس

النتائج - التوصيات - المصادر والمراجع

النتائج و التوصيات

5- 1 أولاً: 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 تحسُن طفيف في بيئة العمل والاجراءات ، لكن هنالك عدد من المقترحات أو التوصيات التي يمكن ان تسهم في تطوير وتحسن العمل بالدلالات بصورة افضل.

2-5 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 أنظمة 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

أولاً : المراجع العربية :

القران الكريم - السنة النبوية

1. ابن عيشاوي احمد. (2006م) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية. مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد الرابع .
2. احمد السروي . (2014م) تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات . دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة ، مصر .
3. احمد موسي إسماعيل محمد . (2006م) رسالة بعنوان اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي أداء المنظمات في قطاع الأعمال السودانية. رسالة ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
4. احمد يوسف دودين. (2014م) إدارة الجودة الشاملة. الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. بومدين يوسف ، إدارة الجودة الشاملة والاداء والتميز. مجلة جامعة بومرداس ، العدد الخامس
6. توفيق محمد عبد المحسن . (1999م) تخطيط ومراقبة جودة المنتجات ، مدخل إدارة الجودة الشاملة . دار النهضة العربية، القاهرة ، مصر .
7. جوده محفوظ احمد . (2006م) إدارة الجودة الشاملة ، مفاهيم وتطبيقات . دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن .
8. الحراحشه حسن محمد . (2010م) إدارة الجودة الشاملة (الأداء الوظيفي) . دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
9. خضير كاظم حمود. (2007م) إدارة الجودة الشاملة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة
10. خضير كاظم حمود. (2000م) إدارة الجودة الشاملة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
11. راتب جليل الصويص ، غالب جليل الصويص ، محمد عبد العال الأنعيمي. (2016م) إدارة الجودة المعاصرة. دار اليازوري، عمان ، الأردن .
12. سارة اسماعيل يوسف . (2016) واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة الزراعة والثروة الحيوانية والري بولاية الخرطوم. رسالة ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

13. السعيد رمضان العشري. (2004م) محركات الاحتراق الداخلي. الطبعة الاولى الناشر، مكتبة بستان المعرفة، جمهورية مصر العربية.
14. السقاف حامد عبدالله . (1995م) المدخل الشامل والسريع فهم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة . مكتبة المجمع ، الخبر ، السعودية .
15. سليمان خالد زيدان . (2010م) إدارة الجودة الشاملة ، الفلسفة ومداخل العمل ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
16. سليمان عبيد ابو مروان الكردي. (1998م) دراسة بعنوان مفهوم الجودة والعناصر المؤثرة عليها. دراسة تحليلية لقطاع صناعة الطباعة في الاردن. مجلة دراسات العلوم الادارية ، العدد الاول ، الجزء 25 .
17. طارق عبد الرؤوف عامر ، ايهاب عيسي المصري . (2014م) الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي في التعليم العام ، اتجاهات معاصرة. المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، مصر.
18. الطائي رعد عبد الله. (2008م) إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري ، عمان ، الأردن
19. الطائي يوسف حجيم وآخرون . (2009م) نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية ، دار اليازوري للنشر.
20. الطائي يوسف حجيم وآخرون. (2009) نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية . دار اليازوري للنشر ، عمان ، الاردن .
21. عامر احمد غازي منى . (2009) البيئة الصناعية وتحسينها وطرق حمايتها ، الطبعة الأولى ، دار دجلة ، عمان .
22. عبدالمنعم محمد علي. (2007) ادارة محطة توليد الكهرباء الحرارية في السودان بمبادئ ادارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
23. عثمان محمد حياتي. (2013) تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثره في صيانة السيارات على ثلاثة شركات تعمل في مجال صيانة السيارات بالرياض بالمملكة السعودية العربية . رسالة دكتوراه ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

24. عطية على عطية . (2004) المرجع العملى لصيانة وإصلاح المحرك، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة .
25. عقيلي عمر وصفي. (2001م) مدخل المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن .
26. عمر احمد عثمان المقلي ، وعبد الله عبد الرحيم إدريس . (2006م) إدارة الجودة الشاملة ، شركة مطابع السودان للعملة ، الخرطوم ، السودان .
27. المثني حسان . (2009م) رسالة بعنوان إدارة الجودة الشاملة واثرها علي فاعلية أداء المنظمات . رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، سوريا .
28. محفوظ جودة . (2004) إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، الطبعة الأولى ، دار وائل، عمان.
29. محمد الصيرفي . (2007) العملية الإدارية مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية . مصر .
30. محمد بريك الكثيري . (2009م) 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 .
31. محمد بن عبد العزيز العميرة . "علاقة الجودة بالاداء الوظيفي للقطاع الصحي من وجهة نظر العاملين في مركز الامير سلطان لمعالجة امراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض . رسالة ماجستير ، نايف للعلوم الامنية ، كلية دراسات العليا ، الرياض ، السعودية .
32. محمد عبدالرضا الشمري . (2005) صيانة السيارات، الطبعة الأولى ، دار الصفا للنشر ، عمان .
33. محمد فوزى إبراهيم حلوى . (2010) ميكانيكا سيارات ، الطبعة الاولى ، دار الإعصار العلمى ، عمان.
34. محمود رفيق محمود المدهون . (1999م) رسالة بعنوان اثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة علي اكتساب القدرات التنافسية ، دراسة علي شركات الادوية لصناعة المنظفات الكيميائية . رسالة ماجستير ، جامعة ال البيت ، الاردن .

35. مركز التعريب والترجمة (1991). هيكل السيارة (صيانة وتحسينات) الطبعة الاولى.
36. المصدر :بن عنتر عبد الرحمان ،"إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسي في المنظمات المعاصرة"، جامعة الجزائر، مجلة الباحث ورقة العدد 2008/06 ص 178.
37. منتدي منارة سوريا (2009) فحص الفرامل، علي الرابط . www.mnaratsoria.com تاريخ الاسترداد(2019/2/30)
38. منتهى احمد علي ملاح . دراسة بعنوان "درجة تحقيق معايير ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها اعضاء هيئة التدريس . رسالة ماجستير، غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، كلية الدراسات العليا ، فلسطين
39. مهدي المخزومي وإبراهيم السامرائي (1988م) الدلالة اللغوية. دار الهجرة ،إيران .
40. مهدي صالح السامرائي. "إدارة الجودة الشاملة " دار جرير، الطبعة الأولى ، الاردن.
41. مهدي عبدالعزيز ، عز عبدالفتاح . (1981م) مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي . دار النهضة العربية ، القاهرة ، مصر .
42. مهند محمد ابو عشمه . (1985م) التمهيد في أصول الفقه . جامعة أم القرى، الطبعة الأولى، السعودية .
43. موقع العين الإخبارية. (2018م) كيفية المحافظة علي الاطارات ، ابوظبي ، الإمارات العربية المتحدة تاريخ الاسترداد(2019/2/25م) <https://al-ain.com>.
44. النجار حميدة مجمد. (2005م) رسالة بعنوان اطار مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع الصناعات الدوائية بجمهورية مصر العربية . رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة المنصورة ، مصر .
45. النعيم حسن محمد علي ، اروي عبد الحميد محمد نور . (2008م) إدارة الجودة الشاملة . هيئة الخرطوم للعملة للنشر ، مطبعة ارو ، الخرطوم ، السودان .
46. هشام محمد المجفت، محمد نور الصبح. (2014) هندسة السيارات. الطبعة الاولى، مكتبة العربي للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
47. وليد محمد المؤمنى ، أياد محمود الدهوك، فريد على محمد (2013) علم السيارات ، الطبعة الأولى ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان.

48. يوسف حجيم الطاهر . (2009) نظم إدارة الجودة فى المنظمات الإنتاجية والخدمية ، دار
اليازورى العلمية للنشر والتوزيع ، عمان .

ثانيا : المراجع الأجنبية :

1. Evans , James. R.(1993). "Applied Production and Operation Management",
New York, West Publishing company
2. Joseph .M .Juran.(1998). "Juran Quality Control" , Head book New York ,
Mc Graw – Hill
3. . Joseph M Juran and .F .M . Gryna.(1988). "Juran Quality Control" , Hand
book, Mc Graw – Hill Book Company
4. Philip .B .Crosby.(1979). "Quality is free" , The Art of Quality Certain , Mc
Graw , Hill book Company
5. A .V. Feigenbaum.(1991). "Total Quality Control Engineering and
Management" , Mc Graw , Hill book Company , New York
6. James .R . Evans , and James W. Dean , J R.(2003). "Total Quality
Management Organization and Strategy" , South Western Publishing Company
, Ohio
7. Jablonski , Joseph R.(1991). "Implementing Total Quality Management and
Over View" , P, Feiffer and Company , San Diego , California
8. Joseph M . Juran.(1993). "Quality Planning Analysis" , Mc Graw, Hill , I n c
9. Yong . J and Wilikinson. A, in search of Quality : the Quality Management
experience in Singapore, international journal of quality andreliability
Management, vol 18, N 08, 2001, p 98–107.

10. Solis Luis, et al.,Quality Management practices and quality results : a comparison of manufacturing and service sectors in Taiwan ,Managing service quality, vol 19, N 03, 1998, p 446–471.

11. Edward Deming (1989), Transforming of western, Style of management, Inter face , vol 15 ,No3 , 4

12. Arditi, D. and Gunaydin, H. M.,Total Quality Management in the construction procdss, international jornal of progect management, vol15, N 04, 199.

ملحق رقم (1)

الاستبيان

أولاً : البيانات الأولية (المعلومات الشخصية) :

ضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب :

1 - النوع : ذكر أنثي

2 - الدلالة التي تعمل بها:

الصحافة س الأزهرى الكرين بحري

3 - الوضع بالدلالة: وسيط بائع مشتري محامى

ميكانيكي

4 - سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 6 سنوات - 11 سنة

من 11 سنة - 15 سنة من 16 سنة - 20 سنة أكثر من 21 سنة

5 - المؤهل الدراسي:

اساس جام اخرى

ثانياً : محاور الدراسة :

المحور الاول: تطبيق الجودة بدلالة السيارات:

الرجاء وضع علامة (√) امام الاختيار الذي يمثل إجابتك

الرقم	العبرة	الإجابة				
		اوافق بشدة	اوافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	الدلالة تلتزم بتطبيق إدارة الجودة					
2	تدعم الدلالة جهود العاملين للتحسين المستمر					
3	تهتم الدلالة بإزالة المشكلات التي تواجه العمل					
4	تساهم الجودة الشاملة فى تسهيل إجراءات العمل					
5	هناك عمليات متابعة للجودة					
6	هناك جهود مبزولة لإنشاء بيئة ممتازة للجودة					
7	تتوفر للدلالة رؤية واضحة لتطوير العمل					
8	تقوم الدلالة بعمل تحسين مستمر لإرضاء العملاء					
9	تعمل إدارة الدلالة على تطوير أنظمة العمل بتطبيق الجودة الشاملة					
10	هناك فروق فى مستوى الجودة بالدلالات					

المحور الثانى: الإجراء المتبع لفحص السيارات قبل البيع:

الاجابة					العبارة	الرقم
غير موافق	غير موافق بشدة	محايد	اوافق	اوافق بشدة		
					يتم فحص ورق السيارة قبل البيع	1
					يتم التأكد من صلاحيتها العامة	2
					اقوم بالفحص بنفسى	3
					يتم الفحص عن طريق فنى متخصص	4
					يتم عرضها وفحصها في ورشة متخصصة	5
					يتم إعطاء شهادة بصلاحية المركبة من مركز متخصص.	6
					تقدم الدلالة كل التسهيل كعميل للقيام بواجباتى	7
					توفر الدلالة المعلومات اللازمة للعملاء لمساعدتهم للقيام بالإجراءات بصورة صحيحة	8
					لدى كعميل مستوى عالى من الرضاء تجاه الدلالة	9
					تطبيق الإجراءات الجزائية بدقة فى حال وجود تجاوزات	10

المحور الثالث : تحسين وتطوير بيئة العمل والإجراءات بدلالة السيارات

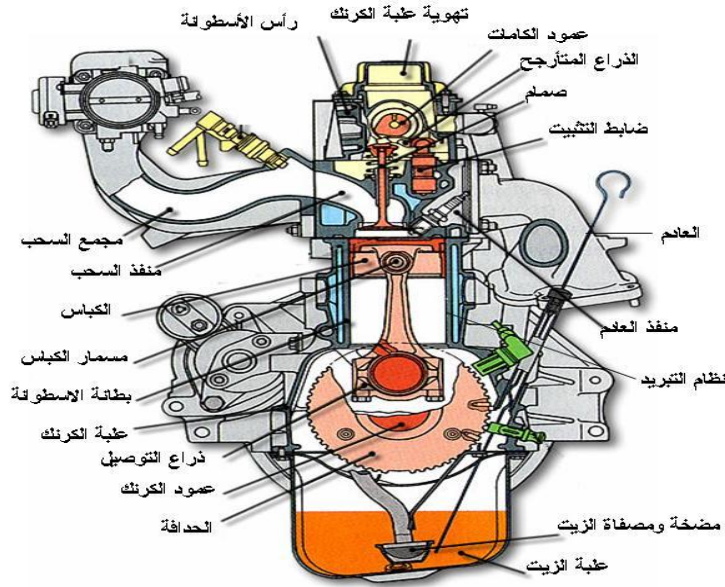
الاجابة					الرقم	العبارة
غير موافق	غير موافق بشدة	محايد	اوافق	اوافق بشدة		
					1	إجراءات السلامة المهنية بالدلالة مناسبة
					2	هنالك لوائح واضحة تنظم العمل بالدلالة
					3	تتم عملية العرض والبيع في أماكن معروفة
					4	توجد مرافق عامة خدمية مهيئة ونظيفة
					5	توفر الانظمة والقوانين بالدلالة ضمان للمشتري.
					6	يوجد سعي دائم في تحسين وتطوير دلالة السيارات.
					7	توفر قسم شرطة خاص بالدلالة
					8	هناك افرع للبنوك لتسهيل عمليات البيع والشراء
					9	وضع علامات إرشادية توضح نوع المعروض من السيارات
					10	تتم عملية الدخول والخروج بصورة ميسرة
					11	بيئة العمل بشكل عام جيدة ومنظمة

ملحق رقم (2)

المكونات الأساسية للسيارة

المحرك: يتكون المحرك من ثلاثة أجزاء رئيسية هي.

- رأس المحرك
- جسم المحرك
- خزان الزيت



شكل (1/3) يبين الشكل أعلاه الأجزاء الرئيسية في المحرك

رأس المحرك: يحتوي رأس المحرك على الأجزاء التالية:-

1- الصمامات - عمود الروكر - عمود الكامات - اليايات

2- شمعات الإحتراق في محركات البنزين والأتوميترات في محركات الديزل

3- جيوب ومجاري التبريد والتنزيت

يركب رأس المحرك على جسمه وذلك بإستخدام حشوة (وش الرأس) خاصة مانعة تسريب الماء والزيت -
ويصمم رأس المحرك بأشكال عدة وذلك تبعاً لوضع الصمامات فيه وكذلك وضع عمود الكامات.



ويبين الشكل (2/3) أعلاه الأجزاء الرئيسية لرأس المحرك

جسم المحرك:-

وهو الجزء الرئيسي ويحتوي على الاسطوانات وجيوب التبريد وفتحات الزيت ويضع من الحديد الزهر، وتمثل إسطوانات المحرك جيوب إسطوانية الشكل ناعمة اللمس وتامة الصقل وتضع من الفولاذ أو الحديد الزهر وتوجد في ثلاثة أنواع هي:-

أ. النوع الذي يسكب مع جسم المحرك ويشكل معه قطعة واحدة.

ب. النوع الجاف.

ج. النوع المبتل، والذي يشكل قميص منفصل يمكن إستبداله عند الحاجة



ويبين الشكل (3/3) أعلاه السلندر

مجموعة المكابس ووزراع التوصيل: piston connecting Rod

وتكون هذه المجموعة من المكبس ومسمار الربط وحلقات الضغط والتزييت ووزراع التوصيل ومحامله تضع عادة المكابس من سبائك الالمونيوم في المركبات الخفيفة ذات السرعات العالية ومن الحديد الزهر في

المحركات ذات السرعات البطيئة ويصمم تاج المكبس بأشكالها مختلفة وذلك للتحكم بغرفة الإحتراق وتحسين ظروف حركة الغازات فيها

حلقات المكبس: يثبت على المكبس نوعان من الحلقات هما:-

1 -حلقات الضغط: تعمل هذه الحلقات على منع تصريب الضغط الناجم عن إحتراق المزيج داخل غرف الإحتراق وكذلك في إثناء شوط الضغط إلي جز غرفة المرفق وذلك للمحافظة على قدرة المحرك ويكون عدد هذه الحلقات في العادة (2)

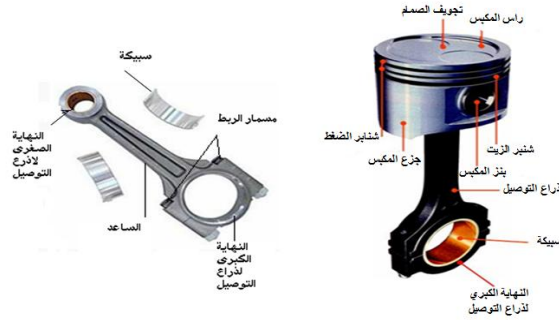
2- حلقات الزيت

تستخدم هذه الحلقات في منع تسريب الزيت إلي غرفة الإحتراق وبالتالي منع الزيت من الإحتراق لتجنب تراكم الكربون ونواتج الإحتراق على سطح المكبس والصمامات وجدران هذه الغرف

زرع التوصيل

هو الزراع الذي ينقل ضغط الغازات المؤثر على المكبس إلي عمود المرفق والمرافق ويثبت مفصلياً بيتر المكبس والمرفق.

وبواسطة زراع التوصيل تتحول الحركة الترددية للمكبس إلي حركة دائرية على عمود المرفق ويراعي في صناعته غاية الدقة والمتانة حتي يتحمل الدفعات الناتجة عن عملية الإحتراق دون أن يتعرض بلانحناء ويصنع الزراع عادة من الصلب السبائكي (هشام المجعد، محمد نور الصبحي 2014 ، ص46).



الشكل (4/3) اعلاه يبين زراع التوصيل

عمود المرفق crank sheft

يصنع من الصلب النيكلي ألكرومي أو الصلب المصبوب أو الصلب المطروف مع تقوية السطح الخارجي بحيث يكون ذو مقاومة ميكانيكية عالية، ويتوقف شكل العمود على عدد الاسطوانات للمحرك يركب عمود المرفق على كرسي رئيسية وفي بعض الحالات يكون بنز المرفق مجوفاً حتي يخف وزنه

وبذلك يزيد عزم الدوران للمرفق ، تعرف عملية تأثير القوة الناشئة من الانتقال بإسم عملية الموازنة تنقسم إلي قسمين موازنة استاتيكية وموازنة ديناميكية فالموازنة الاستاتيكية هي التي يكون فيها عمود المرفق في حالة سكون ، فإذا ظل عمود المرفق في حالة سكون في أي إتجاه وضع له فإنه يكون في هذه الحالة موازياً موازنة استاتيكية ويجب عدم الإكتفاء بإتزان الاعمدة المرفقية وهي في حالة سكون وإنما ينبغي ان تكون متزنة كذلك أثناء دورانها متسببة في عملية إنتظام أو سلامة دوران المحرك فضلاً على التقليل من قدرته، وتعرف عملية موازنة عمود المرفق وهي في حالة الدوران بإسم الموازنة الديناميكية ويسري زيت التزييت بصفة مستمرة خلال قنوات في عمود المرفق إلي الكراسي المزودة بتجاويف للزيت ، ويعمل الزيت الموجود في هذه التجاويف على تكوين طبقة دقيقة على جدران الكراسي ، كما انه يقوم بتوصيل الزيت من هذه الرأس إلي النهاية الكبرى لزراع التوصيل ومنها إلي النهاية الصغرى للزراع . ويثبت على نهاية العمود الخلفي ترس الحدافة ، أما في النهاية الامامية له فيوجد تروس التوقيت وكذلك طارة ذات مجري يركب فيها السير لإدارة تبريد المحرك ومضخة الماء وكذلك الدينمو وقد يوجد مجري إضافي يستخدم في إدارة المضخة الخاصة بالتوجيه الهيدروليكي في بعض المركبات وأيضاً يوجد مجري آخر يقوم بتشغيل تكييف الهواء.

الحدافة: عبارة عن عجلة ثقيلة إلي حد ما تتصل بعمود المرفق وتعمل كمخزن للطاقة خلال الشوط الفعال وتدير محرك خلال الاشواط الغير فعالة، ويثبت على محيط الحدافة ترس خلفي خاص بيد بالتنشغيل وتصنع من الصلب أو من حديد الزهر تقل فيه نسبة الجرافيت. (م.المجفت-مجد نور،2014م،ص42).



الشكل (5/3)علاه يبين عمود المرفق

عمود الكامات:

يعمل عمود الكامات على فتح الصمامات حسب التوقيت المناسب وقد يؤثر العمود على التواض الصمامات مباشرة كما في إدارة الصمامات العلوية أو عن طريق سيفان دغع .ويضع العمود من الزهر المعداً من حديد الزهر ذو جرافيت كروي ويركب على العمود ترس إدارة سيمد حركته من ترس في عمود

المرفق . كما توجد علامات على أسنان التروس حتي تضمن التوقيت الصحيح لألية الصمامات وقد يتم إدارة العمود بواسطة سير أو جنزير سعدني وفي المحرك الرباعي الأشواط بدور عمود الكامات بنصف سرعة العمود المرفق ولذلك نجد أن أسنان ترس عمود الكامات ضعف أسنان ترس عمود المرفق والاتجاه الحديث في معظم المحركات الان هو إستخدام ألية توقيت الصمامات ذو عمود الكامات العلوي والذي يعمل على الصمامات مباشرة لتوفير ألية السيقان وتقليل قوي القصور الزاتي للكتل عن السرعات العالية.



الشكل (6/3) أعلاه يبين عمود الكامات

الصمامات: تستخدم الصمامات للتحكم في دخول الشحنة (لمحرك البنزين) أو دخول الهواء لمحرك الديزل أو لخروج غازات العادم بعد إكتمال شوط القدرة ويتكون الصمام من راس وساق ويصمم رأس الصمام بشكل مخروطي يعمل على الاحكام الجيد لمنع تسرب الضغط خلال مقعد الصمام. وعادة قطر رأس صمام دخول الشحنة أكبر كم رأس صمام خروج غازات العادم وذلك نظراً للزيادة الكبيرة لسرعة سريان العادم عن سرعة الشحنة المتخففة الضغط عند صمام الدخول ، وكذلك لزيادة الامتلاء عن طريق زيادة مساحة دخول الشحنة إلي الاسطوانة .تتعرض الصمامات لإجهادات ضغط وشد وحتى بالاضافة إلي الاجهادات الحرارية العالية وخاصة صمامات العادم ولذلك تستعمل سبائك من الصلب والكروم والسليكون والذي يضاف لعدد صمامات العادم بصفة أساسية وقد يصنع الساق والرأس من معدنيين مختلفين لتلبية الشروط الواجب توافرها في الصمام.

دليل الصمام : يعمل دليل الصمام على تحديد مركز حركة الصمام بالاضافة إلي تسريب الحرارة من الساق إلي جسم رأس الاسطوانة وتصنع أدلة الصمامات من الحديد الزهر الرمادي وتركب في رأس الاسطوانة بحيث يمكن إستبدالها عند زيادة تآكل القطر الداخل لها .

نوابض الصمامات

تعمل النوابض على سرعة غلق وإحكام الصمامات على قواعدها وغالباً يستخدم نابضين متداخلين وذلك لمنع سقوط الصمام داخل الأسطوانة في حالة إنهيار أحد النوابض يتأثر الكلال

حوض الزيت OIL PAN

وهو آخر جزء من المحرك يركب في الاسفل ويثبت مع كتلة الاسطوانة بواسطة جوان من الفلين او الاسبوستس ومجموعة من المسامير ويصنع حوض الزيت من شرائح الصلب او الالمونيوم ويمثل حوض الزيت مخزن للزيت وغطاء المحرك من أسفل. وتوجد فتحة سفلي مربوطة بمسمار لتفريغ الزيت (عطية على عطية، 2004 ، ص 18).



الشكل (7/3) أعلاه يبين حوض الزيت

الهيكل الشاسي:

يتطلب رسم وإنشاء هياكل المركبات إجراء دراسة متكاملة لبيئة العمل وظروف التشغيل مما يساعد علي إختيار شكل المقطع الارضي المناسب لأعضاء الهيكل يقوم الهيكل بتدعيم جسم المركبة ومحاور العجلات أثناء القيادة حيث يتعرض إلي تشوهات إنحنائية والتوائية يمكن تصنيفها بالاتي:

1-الانحناء الراسي:

يتعرض الحمل للإنحناء الرأسي وذلك وضع حمل مركز علي الهيكل على إمتداد منتصف المساحة العرضية بين المحاور الامامية والخلفية ، حيث يؤدي ذلك إلي جعل العارضات الجانبية الممتة بطول المركبة للانحاء عند منتصفها..

2-الالتواء الطولي:

ويظهر أثناء سير المركبة على الطرق الوعرة نتيجة لمرور العجلة الامامية والخلفية المقابلة لها فوق مرتفعتين على الطريق في نفس الوقت ، حيث تتعرض كل من العارضات الجانبية والارضية للهيكل إلي

الالتواء بطول العارضة مما يؤدي إلى تشوية الهيكل.

3- الانحناء الجانبي:

يكون الانحناء الجانبي تحت تأثير ميلان الطريق والرياح الجانبية أو القوي المركزية الطاردة أثناء دوران المركبة وعند الاصطدام ببعض الاجسام حيث تولد قوي جانبية تؤثر على الهيكل يؤدي النفاف الاطارات بالارض إلى ظهور قوة مقاومة لهذه القوة الجانبية تتسبب محصلتها في تعريض الهيكل إلى عزم إنحناء يظهر في شكل تقويس باتجاه القوي الجانبية.

4- الالتواء الافقي:

أثناء حركة المركبة للأمام أو الخلف تتعرض العجلات بإستمرار إلى صدمات نسبة لعدم إستواء الطريق ووجود بعض العوائق في الطريق كالحفر والاحجار وغيرها إضافة للمكابح بينهما توفر بعض العجلات الاخرى الدفع اللازم لتحريك المركبة

تؤثر هذه العوامل على الهيكل مما قد يؤدي لتشوية شكله المستطيل إلى شكل متوازي

ومنذ إختراع المركبات الاولى التي كانت على هيئة عربات بدون حسان وحتى تصميم سيارات الركوب الحديثة لمرأ تغيير في المركبات الالية لم يقتصر على تغيير مظهرها الخارجي فحسب وإنما تعداه إلى استخدام مواد صنع جديدة وإلي اتباع أساليب حديثة في الانتاج حيث تنتج حالياً تصميمات متنوعة ومتعددة لنفس الطراز من السيارات (مركز التعريب والترجمة، 1991، ص3)



صورة لهيكل السيارة

الشكل (8/3) ادناه يبين هيكل السيارة

جسم السيارة Car body :

طراً تطور كبير في تصميم جسم السيارات .حيث نجد أن الاطار أو الشاسي كجزء إنشائي حامل وقائم بذاته في سيارات الركوب فقد أصبح كل جزء إنشائي وكل مقطع من المقاطع الجانبية ، وحتى تشكل المظهر الخارجي تشارك جيمعها في عملية التحمل (الدعم) وقد أدى تصميم جسم السيارة بهذا الشكل إلي تخفيف الوزن الذاتي.

التركيبات العلوية لسيارات ركوب الاشخاص

يتكون جسم سيارة الركوب العصرية من الاجزاء الآتية:

1. حيز الركاب: وهو مكان جلوس كل من السائق والركاب كما يحتوي على أجهزة التشغيل والتحكم.
 2. حيز الحقائب: وتوضع فيه الحقائب كما يضم في أغلب الأحيان عجلة إحتياطية وطاقم العداد.
 3. حيز المحرك: وهو جزء حماية المحرك والاجهزة المساعدة .
 4. الهيكل والغلاف الخارجي: والوصلات المعدنية والكسوة الداخلية والتجديد والتجهيز.
- ولا يعتبر التقسيم كاملاً فصانع جسم السيارة يعرف تسميات مختلفة للعديد من الاجزاء التي تسمى حسب الجهة المنتجة.
- وهو يقوم بتجميع عناصر كل مجموعة تركيب على حده تبعاً لطريقة العمل حيث تكون هذه المجموعات مجتمعة جسم السيارة .



الشكل (9/3) ادناه يبين جسم السيارة

مجموعة نقل الحركة

1. القابض: أن الغرض الرئيسي من القابض هو وصل وفصل الحركة بين المحرك وصندوق نقل الحركة كما أنه اداة العزم من المحرك إلي صندوق نقل الحركة حيث ينقل العزم بشكل تدريجي يسمح للمركبة

بالتحرك بنعومة كما أنه يعمل على فصل الحركة عند التغيير التروس في صندوق الحركة أو عند الحياد أو الوقوف في حالة السكون والمحرك في حالة حركة . يقع القابض بين المحرك وصندوق نقل الحركة. هنالك نوعان من أنواع القوايض يسمى الأول الميكانيكي والثاني يسمى القابض الهيدروليكي. في مجموعة القابض الميكانيكي يتم نقل الحركة بين المحرك وصندوق نقل السرعات ميكانيكياً بحيث يكون هنالك زراع النقل تقوم بتحويل السرعات حسب ما هو مطلوب.

مكونات مجموعة القابض الميكانيكي:

أ- الحدافة

ب- قرص الاحتكاك

ج- قرص الضغط

د- فحمة القابض

هـ- شوكة التحرير

أما القابض الهيدروليكي فيتعتمد إعتماذ كلي على حفظ الزيت وهو يستخدم في صندوق نقل السرعات الاتوماتيكي.

يتكون القابض الهيدروليكي من الآتي:-

أ - مضخة الضخ الزيت

ب- ريش وسيطية لتوجيه ضغط الزيت

ج- تورباين لتحويل العزوم (هشام المجفت ، محمد نور الصباح ، 2014، ص 140).

2. صندوق نقل الحركة الميكانيكي:

أن قدرة المحرك لأي سيارة كافية للسير عن طريق مستو بالسرة التصميمية ولكن عند بدء حركة السيارة من السكون أو عند الصعود على منحدر فإن عزم المحرك قد لا يكون كافياً للتغلب على الاحمال المختلفة ومقاومة الطريق مما يدعو إلي الاستعانة بصندوق السرعات للتغلب علي مقاومة الطريق عن طريق تغيير نسب التروس للحصول علي عزوم مختلفة تلائم متطلبات الحركة.

أنواع صناديق السرعات الميكانيكية

تنقسم صناديق السرعات العادية المستخدمة في المركبات إلي الآتي:

صناديق السرعات الانزلاقية 1.

يعتبر هذا النوع من صندوق السرعات من ايسط أنواع تركيباً وعملاً ويتم فيه تغيير نسبة نقل الحركة بدفع ترس على عمود محدد حتي يتم التعشيق مع الترس المواجه ويقتصر إستعمال صندوق السرعات الانزلافي بصفة أساسية على مركبات النقل الثقيل ويعتبر هو الشكل الأساسي لنظرية وعمل صناديق السرعات الاخري المتطورة.

2. صندوق السرعات دائمة التعشيق.

الشكل العام لسرعات دائمة التعشيق يشابه النظام المستعمل في صندوق السرعات الانزلافي إلا أن الفرق بينهما هو نوع التروس المستخدمة.

حيث تستخدم التروس ذات الأسنان المائلة في صناديق السرعات دائمة التعشيق بينما تستخدم التروس المستقيمة في صناديق السرعات الإنزلاقية.



صورة لصندوق التروس

الشكل(10/3) ادناه يبين صندوق التروس

3. صندوق التروس الاتوماتيكي:

لا تختلف الوظيفة الاساسية لصندوق التروس الاتوماتيكي عن صندوق التروس اليدوي من حيث المسئولية كل منهما في إعطاء سرعات وعزوم مختلفة حسب ظروف التشغيل للمركبة ولكن الاختلاف في

كيفية النقل بين السرعات حيث يتم ذلك في ناقل الحركة الاتوماتيكي باستخدام نظام التحكم الهيدروليكي بدون تدخل من السائق ولكن طبقاً لعاملين هما سرعة السيارة وحمل المحرك ، وعلاوة على ذلك يستخدم محول العزم والذي يقوم هو بواسطة الفصل والوصل بين المحرك وصندوق السرعات أوتوماتيكياً ولذلك فإن استخدام صندوق التروس الاتوماتيكي يعطي هدوء وسهولة في النقل بين السرعات.

مكونات صندوق التروس الاتوماتيكية:

تتكون الوحدة من اربعة أجزاء أساسية متمثلة في الاتي

أ. الترس الشمسي

ب. الحامل

ج. مجموعة التروس الكوكبية

د. الترس الحلقي

الفرق بين الجيربوكس العادي والاتوماتيك:

الجير العادي هو الذي تقوم بإدارته بنفسك أما الجير الاتوماتيكي هو الذي يقوم بتغيير سرعته بنفسه من نمرة لاخرى حسب السرعة والحمولة وقوة الضغط على دواسة التسارع.

يعتمد الجير الاتوماتيكي على مجموعة من المنطومات التي توفر كل حرية إختيار نوعية القيادة التي ترغبها بتحويل القوة من المحرك إلي العجلات بإستخدام الزيت المضغوط للتأثير على المنظومة الداخلية للجير يربط الكلتشات مع بعض أو لفصلها خلال طرق ومجاري معينة تحدد النمرة التي تحتاجها السيارة للسير.

في الجير العادي يقع الكلتش بين المحرك والجير لنقل القوة من المحرك إلي العجلات أما في الاتوماتيكي يكون هنالك محول للعزوم ملئ بالزيت يقوم مقام الكلتش في الجير العادي ولا يوجد أي اتصال ميانكي بين المحرك والجير حيث يتم نقل الحركة بواسطة ضغط الزيت.

تؤدي عملية التدرج أثناء نقل الحركة من نسبة لاخري في الجير الاتوماتيكي في إطالة عمر جميع الاجهزة الميكانيكية في ناقل الحركة ، وذلك يعود إلي عملية التدرج الاتوماتيكي والدقيق دون اي خطأ من السائق أي بدون صدمات كما هو حاصل في الجير العادي.

تتميز السيارات التي تقوم بناقل الحركة اليدوي برخص الثمن مقارنة مع نظيرتها المجهزة بناقل حركة أوتوماتيكي. (محمد فوزي ابراهيم، 2010 ص130).



الشكل (11/3) أعلاه يبين صندوق التروس الأتوماتيكي

العجلات والاطارات:

العجلة أو (عجل لحديد) يوجد عدد منها يستعمل في سيارات الركوب منها ، هو شائع ومتوفر لدينا مثل: عجل حديد المشكل بطريقة الكبس حيث يصنع من الصلب ليتركب عليه الاطار يلاحظ في هذا النوع وجود فتحات تهوية في فرص العجل وذلك للعمل على إدخال تيار هوائي لتبريد الفرامل أثناء سير المركبة عجلة الحديد والأسلاك الشعاعية (جنط الاسلاك الشعاعية) يستخدم في مثل هذا النوع من العجلات مجموعة كبيرة من الاسلاك الفولاذية بدل فرص العجل وتشكل الاسلاك بعد تثبيتها بناء هيكل متماسك للجنط عجل الحديد ذو السبائك الخفيفة (ضبط السبائك الخفيفة) :- وهذا النوع من العجلات يشكل من قطعة واحدة من سبائك المعادن الخفيفة وتمثل سبائك الالمونيوم أكثرها إنتشاراً

الاطار: هنالك نوعان من الاطارات:

1. إطارات ذات أنبوبة داخلي
2. إطارات ليس لها أنبوب داخلية، هذا النوع أصبح شائع الاستعمال في معظم السيارات الحديثة ويجب ان يكون طرف العجل المدني مصنوع جيداً لكي يتحكم من منع تسريب الهواء ويسمي هذا النوع بالتوبلس

الإستخدام الأمثل للمحافظة على الإطّار

إن كثيراً من الحوادث المرورية المؤسفة تنجم عن إنهيار الاطارات وذلك نتيجة سوء إختيارها والخطأ في إستخدامها أو كليهما معاً هذاما يرهن إليه تحليل العديد من تلك الحوادث وللمحافظة عليه بالصورة الامثل يجب إتباع الآتي:-

- إتباع الارشادات الخاصة بضغط الاطار طبقاً للتعليمات الواردة .
- تجنب زيادة الحمل عن الحد المسموح به .
- تجنب إصطدام الاطار بالاجسام الصلبة .
- عدم التخزين في الاماكن الرطبة او الاماكن شديدة الحرارة .
- تجنب الفرملة المفاجئة او الشارع المفاجئ .
- يجب معايرة ضغط الاطار خاصة عند المشاور الطويلة .
- الحرص علي إختيار النوع السليم والنوع المناسب للسيارة .
- مناوبة الإطارات ببعضها البعض.

دورة الاطارات:

يختلف تأكل الإطّار بإختلاف مكانه في السيارة فمثلاً يكون مقدار تأكل إطار العجلة الخلفية اليمني أكثر من ضعف تأكل العجلة الامامية اليسري.

ثم العجلة الأمامية اليمني اكثر من العجلة الخلفية اليسري.

ويجعل مقدار التآكل متساوياً في العجلات كلها ينصح بدوران وضع العجلات بعد إستعمال السيارة لمسافة 500 ميل فتنقل العجلة الخلفية اليسري إلي الامام لليمين لتصبح العجلة الامامية إحتياطية والعجلة الاحتياطية تتركب في الخلف إلي اليمين والخلفية اليمني في الامام إلي اليسار تتركب في الخلف يسار .
كيفية قراءة وفهم المعلومات المدونة على جدران الاطارات.

الأرقام والرموز: تطبع الأرقام والرموز في العادة على جانب الاطار وتكون خاصة بقياس الاطار وتتكون من العناصر التالية:

1. عرض الإطّار ويقاس بالمليمتر

2. قطر العجل ويقاس بالبوصة

3. نسبة الإرتفاع إلي العرض

نوع الإطار ويكون ضمن الانواع التالية:

للسيارات الصغيرة p=passenger

T = temporary شاحنات بمتوسطة

C = commercial شاحنات تجارية

اداوجدنا العبارة التالية مكتوبة علي الاطار P205/75R15

فهذا يعني الاتي :

P: عجل ركاب

عرض مقطع العجل : 205

نسبة إرتفاع العجل إلي عرض مقطع العجل : 75

R: قطري شعاعي

قطري عجل الحديد بالبوصة: 15 (وليد محمد المؤمني، 2013م، ص101)

نظام التعليق:

يشمل نظام التعليق الترتيبات التي تستعمل لوصول العجلات بجسم السيارة وهو يهدف إلي تجنب إنتقال الصدمات الكبيرة الناتجة من أنطام العجلات بمطبات الطريق إلي الركاب ومكونات المركبة مما قد ينتج عنه إنزلاق شديد لدي الركاب ويسبب أضرار بالمركبة.

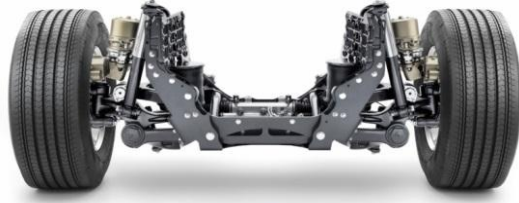
يوجد نوعان من أنظمة التعليق:-

1.التعليق ذو الجزع الزراعي، حيث تكون كلتا العجلتين مركبة على الجزع الذي يتصل بدوره

بالهيكل بواسطة نوابض مثبتة.

2.التعليق المستقل، حيث تكون كل عجلة موصولة بمفردها بالهيكل بواسطة رباط يحتوي على

نابض شديد المرونه.



الشكل (12/3) أعلاه يبين نظام التعليق

نظام التوجيه:

يتم توجيه المركبة بواسطة عجلاتها الامامية وتغير المسافة التي يتطلبها السائق للتحكم في عجلة القيادة من العناصر الاساسية في تصميم السيارة. يحتاج توجيه المركبة نحو مسار جديد إلى قوة كبيرة على عجلات السير الامامية مما يتطلب نظاماً من الازرع بين عجلة التوجيه وعجلات السير.

ملحق رقم (3)

قائمة باسماء المحكمين

الرقم	الاسم	الدرجة العلمية	الجهة
1	د. عبدالرحمن احمد عبدالله	أ.مشارك	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا-كلية التربية
2	د. عبدالرازق احمد البوني	أ.مشارك	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا-كلية التربية
3	د. اميرة احمد علي	أ.مشارك	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا-كلية التربية
4	د. عوضية محمد الحسن	أ.مشارك	مجلس الوزراء -المجلس الاعلي للجودة
5	د. عبدالمطلب ابراهيم عبدالرسول	أ.مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا-عمادة الجودة والتطوير
6	د. ياسين احمد حمدان	أ.مشارك	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا-كلية الهندسة