

## بحث بعنوان

ادارة الجودة الشاملة في رقابة حركات السيارات في البلديات

اعداد

عبدالله سالم راشد الشرماني

مأمور حركة

**المستخلص:**

تهدف الدراسة لتقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إجراء حجز المواعيد داخل مراكز رقابة حركات السيارات في البلديات. وتعرف على أهمية تطوير نموذج جديد ومحسن لإجراء حجز المواعيد يعمل على تقليل الوقت والتكلفة مقارنة بالإجراء المتبع في البلديات من خلال تقليل الوقت والتكلفة.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الجودة الشاملة، إجراء حجز المواعيد، مراكز رقابة حركات السيارات.

**Abstract:**

The study aims to evaluate the impact of the application of total quality management in making appointment reservations within car maintenance centers in municipalities. Learn about the importance of developing a new and improved form for booking appointments that reduces time and cost compared to the procedure used in municipalities by reducing time and cost.

**Keywords:** total quality management, making appointments, car maintenance centers.

**المقدمة:**

يتطلب تحقيق إدارة الجودة الشاملة في البلديات في دوائر رقابة حركات السيارات في البلديات، تطوير أداء جميع العاملين في تلك المراكز رؤساء ومرؤوسين، لأنهم المنطلق الأساس لتحقيق الجودة الشاملة، كونهم المصدر المهم في تحقيق جودة الرقابة حركات والنهوض بدوائر رقابة حركات السيارات، وهذا التطوير يكون بالتوازي مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البلديات التي تسعى إلى تحقيق النتائج المتوقعة بأقل جهد وأقصر وقت ممكن ويحقق ذلك للمنظمة زيادة في الإنتاجية والارتقاء في مستوى الجودة، وهو الشيء التي تعمل من أجله كافة المنظمات الصناعية والخدمية على حد سواء<sup>1</sup>. ولكونها فلسفة إدارية أو مجموعة من المبادئ التي يمكن للإدارة أن تتبناها من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن، بعيدا عن الممارسات التقليدية التي تعيق عن استخدام الإمكانيات والقدرات الهائلة الظاهرة والكامنة عند جميع العاملين في المنظمة<sup>2</sup>.

أن تحقيق توفير التكاليف على البلديات يعتمد بدرجة كبيرة على السلع والخدمات المقدمة لتلك الأسواق، حيث أن تحسين عملية الرقابة حركات المتمثل في تحسين إجراء حجز المواعيد، ينعكس على العملية بشكل إيجابي ويجعلها بشكل مرن وقابلة للاستجابة لرغبات الزبائن ومقترحاتهم.

إلا أن الناظر يلحظ أن كثير من الخدمات التي تقدم في ورش رقابة حركات السيارات في الدول النامية لا تزال دون المستوى المطلوب لتحقيق الكفاءة والفعالية المطلوبة، وعلى هذا فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البلديات في دوائر رقابة حركات السيارات في البلديات بصفة عامة وفي دوائر رقابة حركات السيارات بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية على وجه الخصوص، سوف يرتقي بالخدمات إلى

<https://iaspss.com>

مستوى أفضل يهتم بتلبية احتياجات ومتطلبات المستفيدين من الخدمات في أقصر وقت ممكن وبتكلفة أقل، وبجودة عالية. لذا فإن ربط إدارة الجودة الشاملة في البلديات بنظام العمل في مجال الإدارة الصناعية بصفة عامة وفي مراكز ورش رقابة حركات السيارات على وجه الخصوص يجب أن يحظى بالاهتمام العلمي، نظراً إلى المردود الإيجابي المنتظر من ذلك، على صعيد النهوض بالعمل الخدمي المتعلق برقابة حركات السيارات، لما تمثله إدارة الجودة الشاملة في البلديات من قوة دفع في تحقيق أهداف العمل وتجويده في دوائر رقابة حركات السيارات بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

### مشكلة البحث:

مشكلة البحث تتلخص في محاولة التعرف على أثر تطبيق معايير ونظم إدارة الجودة الشاملة في البلديات في إجراء المواعيد للرقابة حركات، ويعتبر من أهم إجراءات الرقابة حركات، وبه يتم تنظيم جميع الأعمال داخل مراكز الرقابة حركات وتنظيم وقت العمل وتقليل الهدر في الوقت في مجال خدمات الرقابة حركات في دوائر رقابة حركات السيارات في البلديات في دوائر (الوعلان، وعبد الطيف العيسى، وعبد اللطيف جميل) للسيارات في مدينة الرياض في ضوء مفاهيم ومنطلقات إدارة الجودة الشاملة في البلديات والوقوف على متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة، وإمكانية تطبيقها في إدارة تلك المراكز.

### فرضية البحث :

يفترض البحث أن البلديات موضع البحث تهدر وقتاً وتبذل جهداً أكبر نتيجة عدم تطبيقها إدارة الجودة الشاملة في البلديات في إجراء حجز المواعيد.

## أسئلة البحث:

في ضوء ما سبق فإن مشكلة البحث تتلخص في سؤال محوري هو مدى أثر تطبيق معايير ونظم إدارة الجودة الشاملة في البلديات في مجال رقابة حركات السيارات في بعض دوائر رقابة حركات السيارات في البلديات في مدينة الرياض؟ في ضوء مفاهيم ومنطلقات إدارة الجودة الشاملة في البلديات، وذلك من خلال الوقوف على واقع الأداء ومعرفة الأساليب المستخدمة حالياً، والعمل على معالجتها والوقوف على متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة، وإمكانية تطبيقها في إدارة رقابة حركات السيارات. وفي ضوء مشكلة البحث وسؤاله المحوري فإن البحث يحاول الإجابة على السؤال الآتي:

• ما آراء الإداريين والمهندسين والفنيين والعاملين الشخصية في: خطوات إجراء حجز موعد لرقابة حركات سيارة؟

• ما آراء العاملين بمراكز دوائر رقابة حركات السيارات حول جودة الخدمات وفق محور جودة الخدمات؟

## أهداف البحث:

أ/ **الهدف العام:** لهذا البحث هو التعرف على مدى فعالية تطبيق معايير ونظم إدارة الجودة الشاملة في البلديات في إدارة رقابة حركات السيارات في دوائر رقابة حركات السيارات.

ب/ **الهدف الخاص:** لهذا البحث يتمثل في إنشاء نموذج محسن يمكن تطبيقه في إدارة رقابة حركات السيارات في ضوء إدارة الجودة الشاملة في البلديات وذلك من خلال التعرف على آراء الإداريين والفنيين

والعاملين الشخصية في إدارة رقابة حركات السيارات ويتمثل ذلك في خطوات إجراء حجز المواعيد لرقابة حركات السيارات.

## أهمية البحث

الأهمية العلمية لهذا الدراسة تتمثل في الآتي:

1. من خلال البحث والاستقصاء في مجال البحوث والدراسات المتصلة بمجال إدارة رقابة حركات السيارات في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في البلديات تبين للباحث عدم وفرة الدراسات التي تناولت هذا الجانب، ولذا يؤمل أن يكون هذا البحث إضافة علمية في هذا المجال.
  2. إن تحديد الطرق والأساليب المتبعة في رقابة حركات السيارات، يساعد كثيراً في التنبؤ والتشخيص بمعرفة الواقع، مما يؤدي بالتالي إلى إمكانية وضع الحلول لتطوير فاعلية الأداء في إدارة رقابة حركات السيارات في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في البلديات.
  3. يمهد هذا البحث - السبيل لإجراء دراسات تتبعية، تأخذ أبعاداً اختصاصية وتتناول متغيرات أخرى لتحديد أساليب متطورة للأداء، وفقاً لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في البلديات.
- لذلك فإن هذه الدراسة تتمحور في أثر تطبيق معايير ونظم إدارة الجودة الشاملة في البلديات في رقابة حركات السيارات متمثلة في التوصل إلى نموذج جديد مطور ومحسن لعملية الرقابة حركات وفق الإدارة الجودة الشاملة في البلديات بما تتضمنه من نظريات ونظم وتحسين مستمر في إدارة رقابة حركات

<https://iaspss.com>

السيارات وذلك لكي تضمن البقاء في سوق المنافسة والذي اصبح توفير التكاليف على البلديات من أولويات المنافسة ولذلك تحتم على المنظمات اتباع نهج إدارة الجودة الشاملة في البلديات.

### الدراسات السابقة:

• دراسة: الخواص, احمد مرسى احمد (1996م): هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البلديات في قطاع الصناعة في المملكة العربية السعودية, وقد حدد الباحث عينة بعدد (280) مصنع من الصناعات التحويلية في ثمانية مجالات صناعية مختلفة . وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها:

رغم الاتجاه المتزايد لكثير من دول العالم للأخذ بمفهوم إدارة الجودة الشاملة في البلديات, إلا أن هذا المفهوم لم يلق الاهتمام الكافي من جانب البلديات حتى الآن, حيث بلغت نسبة البلديات التي أخذت بهذا المفهوم.

• دراسة: محمد إبراهيم يوسف الزين (2006): هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البلديات على أداء المنظمات وبناء نموذج منهجي وتطبيقه حيث يمكن أن تستخدمه منظمات التشييد السودانية كموجه لتحسين أدائها، كما وهدفت الدراسة لتحقيق التكامل بين الممارسات النظرية والتطبيق العملي لإدارة الجودة الشاملة في البلديات. توصلت الدراسة إلى بعض النتائج وهي:- أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البلديات يحقق أثرا إيجابيا على جميع مقومات الأداء الشامل للمنظمة وتعتبر القيادة مركز اتخاذ القرار وفي الجانب الآخر عدم

<https://iaspss.com>

وجود الإدارة الفاعلة والمتعهدة والمندمجة والقوية والملمة بمفاهيم الجودة لا تستطيع المنظمات تحسين وتطوير الأداء الشامل وتوصل الدراسات أيضا إلى أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البلديات في منظمات التشييد السودانية ضعيف للغاية مع وجود الرغبة الأكيدة للعاملين بالنهوض إلى تطبيق الجودة وتوصل أيضا إلى أن معظم مشاكل الجودة في مشروعات التشييد ناتجة عن عدم وجود التصميم وبالتالي مستوى أداء العمليات وأدائها<sup>2</sup>.

• دراسة ولدمان (Mann & Kehoe) (1994) أما الدراسة التي قام بها ولدمان فقد هدفت لتجميع العوامل التي تساعد المنظمات في تحسين أداء العمليات, حيث خلصت لوجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة وجودة العمليات. وحددت الدراسة ثمانية ركائز لإدارة الجودة الشاملة في البلديات وفي اعتقاده هي الركائز الأساسية للعمليات الصناعية وهي: التزام الإدارة العليا, تحقيق متطلبات العميل القيمة والرؤية, نشر ثقافة الجودة, تفويض العاملين, الإدارة بالحقائق, التعهد بتحسين الظروف للعاملين, التدريب, استخدام المعايير للموردين, ومشاركة العاملين في جهد الجودة<sup>3</sup>.

• دراسة فلين وزملاءه (Flynn, 1994, et.A): هدفت الدراسة لتجميع احد عشرة ركيزة تستخدم كإطار منهجي لإدارة الجودة وتصميم أداة لقياس تأثير المرتكزات الأحد عشرة والتي اعتبرها الدراسون متغيرات مشتقة تؤثر إيجابا على المتغير التابع وهو جودة المنتج, وتوصلت الدراسة من خلال نتائجها إلى وجود علاقة ذات دلالات إحصائية موجبة بين عناصر النموذج المختلفة وجودة المنتج. وكانت العناصر المستقلة كما يلي: جودة القيادة, تحسين المكافآت المتعلقة بالجودة, ضبط العمليات, التغذية العكسية, النظافة والمنظمة, جودة المنتجات الجديدة, التصميم

<https://iaspss.com>

الوظيفي للعمليات, تحديد واختيار فريق العمل, العمل الجماعي العلاقة بين الموردين والمنظمة ومشاركة العاملين. واعتبرت الدراسة أن المتغيرات الأحد عشر هي العوامل المستقلة التي تؤثر على جودة المنتج والتي تؤثر بدورها على توفير التكاليف على البلديات الذي اعتبرته الدراسة متغيرا تابعا<sup>4</sup>.

### التوصيات:

من خلال دراسة إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في إدارة رقابة حركات السيارات فإن الدراسة تقدم بعض التوصيات:

1. الحرص على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات باعتبار الجودة وسيلة يتم عن طريقها الوصول إلى أهداف إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في تحقيق توفير التكاليف ومن ثم تحقيق المركز تخفيض في تكاليف رقابة حركات الاليات
2. تحسين مستوى الجودة باليات البلديات بصورة مستمرة باعتبار أن التحسين المستمر يعد من اهم مميزات إدارة الجودة الشاملة والذي يمكن تطبيقه في جميع الإدارات في سبيل تخفيض في تكاليف رقابة حركات الاليات
3. السعي الجاد لإيجاد الرضا الوظيفي للعاملين في مجال إدارة رقابة حركات السيارات.
4. الاهتمام الكبير في مجال إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الهدف المتمثل في تخفيض في تكاليف رقابة حركات الاليات.

**المراجع:**

- الطائي, يوسف حليم وآخرون (2009), نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, الأردن, عمان.
- العالم, فتحي أحمد يحي (2010), نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, الأردن, عمان.
- الخواص, احمد مرسى احمد (1996م) مفهوم الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية, مجلة الدراسات المالية والتجارية (3):287-345.
- محمد إبراهيم يوسف الزين (إدارة الجودة الشاملة واثرها على تطوير أداء منظمات التشييد الوطنية ( دراسة تطبيقية على قطاع التشييد السوداني 2003-2005 ) رسالة دكتوراه غير منشورة, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, السودان 2006.
- درة, عبدالباري (1993): دور التطوير التنظيمي في إدارة الجودة الشاملة, بحث مقدم إلى المؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية, القاهرة.
- السلطي, مأمون وسهيل(2001), دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة, دار الفكر سوريا, دمشق.
- بسترفيلد, ديل(2004) إدارة الجودة الشاملة, ترجمة راشد بن محمد الحمالي, جامعة الملك سعود النشر العلمي والمطابع, المملكة العربية السعودية, الرياض.
- جودة, محفوظ أحمد (2009), إدارة الجودة الشاملة, دار وائل للنشر, الطبعة الخامسة, الأردن, عمان.

<https://iaspss.com>

- Deming, w. E. (1982), Quality, Productivity & Competition Position  
Massachusetts Institute of Technology, center of Advanced Engineering  
Study.
- Feigenbaum, A.V Total Quality control. NEW York, McGraw HILL. Inc. 1991.
- rosby, Philip B. Quality Without tears McGraw- HILL, New York: NY, 1984.
- Juran, J.M., Strategies for world Class Quality, Quality Progress March,  
1991.
- Waldman.D.A.(The contribution of total quality management to a theory of  
work Performance) Academy of Management Review ،(vol. 19. No. 3:  
1994), pp. 510 -635
- Flynn, B.B., Schroeder, R.G. and Sakakibara, S., (A framework for quality  
management research and an associated measurement instrument. Journal  
of. operations management) (vol. 11,1994) ، pp. 339-336