

أثر الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة لعينة من موظفي اتصالات
الجزائر وحدة ورقلة

**The impact of foresight as one of the dimensions of strategic intelligence on the
a study of a sample of Algeria Telecom 'application of total quality management
Ouargla unit employees**

سليم بن عمارة*، جامعة غرداية (الجزائر)، salimalaska3001@gmail.com

أحمد علماوي، جامعة غرداية (الجزائر)، ahmedalmaoui@yahoo.fr

تاريخ الارسال: 2022/09/13	تاريخ القبول: 2022/12/28	تاريخ النشر: 2022/12/31	المؤلف المرسل: سليم بن عمارة
---------------------------	--------------------------	-------------------------	------------------------------

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة أثر الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، وقد حظي موضوعا الذكاء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة مؤخرا باهتمام كبير من قبل المنظمات وخاصة مع حدة المنافسة بين المنظمات فكان لا بد من هذه المنظمات البحث على أحسن السبل والطرق لتحقيق أهدافها. وتوصلت الدراسة إلى أن الاستشراف له أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على التحسين المستمر عند مستوى دلالة 5%.

الكلمات المفتاحية: الاستشراف، التزام ودعم الإدارة العليا، الاهتمام بالزبائن، التحسين المستمر.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of foresight as one of the dimensions of strategic intelligence on the application of total quality management in Algeria Telecom unit Ouargla. The best ways and means to achieve its goals. The study concluded that foresight has a statistically significant effect on continuous improvement at the 5% level of significance.

Keywords: Foresight, senior management commitment, customer care, continuous improvement.

* المؤلف المرسل: سليم بن عمارة

1. مقدمة:

في ظل التغيرات والتطورات المتسارعة في عالم المعلومات، وفي ظل التطور التكنولوجي والعلمي الهائل في جميع المجالات وما ينتج عنها من منافسة وتحديات كبيرة لمنظمات الأعمال، حيث أصبح إلزاميا على المنظمات البحث عن أنواع جديدة من القادة تتميز بصفات خاصة قادرة على الارتقاء بالمنظمات والوصول إلى الريادة والتميز وهذا لا يكون إلا من خلال تطبيق الذكاء الاستراتيجي، بأبعاده (الاستشراف، تفكير النظم، الدافعية، الشراكة، الرؤية المستقبلية)، حيث أن الذكاء الاستراتيجي يعد نظام متكامل من الصفات التي تجعل بالمنظمة تبلغ أهدافها بعيدة المدى وتجعلها أكثر راحة في مواجهة التحديات.

كما تعد الجودة سلاحا استراتيجيا بالنسبة للكثير من المؤسسات وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها وتجعلها تمتلك حصة سوقية كبيرة. فلقد أصبح موضوع الجودة من الموضوعات التي تلقى اهتماما واسعا في منظمات الأعمال، وخاصة المنظمات ذات الطابع الخدمي حيث أن هذه المنظمات أصبحت تلقى الكثير من المنافسة فكان لابد من هذه المنظمات أن تركز على الزبائن وكيفية تلبية احتياجاتهم المتزايدة، والبحث عن التحسين المستمر كل هذا يسهم في تحقيق إدارة الجودة الشاملة.

1.1. طرح الإشكالية: ما أثر الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة؟

2.1. التساؤلات الفرعية:

ما أثر الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي على التزام ودعم الإدارة العليا في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة؟

ما أثر الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي على التركيز على الزبائن في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة؟

ما أثر الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي على التحسين المستمر في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة؟

3.1. الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة عند مستوى دلالة 5%.

الفرضيات الجزئية: يمكن تقسيم الفرضية الرئيسية إلى ثلاثة فرضيات جزئية وهي:

الفرضية الجزئية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة عند مستوى دلالة 5%.

الفرضية الجزئية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التركيز على الزبائن عند مستوى دلالة 5%.

الفرضية الجزئية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التحسين المستمر كأحد أبعاد تطبيق إدارة الجودة الشاملة عند مستوى دلالة 5%.

4.1. أهمية الدراسة:

تم تناول هذا الموضوع لعدة اعتبارات من أهمها:

المكانة والأهمية التي يحظى بها موضوعا الذكاء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة في الكثير من المنظمات مؤخرا؛ اشتداد المنافسة بين الكثير من المنظمات حتى أصبح لزاما عليها استغلال كامل مواردها الداخلية بغية الوصول إلى أهدافها؛ سعي الكثير من المنظمات إلى تحسين أدائها الداخلي.

5.1. أهداف الدراسة:

يمكن القول أن هذه الدراسة تهدف إلى مجموعة من الأهداف أهمها:

معرفة واقع الذكاء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة؛ محاولة الإلمام بمجموعة من المفاهيم والدراسات السابقة حتى تكون خارطة طريق للباحثين القادمين؛ التعرف على العلاقة بين الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة.

6.1. منهجية الدراسة:

تماشيا مع أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية الرئيسية فإن المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي، حيث قمنا بجمع المعلومات والبيانات عن الموضوع ونقوم بوصفها وصفا تفسيريا دقيقا، ثم التعبير عنها كميا أو كيفيا أو في شكل جداول ورسوم بيانية.

7.1. الدراسات السابقة:

دراسة (سعدون حمود جثير وآخرون، 2013): توصلت الدراسة إلى أن هناك استخدام جيد للذكاء التنظيمي، ولدى الشركة علاقات زبونية مربحة وهي تراعي بنظر الاعتبار رضا الزبائن الذين تتعامل معهم وولائهم من أجل معاودة تكرار شرائهم من منتجاته، كما اتضح وجود علاقة بين الذكاء الاستراتيجي والذكاء التنظيمي من جهة وإدارة علاقات الزبون من جهة أخرى، كما تؤدي سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات الزبائن إلى زيادة فرصة الاحتفاظ بالزبون وتحقيق رضاه.

دراسة (مهند عواد عبيد، 2015): توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج لعل أبرزها وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين الذكاء الاستراتيجي على المستوى العام وابعاده الفرعية (ما عدا بعد الشراكة) وأساليب اتخاذ القرار، باستثناء الأسلوب المتجنب، في حين لم تؤثر تلك النتائج فروق في مستوى إدراك الذكاء الاستراتيجي وأساليب اتخاذ القرار بين ديوان الوزارة وتشكيلاتها المبحوثة.

دراسة (رواي محمد رشيد جبرين، 2018): خرجت هذه الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها: أن الدرجة الكلية لواقع اهتمام الهيئات المحلية بالعمل على تنمية الذكاء الاستراتيجي لدى الإداريين العاملين في بلديتي الخليل وبيت لحم جاءت بدرجة متوسطة وأن مستوى اهتمام الهيئات المحلية بالعمل على تنمية الذكاء الاستراتيجي لدى الإداريين العاملين في بلديتي الخليل وبيت لحم تبعا لاختلاف متغير البلدية قد كان لصالح بلدية الخليل حيث بلغ المتوسط الحسابي لدى الإداريين في بلدية الخليل (3.43) معبرا عن درجة مرتفعة، وكان لدى الإداريين في بلدية لحم (3.02) معبرا عن درجة متوسطة لصالح المبحوثين الإداريين في بلدية الخليل، وأن هناك وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء الاستراتيجي

وبين عملية اتخاذ القرارات لدى العاملين بالهيئات المحلية في بلديتي الخليل وبيت لحم، وأن متغير الرؤية المستقبلية قد جاء في المرتبة الأولى وجاء في المرتبة الثانية التفكير النظمي، وفي المرتبة الثالثة القدرة على اتخاذ القرار، وفي المرتبة الرابعة القيادة، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة الاستشراف.

دراسة (جاجان جمعة محمد وسردار محمد شرف، 2020): أظهرت نتائج هذه الدراسة أن مستوى الذكاء الاستراتيجي لدى طلبة الجامعة منخفض، وتبين أنه لا توجد فروق دالة بين الذكور والإناث من طلبة الجامعة في الذكاء الاستراتيجي. وقد أشارت النتائج إلى وجود فرق دال بين المجموعتين التجريبية والضابطة في الذكاء الاستراتيجي يعزى إلى أثر البرنامج التعليمي الذي تم تطبيقه على المجموعة التجريبية.

دراسة (أحمد بن عيشاوي، 2013): أظهرت نتائج الدراسة أن الأداء المتميز بمفهومه المختصر فإنه يفيد في القدرة على إنجاز الأعمال بالوجه الصحيح وبطريقة غير عادية، أي متميزة إذ أن تقنيات مجمل مقومات هذا المفهوم نجدها مجتمعة لدى أسس ومراكز إدارة الجودة الشاملة، كما أن نماذج إدارة الجودة الشاملة العالمية الثلاثة: نموذج Deming الياباني ونموذج بالدريج الأمريكي وكذا النموذج الأوروبي (E.Q) راعت في بنائها مبادئ إدارة الجودة الشاملة باختلاف، إن لكل عنصر نموذج عناصر محددة وبدرجات تقييم مختلفة تعكس التوجهات الاستراتيجية للبلدان التي أصدرت هذه النماذج. وفي نفس الاتجاه تم تفسير أساس التميز في الأداء ضمن تلك النماذج من خلال تركيزها على مبادئ إدارة الجودة ومتطلباتها وكيفية التعامل فيما بينها نحو الاتقان والدقة وأداء الأعمال بالوجه الصحيح ومن المرة الأولى استنادا إلى متطلبات وتطلعات العملاء والسعي دوما نحو التحسين المستمر بما يحقق ما يفوق تلك التطلعات الذي يعد أصدق تعبير على السبق والتفوق التنافسي.

دراسة (بلمرداسي يامن، 2020): أظهرت نتائج الدراسة أن فلسفة إدارة الجودة الشاملة باتت مهمة في كثير من المؤسسات الصحية حيث تكسبها بعدا آخر، إذ أنها تركز على تلبية احتياجات المريض وتشبع رغباته وتوقعاته المعلنة وغير المعلنة بالإضافة إلى خلق حالة تكاملية في الهيكل التنظيمي ما بين الأنشطة والوظائف واعتماد الفريق الواحد للبدء في العمل بأقل أخطاء وتحقيق أقصى المكاسب بأقل التكاليف. وهذا يوجب توفير في الدرجة الأولى دعم الإدارة العليا والقناعة بإدارة الجودة الشاملة كتوجه إداري حديث والعمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة على كل الأصعدة وبين كل العاملين.

دراسة (صلحاوي سمير، حامدي محمد، 2021): خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاختلافات بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9001-2008 وهي كالتالي: تعتبر إدارة الجودة الشاملة أكثر شمولاً من الإيزو 9001-2008 فهي عبارة عن فلسفة وتوجه فكري، وثقافة تنظيمية جديدة، وتتبنى عدة أنظمة متكاملة في كافة مجالات العمل. كما أن مواصفات الإيزو 9001-2008 نظام عالمي يتضمن مجموعة من المعايير الدولية التي تم وضعها من طرف المنظمة العالمية للمواصفات. كما أن العملاء في ظل إدارة الجودة الشاملة هم مفتاح نجاح أي مؤسسة، فهي تهدف إلى التعامل المباشر معهم بالتركيز على الدراسة الميدانية لحاجاتهم ورغباتهم للعمل على تلبيتها، في حين تهدف المؤسسات التي حازت على شهادة الإيزو 9001-2008 إلى التعامل غير المباشر مع العميل من خلال التطبيق للمعايير الدولية في منتجاتها. كما يمكن اعتبار نظام الإيزو

1900-2008 هي الأرضية التي يمكن أن تستند إليها لبدء تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة حيث أدرك المدراء أن الخطوة المنطقية التالية بعد الحصول على شهادة المطابقة للإيزو هو البدء ببرامج إدارة الجودة الشاملة.

8.1. خطة الدراسة: سنتطرق في هذه الورقة البحثية إلى الإطار النظري والمفاهيمي للذكاء الاستراتيجي والجودة الشاملة، ثم سنقوم بعمل دراسة الميدانية تركز بشكل أساسي على دراسة دور الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي وأثره في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات، من وجهة نظر المدراء، ورؤساء المصالح، ورؤساء الفروع والأقسام.

2. مفاهيم أولية حول الذكاء الاستراتيجي والجودة الشاملة:

1.2. مفهوم الذكاء الاستراتيجي: وهو القدرة على التكيف مع مستجدات الحياة (المعاينة والبوايز، 2004)، كما عرفه جيلفورد (Guilford) الوارد في جروان (2012: 66) "بأنه معالجة المعلومات، والمعلومات شيء يستطيع الإنسان تمييزه في مجال إدراكه". كما عرفه ستودرد (Stoddard) كما ورد في المعاينة والبوايز (2004: 91) "بأنه القدرة على القيام بنشاط يمتاز بالصعوبة والتجريد والهدف والقيمة الاقتصادية والاجتماعية، تحت ظروف تتطلب التركيز ومقاومة الانفعال". ويعرف الذكاء الاستراتيجي بأنه "مجموعة من العمليات تستهدف البحث عن معلومات ومعالجتها ثم نشرها وحمايتها لتكون في متناول الشخص المناسب لاتخاذ القرار الصائب.

2.2. عناصر الذكاء الاستراتيجي:

الاستشراف: يعد الاستشراف مصطلح استخدم أول مرة في إذاعة (BBC) من قبل المؤلف النبوي H.G. Wells الذي دعا إلى إيجاد مؤسسات "أقسام وأساتذة للاستشراف" والذي يشير عملية التوقع، التي تحاول قول شيء ما حول الخيارات المستقبلية للأنشطة واحتمالاتها. كما يعبر الاستشراف عن قابلية القائد على التفكير في صورة قوى غير مرئية، وكذلك يعبر الاستشراف عن بصيرة الفرد ونظرة في عواقب الأمور.

التفكير النظامي: يرجع ظهور مصطلح تفكير النظم إلى منتصف القرن العشرين اذ ارتبط نموذج النظم مع بحوث العمليات، تحليل الأنظمة، هندسة النظام، والنجاح الذي حققه تفكير النظم في هذا المجال مما ساهم في دعم بيئة النظم الاجتماعية. ويعرف تفكير النظم بأنه "دراسة الأجزاء من حيث علاقتها بالكل والتركيز على أسلوب تفاعلها مع بعضها وتقييمها من حيث نجاحها في خدمة أهداف النظام". كما يعتبر سياق لرؤية الكل، وكذلك إطار لرؤية العلاقات الداخلية بدلا من الأشياء ذاتها.

الرؤيا المستقبلية: عرفت الرؤية بأنها نقطة البداية لبناء الهيكل الهرمي لأهداف المنظمة، كما تعبر عن اتجاه مقاد من قبل العاطفة وقد تنجح الرؤية وقد لا تنجح وهذا يعتمد على استراتيجية المنظمة. وعرفت أيضا بأنها (مفهوم معين لحقيقية مستقبلية مرغوبة وجديدة يمكن بثها إلى كل ارجاء المنظمة). والرؤية هي الثروة الأهم للرجل الريادي وعلى الرجل الريادي أن يتصور الحقائق على أنها لم توجد لحد الآن مما يحقق خدمة أو منتج جديد يساهم في تنافسية المنظمة.

الدافعية: تعرف الدافعية ممارسة إدارية من قبل المدير للتأثير على العاملين من خلال تحريك الدوافع والرغبات لجعلهم مستعدين لتقديم أفضل ما لديهم من أداء لتحقيق أهداف المنظمة. وكعنصر من عناصر الذكاء الاستراتيجي تركز المقدر

على "التحفيز" في دفع الأفراد وتحفيزهم للإيمان بهدف عام يجمعهم انطلاقاً من الرؤى والتصورات التي يجب أن تنفذ، كما لا بد من معرفة ما يحرك دافعية الأفراد ويؤثر فيهم للعمل.

الشراكة: تتمثل مقدرة الشراكة في إمكانية إقامة التحالفات الاستراتيجية مع منظمات أخرى، ففي الوقت الذي يقيم فيه ذو الذكاء الشعوري أو العاطفي صداقات مع الآخرين لكسب دعمهم، يبحث الأشخاص ذو الذكاء الاستراتيجي إلى إقامة تحالفات وشراكات.

وقد عرفها Porter 1990 التحالفات الاستراتيجية بأنها اتفاقيات تعاونية طويلة الأجل بين اثنين أو أكثر من الشركات والتي تتجاوز صفقات السوق العادية، وتشمل هذه التحالفات المشاريع المشتركة، الترخيص، اتفاقيات التجهيز طويل الأجل وأنواع أخرى من العلاقات.

تعريف إدارة الجودة الشاملة: عرف معهد المقياس البريطانية إدارة الجودة الشاملة بأنها: "فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة، بأقل تكلفة وأحسن استخدام لطاقت العمال من أجل التطور المستمر.

كما تناولها بعض الباحثين على أنها: "فلسفة قيادية ومجموعة مبادئ إرشادية هدفها التحسين المستمر من خلال مشاركة الأفراد ووضع منهجية مضبوطة هدفها رضا الزبون في الأخير"

كما تعرف منظمة التقياس العالمية إدارة الجودة الشاملة بأنها عقيدة أو عرف متأصل أو شامل في أسلوب القيادة والتشغيل للمنظمة غايته التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل.

من خلال ما تم ذكره سابقاً يمكن شرح مفهوم إدارة الجودة الشاملة وفق العناصر الآتية:

إدارة: تخطيط، تنظيم، توجيه، ومراقبة كافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة؛

الجودة: تلبية متطلبات الزبون وتوقعاته؛

الشاملة: تتطلب مشاركة واندماج كافة عمال المنظمة وبالتالي لا بد من إجراء التنسيق الفعال بين العمال من أجل التحسين المستمر والبحث عن حلول لمشاكل الجودة .

3.2. أبعاد إدارة الجودة الشاملة :

من أبعاد إدارة الجودة الشاملة ما يلي:

البعد الأول: (التزام ودعم الإدارة العليا) – القيادة والاستراتيجية

إن النجاح في تطبيق وممارسة إدارة الجودة الشاملة تعتمد بشكل أساسي على الدعم التي تلقاه من الإدارة العليا في المنظمة، ومدى قناعتها بضرورة تبني فلسفة الجودة بكل عملياتها وأنشطتها.

البعد الثاني: التركيز على المستفيدين الزبائن

يعد المستفيدين هم الهدف والغاية لكل المنظمات حيث يعمل ويجتهد الجميع من أجل ارضائهم وسعادتهم، حيث أن بقاء المنظمات واستمرارها وتطورهم يعتمد على درجة رضاهم.

البعد الثالث: (التحسين المستمر) – العمليات

إن التحسين المستمر يشمل مجموعة من العمليات الإبداعية المستمرة على المنتج (السلعة أو الخدمة)، حيث يعتبر التحسين فلسفة لعمليات البحث المستمرة عن الوسائل والطرق اللازمة لتحسين العمليات.

4.2. أهداف إدارة الجودة الشاملة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة كاتجاه تطوري معاصر، وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى ما يلي:

تحقيق درجة عالية من التطابق بين السلعة أو الخدمة المقدمة وتوقعات العملاء قبل حصولهم على تلك السلعة أو الخدمة؛

تحقيق مستوى عال من ضمانات المصدقية في أداء السلع والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة لعملائها؛

زيادة القدرة التنافسية للمنظمة؛

زيادة إنتاجية كل عناصر المنظمة؛

زيادة الربحية وتحسين اقتصاديات المنظمة؛

زيادة كفاءة المنظمة في إرضاء العميل والتفوق والتميز على المنافسين.

3. الطريقة والأدوات:

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة دور الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي وأثره في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. في المؤسسات بأنواعها الثلاثة سواء صناعية أو خدمية أو تجارية، من وجهة نظر المدراء، ورؤساء المصالح، ورؤساء الفروع والأقسام في المؤسسات في محيط بلدية الوادي، حيث اشتمل هذا العنصر على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

1.3. الطريقة والأدوات: تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى معرفة دور الذكاء الاستراتيجي وأثره في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات في بلدية الوادي.

2.3. مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة: كون الظاهرة المدروسة تتعلق بدور الذكاء الاستراتيجي، فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في المديرين ورؤساء المصالح وغيرهم من رؤساء الفروع والأقسام ببلدية الوادي، وبعد موافقة إدارة هذه المؤسسات على إجراء الدراسة على مستواها وأبدت استعدادها على المساعدة وبالتالي تم اعتمادنا على هذه المؤسسات كمجتمع لدراسة، بما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد ارتأينا توزيع وإجراء الاستبيان بالاعتماد على الطريقة القصدية، وهذا راجع لطبيعة الأسئلة المطروحة في الاستمارة والتي تتطلب أشخاص ذوي خبرة عالية ولديهم دراية كافية حول الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي والجوانب الإدارية المتعلقة به، وقد كان توزيع الاستبيان على عينة الدراسة كما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (01): توزيع الاستبيان على عينة الدراسة

اختبار	نتيجة 1	نتيجة 2
15.21	15.21	15.21
18.58	18.58	18.58
11.14	11.14	11.14

المصدر: من اعداد المؤلفين.

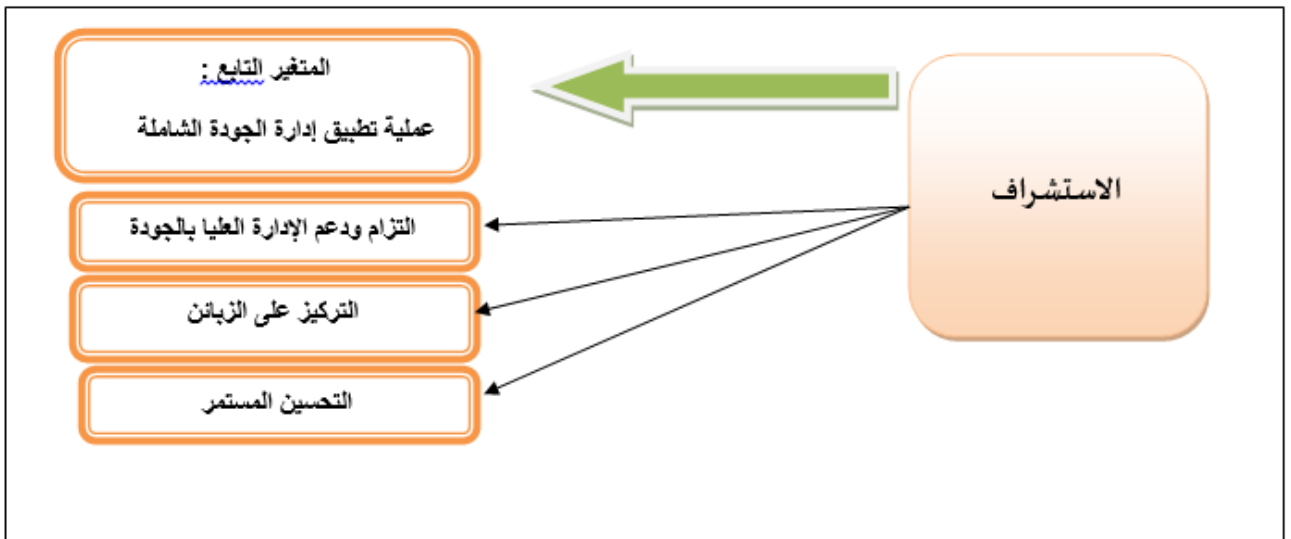
3.3. إعداد استمارة الاستبيان: قمنا بتصميم وتوزيع استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها المستقلة، ويتكون هذا الاستبيان من قسمين على النحو التالي :

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الاقدمية، الوظيفة، الدورات التدريبية)

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من 16 فقرة موزعة على محورين رئيسيين كما هو موضح في الملحق رقم 1

4.3. نموذج الدراسة للمتغيرات المستقلة: سوف نقوم وضع نموذج الدراسة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وفق الشكل التالي والذي بدوره يوضح اختبار فرضيات الدراسة التطبيقية.

الشكل رقم (01): متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد المؤلفين.

5.3. أدوات الدراسة : من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة بكل من برنامج Excel :وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss21 لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة وهي : التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية واستخدام الانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لكشف العلاقة بين المتغيرات، صحة وثبات أداة الدراسة واختبار أداة القياس تم استخدام معامل المصدقية ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان.

6.3. خصائص عينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من المديرين ورؤساء المصالح وغيرهم في المؤسسات وقد تم اختيار العينة بطريقة قصدية حيث تم توزيع (80) استمارة استقصاء، وقد تم استرجاع 73 استمارة. وتتمثل المتغيرات الوصفية كما هي موضحة فيما الجدول التالي كما يلي:

الجدول رقم (02): توزيع الاستبيان على عينة الدراسة

الجنس	البيان	ذكر	انثى	العمر	البيان	من 25 الى 30 سنة	من 30 الى 45 سنة	من 45 سنة فأكثر
	العدد	39	34		العدد	4	5	21
	النسبة	53.4%	46.6%		النسبة	5.5%	6.8%	28.8%
الاقدمية	البيان	اقل من 5 سنوات	من 5 الى 10 سنوات	من 10 الى 15 سنة	من 15 سنة فأكثر	النسبة	النسبة	النسبة
	العدد	3	17	13	40	4.1%	23.3%	54.8%
	النسبة	4.1%	23.3%	17.8%	54.8%	2.7%	21.9%	43.8%
المستوى التعليمي	البيان	اقل من الثانوي	ثانوي	بكالوريا	جامعي	دراسات عليا	النسبة	النسبة
	العدد	2	16	6	32	17	2.7%	21.9%
	النسبة	2.7%	21.9%	8.2%	43.8%	23.3%	2.7%	21.9%
المركز الوظيفي	البيان	رئيس قسم	رئيس مصلحة	موظف	موظف	النسبة	النسبة	النسبة
	العدد	16	21	36	36	21.9%	28.8%	49.3%
	النسبة	21.9%	28.8%	49.3%	49.3%	21.9%	28.8%	49.3%
الدورات التدريبية	البيان	نعم	لا	لا	لا	النسبة	النسبة	النسبة
	العدد	45	28	28	28	61.6%	38.4%	38.4%
	النسبة	61.6%	38.4%	38.4%	38.4%	61.6%	38.4%	38.4%

المصدر: من اعداد المؤلفين بناء على مخرجات spss.

بناء على الجدول السابق يمكن تلخيص خصائص العينة فيما يلي:

تقاربت نسب الاناث مع الذكور في عينة الدراسة، مما يبين عدم تحيز العينة لجنس معين على اخر.

أكثر فئة عمرية شملت الدراسة هي الفئة من 30 سنة الى 45 سنة وهذه منطقية جدا كون هذه الفئة النشطة في كثير من المؤسسات، بينما اقل فئة هي الفئة العمرية التي اقل من 25 سنة وهم حديثي التوظيف طبعاً، أي عينة الدراسة لها خبرة مهنية جيدة .

بالنسبة للأقدمية وجدنا ان 54.8% من عينة الدراسة لها اقدمية أكثر من 15 سنة، مما يبين ان عنصر الخبرة موجود في العينة المختارة مما يزيد من جودة الاجابات في الاستمارة.

تمتاز عينة الدراسة بمستوى جامعي بالنسبة للغالبية، حيث 43.8% من عينة الدراسة جامعيين وهي نسبة عالية جدا.

بالنسبة للمركز الوظيفي وجدنا ان الغالبية من الموظفين وهو منطقي جدا كون هذه الفئة الاعلى في مجتمع الدراسة.

61.6% من افراد العينة تلقوا دورات تدريبية، مما يعني وجود عنصر الكفاءة في عينة الدراسة.

7.3. اتجاهات إجابات العينة حسب مقياس ليكارت الخماسي: لقد استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي، وفي هذه الحالة فإنه إذا كانت الاستجابات هي أحد خمسة اختيارات فإنه عادة ما تدخل القيم (الأوزان) كما في الجدول رقم (02)، ويتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح ثم يتم تحديد حسب قيم المتوسط المرجح كما هو موضح في نفس الجدول التالي:

الجدول رقم (03): توزيع الاستبيان على عينة الدراسة

الاجابة	الدرجة	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى 1.79
غير موافق	2	من 1.80 إلى 2.59
لا اعرف	3	من 2.60 إلى 3.39
موافق	4	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	5	من 4.20 إلى 5

المصدر: ضو نصر، محاضرات في مقياس سبر الآراء، مقدمة للسنة الثالثة اقتصادي كمي، جامعة الوادي، 2017

اتجاهات الاجابات على محور الذكاء الاستراتيجي: لقد قمنا بحساب الوسط المرجح لكل عبارة وحساب الانحراف المعياري من تحديد الاهمية للعبارة، ومن مخرجات SPSS قمنا بإعداد الجدول التالي وحسبنا كل بعد على حدي:

الجدول رقم (04): اتجاهات اجابات العينة حول محور الذكاء الاستراتيجي

المحور الأول: الذكاء الاستراتيجي	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاهمية	الاتجاه
التخطيط يساعد في مواجهة التعقيد المستقبلي لعملية تطبيق غدارة الجودة الشاملة	4.095	0.729	كبيرة	موافق
استخلص المستقبل باتجاه تطوير استراتيجيات المؤسسة	3.808	0.700	كبيرة	موافق
اسعى دائما ان تكون الرؤية واضحة ومفهومة من قبل العاملين	3.958	0.823	كبيرة	موافق
يتم استغلال الفرص بما يمكنني من تحقيق هدف المؤسسة	3.904	0.729	كبيرة	موافق
إجمالي المحور	3.941	0.559		موافق

المصدر: من إعداد المؤلفين

اتجهت كل آراء العينة على الموافقة على عبارات بعد التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة مما يعني ان افراد العينة يقرون بوجود هذه السياسة في مؤسساتهم ، ولعلا اعلى اهمية كانت للعبارة الأولى والتي للموافقة عليها وهي ان تؤمن الادارة بان جودة هي طريقها وفلسفتها في تسير اعمالها بوسط مرجح 3.739 وانحراف معياري 0.850 ، بينما اقل عبارة كانت العبارة الثالثة وهي توجد لدى المؤسسة خطة واضحة لتحقيق معايير جودة الخدمات بوسط حسابي مرجح 3.547 وانحراف معياري 0.898 ، على العموم حقق هذا البعد ما سطر له من قبلنا واتجه للموافقة اجمالا .

الجدول رقم (05): اتجاهات اجابات العينة حول بعد التركيز على الزبائن

الاتجاه	الاهمية	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	البعد الأول: التركيز على الزبائن
موافق	كبيرة	0.838	3.863	يتم متابعة شكاوى الزبائن وتقديم الحلول المناسبة لهم
موافق	كبيرة	0.827	3.616	تتصف المؤسسة بسرعة رغبات الزبائن
موافق	كبيرة	0.911	3.575	تقديم المؤسسة تشكيلة متنوعة من الخدمات مقارنة بمنافسيها
موافق	كبيرة	1.054	3.452	يقوم المديرون بدراسة دورية للسوق للتعرف على حاجات ورغبات الزبائن
موافق		0.708	3.626	إجمالي البعد

المصدر: من إعداد المؤلفين

على الرغم من أن هذا البعد اتجه إلى الموافقة أجمالا بوسط مرجح 3.62 وانحراف قدره 0.708 ، اتجهت كل أراء العينة على الموافقة على عبارات بعد التركيز على الزبائن مما يعني ان افراد العينة يقرون بوجود هذه السياسة في مؤسساتهم ، ولعلا اعلی اهمية كانت للعبارة الأولى والتي للموافقة عليها وهي ان يتم متابعة شكاوي الزبائن وتقديم الحلول المناسبة لهم بوسط مرجح 3.863 وانحراف معياري 0.838 ، بينما اقل عبارة كانت العبارة الرابعة وهي يقوم المديرون بدراسة دورية للسوق للتعرف على حاجات ورغبات الزبائن بوسط حسابي مرجح 3.452 وانحراف معياري 1.054 ، على العموم حقق هذا البعد ماسطر له من قبلنا واتجه للموافقة اجمالا .

الجدول رقم (06): اتجاهات اجابات العينة حول بعد التركيز على الزبائن

الاتجاه	الاهمية	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	البعد الثالث: التحسين المستمر
موافق	كبيرة	0.665	4.123	تحقق القرارات المتخذة النتائج المرجوة منها.
موافق	كبيرة	0.720	3.698	أشعر بالرضا عن نتائج القرارات التي ألتخذها.
موافق	كبيرة	0.847	3.684	أحرص على توفير المعلومات المناسبة والدقيقة قبل اتخاذ أي قرار.
موافق	كبيرة	0.860	3.616	الحصول على المعلومات في الوقت المناسب يزيد من فعالية قراراتي.
موافق		0.615	3.780	إجمالي البعد

المصدر: من إعداد المؤلفين

على الرغم من أن هذا البعد اتجه إلى الموافقة أجمالا بوسط مرجح 3.780 وانحراف قدره 0.615 ، اتجهت كل أراء العينة على الموافقة على عبارات بعد التحسين المستمر مما يعني ان افراد العينة يقرون بوجود هذه السياسة في مؤسساتهم ، ولعلا اعلی اهمية كانت للعبارة الأولى والتي للموافقة عليها وهي ان تحقق القرارات المتخذة النتائج المرجوة منها لهم بوسط مرجح 4.123 وانحراف معياري 0.665 ، بينما اقل عبارة كانت العبارة الرابعة وهي الحصول على المعلومات في الوقت المناسب

يزيد من فعالية قراراتي بوسط حسابي مرجح 3.616 وانحراف معياري 0.860 ، على العموم حقق هذا البعد ماسطر له من قبلنا واتجه للموافقة اجمالا .

8.3. ثبات وصدق المحتوى: إن زيادة قيمة المعامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات، وهو ما يعرف بصدق المحك. والثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة. أما الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه. والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل محور على حدي ولإجمالي المحاور.

الجدول رقم (07): اتجاهات اجابات العينة حول بعد التركيز على الزبائن

المحاور	عدد العبارات	البعد	الثبات	الصدق
المحور الاول	04	الاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي	0.739	0.859
أبعاد عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة	04	التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة	0.829	0.910
	04	لتركيز على الزبائن	0.780	0.883
	04	التحسين المستمر	0.800	0.894
المحور الثاني عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة			0.886	0.941
الإجمالي			0.857	0.925

المصدر: من إعداد المؤلفين اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

تدل معاملات الثبات علي تمتع الأداء بصورة عامة لمعامل ثبات عال على قدرة الأداء في تحقيق أغراض الدراسة، حيث يتضح من الجدول (07) أن أعلى معامل ثبات فيما يتعلق بأبعاد تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو 0.80 ويتعلق بالبعد التحسين المستمر ، بينما نلاحظ أن أقل معامل ثبات قدر ب 0.739 ويتعلق بمحور الاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي ، وقد بلغ معامل الثبات لمحور تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمعامل صدق 88.0 ، بينما كان معامل الثبات لإجمالي المحاور عال جد حيث بلغ 0.85. مما يدل على ثبات وصدق المحتوى لاستمارة الأسئلة .

9.3. اختبار فرضيات الدراسة:

اختبرنا فرضيات الدراسة من خلال اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات العلاقة و الفرق و التأثير من خلال استخدام اختبار الانحدار البسيط، واختبار ((F، اختبار T)) للمتغيرين المستقلين وقبل ذلك سوف نقوم ببعض الاختبارات الإحصائية وذلك كما يلي:

9.3.1. الاختبارات الإحصائية: قبل اختبار الفرضيات يجب إجراء بعض الاختبارات الإحصائية اللازمة والمتمثلة في

اختبار التوزيع الطبيعي واختبار جودة التوفيق من خلال إيجاد مصفوفة الارتباطات بين متغيرات الدراسة. اختبار التوزيع الطبيعي: يعتبر التوزيع الطبيعي من أهم التوزيعات المتصلة حيث يلعب دورا أساسيا في عملية المعاينة وسوف نقوم بإجراء الاختبار حول بيانات العينة وإجاباتهم حول المحورين الأساسيين للدراسة، وهناك اختبارات لاختبار الطبيعة

هما shapiro-wilk و kolmogrov-smirnov test، وسوف نستخدم نعتمد على اختبار shapiro-wilk بحيث نختبر الفرضيات التالية:

H0: البيانات الخاصة بالاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي تتبع التوزيع الطبيعي.

H1: البيانات الخاصة بالاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ومن خلال مخرجات SPSS ومن خلال الملحق (02) تحصلنا على النتائج التالية : قيمة الاختبار: 0.226/ مستوى المعنوية: 0.063

بما أن قيمة $\text{sig} = 0.063$ وهي أكبر من 0.05 يعنى تقبل الفرضية الصفرية القائلة أن التوزيع يخضع للتوزيع الطبيعي. بعد الفرضية الأولى سوف نختبر الفرضية التالية:

H0: البيانات الخاصة تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتبع التوزيع الطبيعي.

H1: البيانات الخاصة تطبيق إدارة الجودة الشاملة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ومن خلال مخرجات SPSS ومن خلال الملحق رقم (01) تحصلنا على النتائج التالية : قيمة الاختبار: 0.180/ مستوى المعنوية: 0.091

وجدنا أن قيمة $\text{sig}(0.091 > 0.05)$ يعني أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

ومن خلال اختبار التوزيع الطبيعي سوف نعتمد على الاختبارات المعلمية بالنسبة لفرضيات الفروق وارتباط بيرسون للعلاقة 2.9.3. اختبار فرضية العلاقة (معاملات الارتباط): لقياس العلاقة الارتباطية بين الاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي وإجمالي محور أبعاد تطبيق إدارة الجودة الشاملة قمنا بحسب معامل الارتباط بيرسون كما هو موضح في مصفوفة الارتباطات التالية:

الجدول رقم (08): العلاقة الارتباطية بين الاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي وأبعاد تطبيق إدارة الجودة

الشاملة

محور إدارة	التحسين المستمر	التركيز على الزبائن	التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة	محور الاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي
الجودة الشاملة	0.137	0.041	0.027	معامل الارتباط
	0.305	0.041	0.027	قيمة المعنوية
	0.047	0.009	0.032	0.823

المصدر: من إعداد المؤلفين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال مصفوفة الارتباط نلاحظ العلاقة بين بعد التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة ومحور الاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي كانت ضعيفة وبلغت 02.7 % وهي علاقة طردية ضعيفة جدا ، وهذا المعامل غير دالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% نظرا لان قيمة المعنوية اكبر من 0.05 ، وكانت العلاقة بين بعد التركيز على الزبائن و التحسين المستمر ضعيفة وطردية و دالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% نظرا لان قيمة المعنوية 0.009 وهي اقل من 0.05 ، لكن اجمالا كانت العلاقة بين المحورين وهما محور الذكاء الاستراتيجي عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت طردية ضعيفة وبلغت 13.7 % وهي ذات دلالة إحصائية بمستوى معنوية 5% لان قيمة المعنوية اقل من 0.05.

9.3.3. اختبار أثر الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة: بما أن هناك متغيرات تابعة ومتغيرة مستقلة واحدة تم استخدام الانحدار الخطي البسيط وكذلك تحليل التباين في الانحدار لقياس مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغيرات التابعة كونها الطريقة الأفضل، ولإيجاد العلاقة الإحصائية بين المتغيرات التابعة والمتغير المستقل، قمت باعتماد طريقة المربعات الصغرى العادية . وسيكون لدينا ثلاث نماذج انحدارية من الشكل التالي:

$$\begin{aligned} Y_1 &= \beta_0 + \beta_1 X + e_i \\ Y_2 &= \beta_0 + \beta_2 X + e_i \\ Y_3 &= \beta_0 + \beta_3 X + e_i \end{aligned}$$

الشكل رقم (02): تصنيف متغيرات الدراسة

المتغيرات التابعة:	المتغير المستقل:		الاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي X
	التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة	Y ₁	
	التركيز على الزبائن	Y ₂	
	التحسين المستمر	Y ₃	

المصدر: من إعداد المؤلفين

سوف نقوم باختبار الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الصفريّة الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على تطبيق ادارة الجودة الشاملة عند مستوى دلالة 5%.

ومن الفرضية الرئيسية يمكن تقسيمها الى ثلاث فرضيات جزئية كما يلي :

الفرضية الجزئية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة عند مستوى دلالة 5%.

وبناء على مخرجات البرنامج الإحصائي في الملحق 03 تحصلنا على النموذج الاول للانحدار كما يلي:

$$\begin{aligned} Y_1 &= 3.503 + 0.034 X \\ SD &= (0.605) \quad (0.152) \\ T &= (5.791) \quad (0.225) \\ \text{Sig} &= (0.000) \quad (0.823) \\ R &= 0.027 \quad R^2 = 0.001 \quad F = 0.050 \quad \text{sig} = 0.823 \end{aligned}$$

من خلال النموذج نلاحظ أن معلمة الاستشراف (X) غير معنوية في النموذج حيث ان قيمة المعنوية لها أكبر من 0.05، وما نلاحظه ايضا هو ضعف معامل التحديد R²=0.001 الذي يبين ان الاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي لا يؤثر ابدا على مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة من خلال التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة، ويتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الملحق (03) ومن متابعة اختبار فيشر للنموذج الكلي ان قيمتها F= 0.050 بمعنوية قدرها 0.823 اي أن النموذج غير صالح للتنبؤ.

وعلى المستوى العام للنموذج فان الفرضية الجزئية الاولى محققة ولا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة عند مستوى دلالة 5%.

الفرضية الجزئية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التركيز على الزبائن عند مستوى دلالة 5%. وبناء على مخرجات البرنامج الإحصائي في الملحق 03 تحصلنا على النموذج الثاني للانحدار كما يلي:

$$\begin{aligned} Y_2 &= 3.423 + 0.052 X \\ SD &= (0.597) \quad (0.150) \\ T &= (5.731) \quad (0.344) \\ \text{Sig} &= (0.000) \quad (0.732) \\ R &= 0.041 \quad R^2 = 0.002 \quad F = 0.118 \quad \text{sig} = 0.732 \end{aligned}$$

من خلال النموذج نلاحظ أن معلمة الاستشراف (X) غير معنوية في النموذج حيث أن قيمة المعنوية لها أكبر من 0.05 ، وما نلاحظه أيضا هو ضعف معامل التحديد $R^2 = 0.002$ الذي يبين أن الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي لا يؤثر أبدا على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز على الزبائن ، ويتضح من خلال معامل الارتباط أنه ضعيف أي لا يوجد علاقة بين المتغير المستقل وهو الذكاء الاستراتيجي و المتغير التابع وهو تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز على الزبائن ، النتائج الإحصائية الواردة في الملحق (03) ومن خلال متابعة اختبار فيشر للنموذج الكلي والتي قيمتها $F = 0.118$ بمعنوية قدرها 0.732 أي أن النموذج غير صالح للتنبؤ.

وعلى المستوى العام للنموذج فإن الفرضية الجزئية الأولى محققة ولا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التركيز على الزبائن عند مستوى دلالة 5%. **الفرضية الجزئية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التحسين المستمر كأحد أبعاد تطبيق إدارة الجودة الشاملة عند مستوى دلالة 5%. وبناء على مخرجات البرنامج الإحصائي في الملحق 03 تحصلنا على النموذج الثالث للانحدار كما يلي:

$$\begin{aligned} Y_3 &= 2.459 + 0.335 X \\ SD &= (0.494) \quad (0.124) \\ T &= (4.974) \quad (2.701) \\ \text{Sig} &= (0.000) \quad (0.009) \\ R &= 0.305 \quad R^2 = 0.093 \quad F = 7.295 \quad \text{sig} = 0.009 \end{aligned}$$

من خلال النموذج نلاحظ أن معلمة الاستشراف (X) معنوية في النموذج حيث أن قيمة المعنوية لها أقل من 0.05 ، مما يعني أنها مقبولة في النموذج، وما نلاحظه أيضا هو أن معامل التحديد $R^2 = 0.093$ الذي يبين أن 9.3% من التغير في الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي يؤدي إلى التغير في التحسين المستمر ومن خلال ميل الانحدار ($\beta = 0.335$) مما يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في عملية الذكاء الاستراتيجي يؤدي إلى الزيادة في التحسين المستمر كأحد أبعاد تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنسبة 33.5%.

ويتضح من خلال معامل الارتباط انه ضعيف اي يوجد علاقة ضعيفة بين المتغير المستقل وهو الذكاء الاستراتيجي والمتغير التابع وهو تطبيق ادارة الجودة الشاملة من خلال التحسين المستمر الا انها ذات دلالة احصائية، النتائج الإحصائية الواردة في الملحق (03) ومن خلال متابعة اختبار فيشر للنموذج الكلي والتي قيمتها $F = 295.7$ بمعنوية قدرها 0.009 اي أن النموذج صالح للتنبؤ.

وعلى المستوى العام للنموذج فان الفرضية الجزئية الاولى غير محققة مما يعني وجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في المؤسسات ببلدية الوادي على التحسين المستمر عند مستوى دلالة 5%. من خلال اختبار النماذج الثلاثة وجدنا انه فقط عملية الاستشراف تؤثر على التحسين المستمر كأحد ابعاد تطبيق ادارة الجودة الشاملة عند مستوى دلالة 5%.

4. خاتمة: من خلال هذه الدراسة حاولنا تحديد أثر الاستشراف كأحد أبعاد الذكاء الاستراتيجي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها الثلاثة: (التزام ودعم الإدارة العليا، التحسين المستمر، الاهتمام بالزبائن)، لعينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة والمكونة من 73 عينة بهدف الإجابة عن إشكالية الدراسة المطروحة. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها:

1.4. اختبار الفرضيات:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة عند مستوى دلالة 5% وهذا ما يثبت صحة الفرضية الجزئية الأولى.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التركيز على الزبائن عند مستوى دلالة 5% وهذا ما يثبت صحة الفرضية الجزئية الثانية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على التحسين المستمر عند مستوى دلالة 5% وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الجزئية الثالثة.

2.4. نتائج الدراسة: من خلال اختبار فرضيات الدراسة نستنتج أن الاستشراف كأحد ابعاد الذكاء الاستراتيجي يؤثر على التحسين المستمر كأحد ابعاد تطبيق إدارة الجودة الشاملة عند مستوى دلالة 5%.

3.4. التوصيات:

وجوب سعي المؤسسات إلى الاهتمام أكثر بموضوع تطبيق عملية الجودة، فهو من المواضيع الحديثة التي تسهم في تحقيق أهداف المؤسسات على المدى القريب أو البعيد؛

ضرورة قيام المؤسسات بدورات تكوينية في مجال الجودة والذكاء الاستراتيجي؛

ضرورة توفير الدعم والرعاية من طرف الإدارة العليا حتى يسهل على العاملين تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

العمل على ترسيخ مبادئ وممارسات إدارة الجودة الشاملة والذكاء الاستراتيجي في فكر العمال حتى يسهل على المؤسسة تحقيق أهدافها.

5. قائمة المراجع:

1.5. قائمة المراجع باللغة العربية

الرسائل والأطروحات

- مهند عواد عبيد، أثر الذكاء الاستراتيجي في أساليب اتخاذ القرار بحث ميداني تحليلي في وزارة الاعمار والإسكان، جامعة بغداد، 2015
- رواي محمد رشيد جبرين، الذكاء الاستراتيجي وعلاقته بعملية اتخاذ القرارات في الهيئات المحلية دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2018
- المقالات في المجلات العلمية**
- طارق توفيق المصري، & علي فرح فرح. (2020). دافعية الانجاز وعلاقتها بالذكاء الاستراتيجي لدى طلبة جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 28(3).
- عبد الرزاق ابراهيم الشخيلي، and مهند عواد عبيد. "أثر الذكاء الاستراتيجي في أساليب اتخاذ القرار" بحث ميداني تحليلي في وزارة الاعمار والإسكان. (2015).
- ريجاني، أمال وعلام، عثمان. إدارة الجودة الشاملة مدخل لتحسين تنافسية المؤسسات الخدمية. معارف مج. 14، ع. 2 (كانون الأول 2019)، ص ص. 185-209.
- ولاء بنت علي مشعل الحكمي، ربما بنت حبيب صالح الحبيب، د. محمد عبدالحكيم منطاش، & د. نبيل علي بدران. (2022). أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة. المجلة الاكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الادارية، 4(1)، 80-100.
- حنان بشتة، & نعيم بوعموشة. (2019). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة تحليلية. مجلة التمكين الاجتماعي، 1(3)، 48-49.
- سعدون حمود جثير وآخرون. 2013. صياغة استراتيجية إدارة علاقات الزبون عبر تحقيق العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي والذكاء التنظيمي. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية و الإدارية، مج. 5، ع. 10، ص ص. 367-391.
- جاجان جمعة محمد وسردار محمد شرف، أثر برنامج تعليمي في تنمية الذكاء الاستراتيجي لدى طلبة جامعة دهوك، مجلة جامعة دهوك، المجلد 23، العدد 2 ص-ص 246-268، 2020
- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 2 العدد 1، ص-ص 33-46 2013
- بلمداسي يامن إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية، مجلة الوقاية والأرغوميا العدد 2 المجلد 8 ص-ص 81-101 2020
- صلحاوي سمير، and حامدي محمد. "علاقة إدارة الجودة الشاملة بالإنزو 9001-2008". مجلة العلوم الانسانية 1306-295 (2021): 21.

6. الملاحق:

الملحق 01: الاستبيان

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

1. الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى
2. السن ☐ أقل من 25 سنة ☐ 25 سنة إلى أقل من 30 سنة ☐ 30 سنة إلى أقل من 45 سنة ☐ 45 سنة فأكثر
3. الأقدمية ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ☐ 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر ☐ 15 سنوات إلى أقل من 20 سنوات ☐ 20 سنوات فأكثر
4. المستوى التعليمي ☐ أقل من الثانوي ☐ ثانوي ☐ بكالوريا ☐ جامعي ☐ دراسات عليا
5. المركز الوظيفي ☐ رئيس قسم ☐ رئيس مصلحة ☐ موظف ☐ لا
6. الدورات التدريبية والتكوينية ☐ نعم ☐ لا

(في مجال الذكاء الاستراتيجي)

وإدارة الجودة الشاملة)

الجزء الثاني: بيانات تختص بمجال الذكاء الاستراتيجي وأثره على تطبيق إدارة الجودة الشاملة

أولاً: مجال الذكاء الاستراتيجي

الذكاء الاستراتيجي: هو ذكاء يتمتع به قادة المنظمات أحد أبعاده الاستشراف، ويمكنهم من الاستفادة من المعلومات المتوافرة من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

1. الاستشراف: الاستشراف هو القدرة على إسقاط الحالة الراهنة على المستقبل، بإبصار تطوره مستقبلاً، وتمييز ما يمكن تجنبه، مما يساهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	التخطيط يساعدني في مواجهة التعقيد المستقبلي لعملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.					
2	أستخلص المستقبل باتجاه تطوير استراتيجيات المؤسسة.					
3	أسعى دائما أن تكون الرؤية واضحة ومفهومة من قبل العاملين.					
4	يتم استغلال الفرص بما يمكنني من تحقيق هدف المؤسسة.					

ثانيا: تطبيق إدارة الجودة الشاملة

1. التزام ودعم الإدارة العليا بالجودة

	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	تؤمن الإدارة بأن الجودة هي طريقها وفلسفتها في تسيير أعمالها.					
2	تعتبر المؤسسة الجودة شعارا لها.					
3	توجد لدى المؤسسة خطة واضحة لتحقيق معايير جودة الخدمات.					
4	تسعى الإدارة إلى تحقيق أهدافها في علاقتها مع الزبون بالتركيز على جودة خدماتها.					

2. التركيز على الزبائن (المستفيدين)

	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	يتم متابعة شكاوى الزبائن وتقديم الحلول المناسبة لهم.					
2	تتصف المؤسسة بسرعة تلبية رغبات الزبائن.					
3	تقدم المؤسسة تشكيلة متنوعة من الخدمات مقارنة بمنافسيها.					
4	يقوم المدبرون بدراسة دورية للسوق، للتعرف على حاجات ورغبات الزبائن.					

3. التحسين المستمر

	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	تنظر الإدارة إلى التدريب على أنه جزءا من متطلبات الجودة.					
2	تعتمد إدارة المؤسسة على أساليب وأدوات علمية لغرض تحسين الجودة.					
3	تسعى إدارة المؤسسة إلى تحمل مسؤولياتها تجاه المجتمع من خلال التحسين للخدمة.					
4	تحرص إدارة المؤسسة على التعلم التنافسي من أجل تحسين الجودة.					

الملحق 02: اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الذكاء الاستراتيجي.1محور	.226	73	.063	.861	73	.078
إدارة الجودة الشاملة.2محور	.180	73	.091	.907	73	.120

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق 03: العلاقة الانحدارية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.027 ^a	.001	-.013	.72169

a. Predictors: (Constant)، الذكاء الاستراتيجي.1محور

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.026	1	.026	.050	.823 ^b
Residual	36.979	71	.521		
Total	37.005	72			

a. Dependent Variable: دعم والتزام الإدارة العليا بالجودة

b. Predictors: (Constant)، الذكاء الاستراتيجي، 1محور

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.503	.605		5.791	.000
الذكاء الاستراتيجي، 1محور	.034	.152	.027	.225	.823

a. Dependent Variable: دعم والتزام الإدارة العليا بالجودة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.041 ^a	.002	-.012	.71286

a. Predictors: (Constant)، الذكاء الاستراتيجي، 1محور

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.060	1	.060	.118	.732 ^b
Residual	36.080	71	.508		
Total	36.140	72			

a. Dependent Variable: التركيز على الزبائن

b. Predictors: (Constant)، الذكاء الاستراتيجي، 1محور

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.423	.597		5.731	.000
الذكاء الاستراتيجي، 1محور	.052	.150	.041	.344	.732

a. Dependent Variable: التركيز على الزبائن

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.305 ^a	.093	.080	.58987

a. Predictors: (Constant)، الذكاء الاستراتيجي، 1محور

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.539	1	2.539	7.296	.009 ^b
	Residual	24.705	71	.348		
	Total	27.243	72			

a. Dependent Variable: التحسين المستمر

b. Predictors: (Constant)، الذكاء الاستراتيجي، 1محور

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.459	.494		4.974	.000
	الاستراتيجي، الذكاء، 1محور	.335	.124	.305	2.701	.009

a. Dependent Variable: التحسين المستمر