

جامعة محمد
بوضياف
بالمسيلة



مجلة العلوم
الاجتماعية والإنسانية

اتجاهات الصحفيين الجزائريين نحو تبني تطبيق مفهوم

إدارة الجودة الشاملة

دراسة ميدانية لعينة من صحفيي القطاع الخاص بالجزائر-صحيفة الشروق اليومي
نموذجاً-

**orientations of journalists in the Algerian daily
newspaper Echourouk through the application of the
global quality**

الباحث: د. بوعزيز بوبكر

أستاذ محاضر ب

المؤسسة: جامعة محمد بوضياف المسيلة

البريد الإلكتروني:

boubaker.bouaziz@yahoo.com

Dr/bouaziz boubaker

Universiye mohammed boudiaf msila

تاريخ القبول للنشر

تاريخ المراجعة

تاريخ الارسال

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص طبيعة اتجاهات صحفيي صحيفة الشروق اليومي الجزائرية نحو تبني تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، ولقياس اتجاهات المبحوثين استعنا بأداة قياس الاتجاه التي تنجز عن طريق استمارة الاستبيان ، مع تبيننا لمقياس "ليكرت" الثلاثي في عملية تقييم الاتجاهات. وحاولنا الإلمام بمختلف الأبعاد المعرفية والميدانية للدراسة، محاولين الإجابة عن مختلف هواجس الدراسة وتساؤلاتها، لنخرج في الأخير بالنتائج التالية:

- للصحفيين في صحيفة الشروق اليومي الجزائرية فهم وإدراك كبيرين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

-تبني إدارة الجودة الشاملة في صحيفة الشروق اليومي أضفى جملة من المزايا الإيجابية على هذه الأخيرة، وتأتي في مقدمتها؛ وصول الصحفية إلى تحقيق رضا جمهورها عن المنتج المقدم له، بالإضافة إلى تحقق التكامل والترابط بين مهام ووظائف إدارات وأقسام الصحفية.

Résumé :

Cette étude a pour objet de diagnostiquer la nature des directions des chargés de communication au journal quotidien Algérien Echourouk, vers l'application de la qualité globale,. Pour mesurer les directions de l'échantillon, nous avons utilisé l'outil de mesure de direction qui se fait par un questionnaire, en adoptant la triple mesure de Likert dans le processus d'évaluation des directionsn nous avons essayé d'entourer aux différentes dimensions cognitives et pratiques de l'étude,

Enfin, nous avons conclu aux résultats suivants :

- Les chargés de communication du journal quotidien Algérien Echourouk ont de grande compréhension et conscience du principe de gestion de la qualité globale.
- Les exigences de l'application de gestion de la qualité globale est disponible au journal quotidien Algérien Echourouk, et surtout dans le coté de conviction le haut commandement de cette orientation administrative, aussi bien que la dépendance du journal sur des systèmes statistiques scientifiques exactes dans l'évaluation du rendement.

Abstract:

This study aims to diagnose the nature of orientations of journalists in the Algerian daily newspaper Echourouk through the application of the global quality, our sample had been made intentionally of 40 journalists whom occupy determined posts through different editorial sections for the newspaper, and to measure the orientations of the samples we used the quantitative approach, which was made by the questioner that contained five principal points, also we adopted Likert's triple module to assess the orientations.

We tried to cover the different cognitive dimensions and practical studies, in which we divided this study into three chapters, two of them were devoted to the theoretical part, while the other one dealt with the practical part to answer the questions and the problematic of this study.

Finally we came out with following results:

- The communication officers of the Algerian daily newspaper Echourouk have a big comprehension and recognition to the global quality.
- the requirements to apply the global quality exist highly in the Algerian daily newspaper Echourouk, especially the part that deals convincing the higher commands with the administrative orientation, rather than depending on the scientific precise quantitative methods in evaluating the performance in workplace.
- the adoption of administrative high quality in Echourouk newspaper added a set of positive features on this last, at first, the arrival of the newspaper to satisfy its fans on the products that was given to them, in addition to realize completeness and interconnection between missions and functions of departments and sections of the newspaper.
- Applying the administrative high quality on the level of Echourouk newspaper did not face any obstacles or difficulties except the lack of competences that is specialized in this field.
- This results that we found carry a lot of meanings of positive orientation from the responsibilities of communication in the Algerian daily newspaper towards applying administration of global quality.

مقدمة:

تشهد المؤسسات الصحفية اليوم تنافسية حادة وتسابقا ضخما فيما بينها للسيطرة على أهم الحصص السوقية والاستحواذ على اهتمامات وولاء أكبر نسبة من الجمهور، وهذا الوضع دفع بالعديد من هذه المؤسسات إلى البحث عن عوامل وركائز جديدة تصنع بها لنفسها التميز في ظل ما يعيشه عالمها من تشابه كبير في المعايير والأسس والأساليب والنماذج، فكان البديل مرهونا بالتوجه نحو إحداث تغييرات على نظم العمل وذلك بالتخلي عن الأساليب التقليدية في التسيير- التي لم يترتب عنها سوى انخفاض معدلات الإنتاجية، وضياح الموارد والجهود، وتدني مستويات الرضا لدى الجمهور-. والعمل على تبني أساليب حديثة تجعل من الجودة المحور الرئيس الذي تقوم عليه وتدور حوله مختلف جوانب العمل داخل المؤسسة وفي تعاملات هذه الأخيرة مع جمهورها.

ونجد أنّ إدارة الجودة الشاملة بما تنبني عليه من مفاهيم ومبادئ وأهداف مرنة تساعد على تطوير الأداء وتقديم أجود الخدمات للجمهور، والرفع من القدرات التنافسية للمؤسسة، من أبرز وأهم النظم الإدارية الحديثة التي رأت المؤسسات الصحفية العالمية الكبرى في تبنيها تجاوزا وخروجا من جميع التحديات السالفة الذكر، وحاليا أصبح معيار نجاح واحترافية المؤسسة الصحفية مقرونا بمدى تبنيها وتجسيدها الفعلي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة من عدمه، وعلى هذا الأساس أخذت العديد من المؤسسات الصحفية الجزائرية في التوجه نحو هذا النظام الإداري وتطبيقه في تسيير شؤونها، ومن بينها مؤسسة الشروق اليومي الجزائرية.

ولكنّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحفية يحتاج إلى أن يكون هناك تفاعل وتقبل واقتناع من طرف جميع العاملين بالمؤسسة على اختلاف مناصبهم ورتبهم بمختلف المبادئ والأهداف التي تتأسس عليها هذه الفلسفة الإدارية. ومن هؤلاء العاملين نخص بالذكر فئة الصحفيين الذين يعتبر مناصبهم داخل المؤسسة الصحفية حساسا وهاما للغاية، وذلك بالنظر إلى أنهم يشكلون أهم حلقة وصل بين مخرجاتها الصحفية وجمهورها المستهدف، ومن هنا تكتسي اتجاهاتهم نحو تبني تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسساتهم أهمية بالغة.

إذن فاتجاهات الصحفيين داخل الصحافة نحو إدارة الجودة الشاملة إنما تلعب دورا حاسما في نجاح تبني وتطبيق هذا الأسلوب الإداري في تسيير الصحافة، وعلى هذا الأساس تأتي دراستنا هذه متمحورة حول اتجاهات الصحفيين في الصحافة الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على صحفيي جريدة الشروق اليومي الجزائرية، على اعتبار أنّ هذه الأخيرة تعدّ من أبرز الصحف الجزائرية التي خاضت وتخوض مسارات كبيرة في سبيل إحداث نقلة نوعية في مستوى أدائها، وجودة مخرجاتها الصحفية، وما مبادرتها بتقديم خدماتها إلكترونيا لربائنها ولولوجها عالم الرقمنة، وحصدها لعدد من الجوائز التشريفية نظير ترّبعها على عرش الصحف الأكثر مقروئية وطنيا وأحيانا إقليميا في العديد من المناسبات، إلا شاهد على ذلك.

يشكّل الصحفيون أهمّ مكوّنات التركيبة البشرية داخل المؤسسة الصحفية، ويلعبون دورا بارزا في وصول هذه الأخيرة إلى التجسيد الفعلي لإدارة الجودة الشاملة في تسيير شؤونها، ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا هذه تستهدف تشخيص اتجاهاتهم نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، لتتجسّد مشكلة دراستنا هذه في السؤال الرئيس التالي: ما هي اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشروق اليومي الجزائرية نحو تبني تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية نوردتها كما يلي:

* ما مدى فهم وإدراك صحفيي صحيفة الشروق اليومي الجزائرية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة؟

* إلى أيّ مدى يرى صحفيو صحيفة الشروق اليومي الجزائرية أنّ متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة متوافرة في صحيفتهم؟

* ما هي أبرز المزايا التي أضافها تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صحيفة الشروق اليومي الجزائرية حسب رأي الصحفيين المبحوثين؟

* ما هي أبرز المعوقات التي يرى الصحفيون المبحوثون في صحيفة الشروق اليومي الجزائرية أنّها تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صحيفتهم؟

2-أهداف الدراسة:

* التّعَرّف على مدى فهم وإدراك صحفيي صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة ومن ثمّ تحديد طبيعة اتجاهاتهم نحو هذا المفهوم.

* الكشف عمّا إذا كانت متطلّبات تطبيق الجودة الشّاملة متوافرة على مستوى صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية حسب وجهة نظر الصحفيين المبحوثين.

* التّعَرّف على فحوى المزايا والإسهامات التي أضافها تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية، من وجهة نظر الصحفيين المبحوثين.

* التّعَرّف على أبرز المعوّقات التي يرى الصحفيون أنّها تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشّاملة على مستوى صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية.

* لفت الانتباه لأهمّية إدارة الجودة الشّاملة كأسلوب إداري حديث بجدر التّشجيع على تبنيه من قبل المؤسّسات الصحّفية الجزائرية.

3-أهمّية الدّراسة:

تتأسّس أهمّية أي دراسة علمية على أهمّية الموضوع الذي تتناوله، أو الظّاهرة التي تعالجها، وهو معيار متوافر في دراستنا هذه، فبغضّ النّظر عن حادثة الموضوع الذي تتناوله، فإنّها تعتبر من الدّراسات الأولى على المستوى الوطني (الجزائر) التي حاولت تشخيص اتجاهات الصحفيين في المؤسّسات الصحّفية نحو تطبيق إدارة الجودة الشّاملة داخل مؤسّساتهم، فضلا عن أنّها ستكون لها انعكاسات على السّياسات الإدارية في المؤسّسات الصحّفية الجزائرية مستقبلا على اعتبار أنّها ستوفّر قدرا من المعلومات عن خصائص سلوكيات القائمين بالاتصال داخلها، وما يستحسنوه أو ينبذوه من ظروف أو شروط يعيشونها، ويتعرّضون لها في سياق عملهم.

ومن ثمّ فإنّ دراستنا ستساعد الإدارات العليا على مستوى المؤسّسات الصحّفية الجزائرية في تبني أساليب تسييرية ومعاملاتية جديدة تحقّق من خلالها أهدافها من جهة، وتضمن بها ولاء الصحفيين لمؤسّساتهم، والتزامهم بسياساتها الإدارية التزاما حقيقيا لدرجة تبنيها كتوجّهات ثابتة من جهة أخرى.

4-نوع الدّراسة ومنهجها:

تندرج دراستنا هذه ضمن الدّراسات الوصفية التي تتولّى وصف الواقعة أو الظّاهرة وصفا دقيقا شاملا، وتحليل وتفسير خصائصها، من أجل تقييمها وتصحيحها، أو إجراء تعديلات عليها وتطويرها، ليتمّ الخروج في النهاية بتعميمات حولها.

ويرى عمرزيّان أنّ "البحوث الوصفية إنّما تقوم على تقرير وتحليل الحقائق تحليلًا دقيقًا، وهي تتميز بكونها تنصبّ على الوقت الحاضر؛ أي أنّها تتناول أشياء موجودة بالفعل وقت الدّراسة".¹

ويتوجّه البحث الوصفي إلى تحديد الطّروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع، وكذا تحديد الممارسات الشّائعة والتّعريف على المعتقدات والاتجاهات نحو الأفراد والجماعات.

ومن خلال دراستنا هذه سيتمّ وصف وتوثيق اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية، واختبار معارفهم وتقييمهم لتطبيق إدارة الجودة الشّاملة داخل مؤسّستهم عن طريق قياس توجّهاتهم.

حتىّ تتوقّر في أي عمل بحثي صفة العلمية والموضوعية، وجب أن يكون الباحث قد اتبع فيه منهجا علميا يرسم له خطوات وتطوّرات دراسته، ويساعده في الوصول إلى النّتائج المرجوّة، فالمنهج كما يعرفه الكثير من العلماء هو "الطّريق الذي يتّبعه الباحث للكشف عن ظاهرة أو حلّ لمشكلة وفقا للأساليب العلمية".²

ونظرا لكون المناهج تختلف وتباين باختلاف البحوث العلمية وتباين أهدافها، وانطلاقا من الهدف العام الذي حدّد لبحثنا هذا والمتمثّل في وصف وتوثيق اتجاهات القائمين بالاتصال في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في مؤسّستهم، فإنّ المنهج الذي نراه مناسباً لدراستنا هذه هو منهج دراسة الحالة، الذي يعرف بأنّه "البحث المتعمّق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه".³

5-أدوات جمع البيانات:

يقصد بالأداة: "الوسيلة التّقنية العلمية المستخدمة في البحث، وهي وسيلة الدّراسة في الحصول على البيانات والحقائق الميدانية، وكلّما كانت الأداة أو الوسيلة دقيقة ومحكمة كانت فعاليتها ومصداقيّتها أكبر".⁴

ولمّا كانت دراستنا هذه تستهدف قياس اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشروق اليومي الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بصحيفتهم فقد اعتمدنا أداة قياس الاتجاه التي تطبّق عن طريق استمارة الاستبيان، والتي تعرّف بأنّها " أسلوب لجمع البيانات، يستهدف إثارة الأفراد المبحوثين، بطريقة منهجية ومقنّنة، لتقديم حقائق، أو آراء، أو أفكار معيّنة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدّراسة وأهدافها دون تدخّل من الباحث في التقرير الدّاتي للمبحوثين في هذه البيانات"⁵.

وقد اعتمدنا مقياس "ليكرت" "Likert" لقياس اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشروق اليومي الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بصحيفتهم، وفي هذا المقياس يقوم الباحث بتحضير جملة من العبارات التي تعبّر عن الاتجاه المراد قياسه، ثمّ يضع أمام كلّ عبارة عدد من درجات الموافقة والمعارضة والحياد، ثمّ يطلب من المبحوث وضع علامة معيّنة (x) أمام الإجابة التي يعبّر من خلالها عن رأيه بالنّسبة لكلّ عبارة. وتمّ استخدام مقياس ليكرت الثلاثي على مستوى المحاور الثلاث الأخيرة من هذه الاستمارة ومع جميع عبارات المحاور، وكان ذلك على الشّكل الآتي:

موافق	محايد	معارض
(3)	(2)	(1)

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وقبل توزيعها على المبحوثين تمّ عرضها على الأساتذة المحكّمين، وذلك قصد التّأكد من صدقها. وتشكّل هذه الاستمارة من خمس محاور أساسية، موزّعة على النّحو الآتي:

المحور الأوّل: يضمّ الأسئلة الخاصّة بالبيانات الشّخصية، ويبلغ عددها أربعة أسئلة، أردنا من خلالها معرفة خصائص العيّنة المدروسة.

المحور الثّاني: تضمّن أربع أسئلة رئيسية، أردنا من خلالها معرفة مدى فهم وإدراك الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

المحور الثّالث: أردنا من خلاله تشخيص اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية حول مدى توافر متطلّبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى صحيفتهم، وتمّ ذلك من خلال عشر عبارات أساسية.

المحور الرابع: اردنا من خلاله تشخيص اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشروق اليومي الجزائرية حول أبرز المزايا التي أضافها تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صحيفتهم، وكان ذلك عن طريق ثمانية عبارات أساسية.

المحور الخامس: اردنا من خلاله تشخيص اتجاهات الصحفيين في صحيفة الشروق اليومي الجزائرية حول أهمّ المعوّقات التي تحول دون تطبيق هذا التوجّه الإداري على مستوى صحيفتهم، وتمّ ذلك عن طريق ستّة عبارات.

6- مجتمع البحث وعيّنة الدّراسة:

من أبرز الخطوات التي يمرّ بها الباحث خلال انجاز دراسته العلمية، هي تحديد وضبط واختيار مجتمع بحثه، وكذلك العيّنة المناسبة الممثلة تمثيلا دقيقا لهذا الأخير.

6-2-مجتمع البحث:

عرّف الباحث مادلين قرافيت مجتمع البحث بأنّه: "مجموعة عناصر لها خاصيّة أو عدّة خصائص مشتركة تميّزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التّقصي"⁶.

وانطلاقا من كون دراستنا هذه ترمي إلى توثيق ووصف طبيعة اتجاهات القائمين بالاتصال في الصحافة الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فإنّ مجتمع بحثنا يتمثّل في صحفيي المؤسسات الصحفية الجزائرية، والذين لهم من السمات والخصائص المشتركة ما يمكن ملاحظته في العديد من الجوانب الشخصية الدّاتية المتعلّقة بالصحفيين الجزائريين من جهة، وكذلك الجوانب المتعلّقة بالتنظيم المؤسّساتي وظروف العمل، والأجواء المرتبطة به من جهة أخرى.

6-2-عيّنة الدّراسة:

تعرّف العيّنة بأنّها "اختيار جزء أو مجموعة من المادّة، بحيث يمثّل هذا الجزء المجموعة كلّها، وهي تعدّ طريقة إحصائية سليمة في منطقتها، وليس في أسلوبها"⁷. وكما سبقت الإشارة في العنصر السّابق فإنّ مجتمع البحث الذي استقيناه منه عيّنتنا هو مجتمع الصحفيين الجزائريين، وتمثّلهم عيّنة من صحفيي جريدة الشروق اليومي الجزائرية وهي عيّنة قصدية.

والعيّنة القصديّة تعرّف بأنّها " تلك العيّنة التي يقرّر الباحث مقدّمًا مفرداتها انطلاقًا من كونه يحوز معلومات حول مجتمع معيّن، وتتضمّن هذه المعلومات ما يفيد بأنّ وحدات معيّنة، أو أفراد معيّنين من المجتمع تمثّل أو يمثّلون المجتمع، بالنسبة لصفة معيّنة تمثيلاً جيّداً".⁸

وعليه تكون عيّنتنا ممثّلة في أربعين (40) صحفياً من صحيفة الشّروق اليومي الجزائرية، ويشغلون مناصب محدّدة عبر مختلف أقسامها التحريرية، ولهم دور كبير في تجسيد سياساتها، وتحقيق أهدافها من خلال التزامهم التّام بمبادئ وفلسفة التّوجّه الإداري الذي تتبنّاه.

7- مفاهيم الدراسة:

7-1- الاتجاه:

عرّف المفكّر الأمريكي جوردون ألبورت الاتجاه بأنّه: حالة من الاستعداد أو التّأهب العصبي والنّفسي تنتظم من خلاله خبرة الشّخص، وتكون ذات تأثير توجيهي أو ديناميكي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثير هذه الاستجابة.⁹

ركّز جوردون ألبورت في تعريفه هذا على الخبرة كعامل فعّال يساهم في تكوين اتجاهات الفرد وصقلها من جهة، ومحدّد لطبيعة هذه الاتجاهات التي يمكن أن يتّخذها الفرد إزاء مختلف الموضوعات والمواقف التي تثير اهتمامه من جهة أخرى.

وفقاً لأهداف ومقتضيات دراستنا هذه يمكن القول أنّ الاتجاهات هي: مفهوم مرتبط بالجوانب النّفسية والعقلية للفرد، تعكسه مختلف الميول والمواقف والرّؤى العامّة التي يكوّنها الصحفيون في صحيفة الشّروق الجزائرية حول تطبيق إدارة الجودة الشّاملة داخل مؤسّستهم، والتي من شأنها أن تعكس مدى فهمهم واستيعابهم لمبادئ وأهداف إدارة الجودة الشّاملة، و تعزّز مستوى ولائهم وانتمائهم لمؤسّستهم.

7-2- الإدارة:

"الإدارة تعني: عملية توجيه الجهود البشرية لتنفيذ الأهداف المرسومة بأقصى كفاءة ممكنة في إطار مؤسّسة من المؤسّسات؛ أي أنّ الإدارة بوجه عام هي مجموعة القواعد التّنظيمية للجهود البشري في إطار منظّمة من المنظّمات، ممّا يحقّق أهداف تلك المنظّمة بأعلى كفاءة".¹⁰

نعني بالإدارة من خلال هذه الدراسة: ذلك النشاط الإنساني المرتكز على فكرة الاستغلال الأمثل للجهود والإمكانات المادية والبشرية المتاحة، وكذا إتباع جملة من الخطط المحلية المنتظمة قصد السير الحسن لمختلف أنشطة المؤسسة والوصول بهذه الأخيرة إلى تجسيد أهدافها الآنية والبعدية التي وجدت لأجلها.

3-7- الجودة:

الجودة في دراستنا هذه، هي تلك السمات والخصائص المميزة، التي من خلالها يتحقق في مختلف خدمات ومنتجات الشّروق اليومي الجزائرية شرط المطابقة للمواصفات المحددة، والوفاء لتطلّعات واحتياجات الجمهور والعلماء.

يرجع مفهوم الجودة *qualité* إلى الكلمة اللاتينية *qualitas*، والتي تعني طبيعة الشخص ودرجة الصّلاية، وقديما كانت تعني الدّقة والإتقان.¹¹ وفي اللّغة العربيّة وردت كلمة الجودة في القاموس المحيط بأنّها: "الإتقان وهي ضدّ الرّديء".¹²

وفي مجال المنظّمات والمؤسّسات عرّفت الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة الجودة بأنّها: "السمات والخصائص الكليّة للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها على الوفاء للمطالب والحاجات الضّمينية".¹³

4-7- إدارة الجودة الشّاملة:

4-7-1 تعريف ادارة الجودة الشاملة : إدارة الجودة الشاملة كمصطلح هي وليدة الحداثة، لكنّ كتمارسة نجد أنّه قد عرفتها وطبّقها الأمم والشّعوب عبر مختلف العصور والحضارات، وبالتالي فإنّهُ عندما نحاول الوقوف على تعريف محدّد أو عالمي مرجعي لها فإنّنا سنجد نوعا من الصّعوبة في ذلك، وهذا الأمر مرده حسب الباحث "زين الدّين" إلى أنّنا عندما نتعامل مع هذا المفهوم فإنّما نحن بصدد التّعامل مع فلسفة إدارية تتباين حولها الآراء وتختلف إزاءها المواقف والمنطلقات، التي منشأها اختلاف خصوصيات ومميّزات البيئة التي ضبط فيها هذا المفهوم.¹⁴ ومن خلال هذا المطلب سنحاول عن طريق التّقصي والبحث الأركيولوجي الوقوف على أهمّ، ومختلف التّطوّرات، التي لحقت بالمفهوم تاريخيا عبر عصور تاريخية ثلاث، وهي: العصر القديم، مروراً بالعصر الإسلاميّ، وانتهاءً بالعصر الحديث.

تُعرّف بأنّها:" إحدى المفاهيم الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ، التي تستطيع كلّ مؤسسة تطبيقها بهدف تحقيق أفضل أداء ممكن، وتحسين الإنتاجية، وزيادة الأرباح، وتحسين سمعتها في السّوق الدّاخلية والخارجية في ظلّ الارتفاع الكبير في عدد المؤسسات على اختلاف مجالاتها، ونشاطاتها".¹⁵

ويعرّفها ستيفن كوهين بأنّها:" التّطوير والمحافظة على إمكانيات المنظّمة، من أجل تحسين الجودة، وبشكل مستمر، والإبقاء على متطلّبات العميل وتجاوزها، وكذا البحث عن الجودة، وتطبيقها في أيّ مظهر من مظاهر العمل، بدءا بالتعرّف على حاجات المستفيد، وانتهاء إلى معرفة مدى رضاه عن الخدمات، والمنتجات المقدّمة له".¹⁶

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أنّ إدارة الجودة الشّاملة إنّما هي توجّه إداري حديث فرضته التّحوّلات الحضارية الحديثة في مجمل مجالات الحياة، فهي نتاج تطوّر وتحضّر الفكر الإنساني، حيث جاءت للموازنة بين مصالح أرباب المؤسسات على اختلاف طبيعتها (خدماتية/ ربحية)، وكذا مصالح المتعاملين على حدّ السّواء، من خلال أنّها تلجّ على ضرورة توافر سمات الجودة والكفاءة في مخرجات المؤسسة، والمتمثلة في احتياجات ورغبات المتعاملين من جهة، وكذا تحديدها وضبطها للسّبل والكييفيات التي يمكن بواسطتها للمؤسسة أن تزيد من نسب أرباحها ومدخلاتها من جهة أخرى، وكأنّ بإدارة الجودة الشّاملة جاءت لترتقي بمستوى الممارسة الخدماتية أو الرّبحية من جوانبه الفكرية الضّيقة إلى جوانب ثنائية متوازنة في المصالح، فالجودة هي ما يبحث عنها المتعاملون، والجودة هي كذلك ركيزة المؤسسة في بحثها عن ولاء المتعاملين، وكلّ هذه الأمور سنفصّل فيها كما يستلزم الأمر في العناصر التّالية (مبادئ وأهداف إدارة الجودة الشّاملة).

2-4-7- مبادئ إدارة الجودة الشّاملة:

ترتكز فلسفة إدارة الجودة الشّاملة على جملة من المبادئ حدّدها الباحثون و المختصّون على الشّكلة الآتية:

1- التّركيز على الرّزون / 2- التّحسين المستمر/ 3- أداء العمل أداء صحيحا من المرّة الأولى / 4- مشاركة العاملين.

3-4-7- إدارة الجودة الشّاملة في المؤسسات الصحفية:

تنفرد المؤسسات الصحفية عن نظيراتها من المؤسسات بطبيعة المنتج الذي تقدمه- فالمنتج الصحفي له خصوصيات كبيرة تجعله مختلفا عن غيره من المنتجات إذ أنه يفقد قيمته بمجرد وصوله ليد القارئ-، لكنها تشترك مع غيرها من المؤسسات في العديد من العناصر الهيكل الإداري والتنظيمي، والموارد المادية والبشرية...إلخ، لذلك فإنّ تبني منهج إدارة الجودة الشاملة على مستوى المؤسسات الصحفية من شأنه أن يضفي العديد من المزايا الإيجابية داخلها، ويمكّنها من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ويضمن لها التّفوّق والتّميّز والاستمرار، ويكسبها ثقة وولاء الجمهور.

إنّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى المؤسسات الصحفية يركّز على جملة من المبادئ والمتطلّبات والشروط فبالنسبة للمبادئ فإنّه يأتي في مقدّمها إرضاء الجمهور، ثمّ العمل على التحسين المستمر من مستوى الأداء، وتفعيل مشاركة جل أعضاء المؤسسة في مختلف المهام والقرارات المتعلقة بالعمل ، أمّا فيما يخصّ المتطلّبات فإنّ سنامها يتمثّل في ضرورة تفهّم والتزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة.

عن طريق جملة من المؤثّرات والعوامل تتشكّل داخل الفرد جملة من الاتجاهات التي تتباين في مستوياتها وصفاتها بين الإيجاب والسلب، ومن خلالها يحدّد الفرد مواقفه وردود أفعاله اتجاه مختلف المفاهيم والأشياء والأحداث التي تشغل محيطه وواقعه، إذ أنّها تصبح بمثابة الموجّه والمحرّك الأساسي لسلوكياته ومواقفه، وبناء على انسجام وتوازن هذه الاتجاهات في داخل الفرد تتّضح نقاط القوّة في شخصيته، ويتأسّس فهمه لحقيقة شخصيته على مدى فهمه واستيعابه لهذه الاتجاهات، وبواسطتها تتأسّس مكانة الفرد داخل مجتمعه بمختلف مؤسساته؛ الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، والثقافية.

وعلى مستوى المؤسسات الصحفية نجد أنّ الصحفيين وأثناء تأديتهم لمهامهم المنوطة بهم سواء داخل المؤسسة أو خارجها يتعرّضون لجملة من المؤثّرات والعوامل التي تنعّي داخلهم جملة من الاتجاهات - قد تكون إيجابية أو سلبية - تجاه ظروف عملهم، وهذه الأمور يترأى وقعها وتأثيرها في درجة ومستوى تفاعل وتجاوب القائمين بالاتصال مع وظائفهم ومسؤولياتهم المتعلقة بالعمل.

- عرض وتحليل نتائج الدّراسة

ترتكز مرحلة عرض وتحليل نتائج العمل البحثي على تساؤلات الدّراسة وما تحتويه أداة الاستبيان من معلومات، وهذا بعد القيام بتبويبها وتفرّيقها ضمن جداول. ولكي يسهل علينا التّعامل مع إجابات المبحوثين من النّاحية الإحصائية وجب علينا تحويلها إلى أرقام عن طريق إعطاءها قيم عددية صحيحة، وعلى ضوء هذا فقد قمنا بإعطاء الدّرجات التّالية: درجة 01 لعبارة معارض، درجة 02 لعبارة محايد، ودرجة 03 لعبارة موافق بداية من المحور الثّالث من الاستبيان.

أمّا في ما يتعلّق بالعمليات الحسابية فقد تمّ حساب النّسب المئوية من خلال:

$$\text{ضرب التكرار المرجح} \times 100 \div \text{مجموع التكرارات مضروبة في الدرجة.}$$

وبالنّسبة لشدّة الاتجاه، فقد تمّ حسابها على الشّكلة التّالية:

$$\text{شدّة الاتجاه} = \text{مجموع التكرارات المرجحة} \div \text{عدد أفراد العينة.}$$

وجاء تصنيفنا للاتجاهات على النّحو التّالي:

- من 1 - 2 : اتجاه سلبي.

- 2: اتجاه محايد.

- من 2 - 3: اتجاه إيجابي.

وقد توصّلت هذه الدّراسة إلى جملة من النّتائج الهامّة نفصّل فيها على الشّكلة التّالية:

1- اتضح أنّ الصحفيين في صحيفة الشّروق اليومي الجزائري لديهم فهم وإدراك واضحان لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة، فمن خلال المتغيّرات المتنوّعة التي استخدمناها في هذا الإطار لامتحان مدى معرفة الصحفيين لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة فإنّ إجاباتهم بالرّغم من أنّه قد شابها نصيب من التّباین إلّا أنّها لم تحد عن المعنى والسيّاقات العامّة لهذه الفلسفة الإدارية.

- 2- حسب وجهة نظر الصحفيين في صحيفة الشروق اليومي الجزائرية فإنّ متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة متوافرة على مستوى مؤسستهم وبنسبة عالية، إذ بلغ متوسط شدة الاتجاه العام لإجاباتهم حول هذا التساؤل (2,56) وهو ما يعكس اتجاه إيجابيا لهم نحوه، وقد سجّلنا أعلى متوسط شدة اتجاه للعبارتين التاليتين:
- اقتناع القيادات الإدارية بالمؤسسة بإدارة الجودة الشاملة، وحرصها على التجسيد الفعلي لمبادئها وأهدافها (2,85).
- اعتماد أساليب إحصائية دقيقة لتقييم وقياس الأداء في العمل (2,75).
- أمّا فيما يخصّ أقل متوسط شدة اتجاه فقد سجّلناه للعبارتين الآتيتين:
- تنظيم دورات تدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة لتحسين المستوى الوظيفي للعاملين (2,35).
- اعتماد أسلوب التحفيز بتقديم الحوافز المادية والمعنوية (2,25).
- 3- يرى الصحفيون في صحيفة الشروق اليومي أنّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسستهم قد أضاف العديد من المزايا وبدرجة عالية إذ بلغ متوسط شدة الاتجاه العام لإجاباتهم عن هذا التساؤل (2,58) وهو يعكس اتجاهها إيجابيا نحوه، وقد سجّلنا أعلى متوسط شدة اتجاه للعبارتين التاليتين:
- *تحقيق رضا الجمهور عن جودة المنتج المقدم لهم (2,75).
- *تحقيق التكامل والترابط بين مهام ووظائف إدارات وأقسام المؤسسة (2,67).
- في حين سجّلنا أقل متوسط شدة اتجاه للعبارتين التاليتين:
- *تحسين كفاءة ومردودية العاملين بالمؤسسة (2,7).
- *تقليص حجم الوقت اللازم لانجاز مختلف الأنشطة والأعمال بالمؤسسة (2,2).
- 4- حسب الصحفيين في صحيفة الشروق اليومي فإنّ معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صحيفتهم قليلة، حيث كان متوسط شدة الاتجاه نحو هذا التساؤل (1,84) هو ما يعكس سلبيا نحوه، وقد سجّلنا أعلى متوسط شدة اتجاه للعبارة التالية:
- قلّة الكفاءات المتخصصة في مجال إدارة الجودة الشاملة (2,37)، هذه العبارة الوحيدة التي جاء متوسط شدة اتجاهها إيجابيا في هذا المحور، وهو ما يعكس أنّ من أبرز معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

- غياب التّشجيع الكافي للمبادرات الفردية في سياق العمل (1,97).

أما أقل متوسط شدة اتجاه فقد سجّل مع العبارتين التّاليتين:

* غياب التّحفيز الكافي وعدم التّشجيع مشاركة العاملين بالمؤسسة (1,52).

* عدم تقدير الإداريين للجهود المبذولة من طرف العاملين بالمؤسسة (1,6).

في الأخير وبناء على كلّ ما تقدّم عرضه في الشّقين النّظري والتّطبيقي من هذه الدّراسة يمكن القول أنّ إدارة الجودة الشّاملة تعتبر إحدى أهمّ الأساليب الإدارية الحديثة التي تنبني على أسس مفاهيمية متوازنة ومتكاملة، تستهدف في مجملها تحسين مستوى أداء المؤسسة الصحّفية، عن طريق تفعيل مشاركة جل العاملين بالصحّيفة في مختلف المهام والقرارات المتعلّقة بالعمل، والرّفْع من جودة الخدمات والمنتجات المقدّمة للجمهور، وهو ما يسمح بتطوير القدرات التنافسية للصحّيفة في السّوق الإعلامية.

والتّطبيق الفعلي والنّاجح لإدارة الجودة الشّاملة في المؤسسة الصحّفية هو نتاج تضافور وتكاثف جهود جميع العاملين بالمؤسسة، ولما كانت للصحفيين مكانة هامّة في مكوّنات الموارد البشرية للصحّيفة فإنّهم يعتبرون في مقدّمة المساعدات على إنجاح ذلك. وعلى هذا الأساس جاءت دراستنا هذه تستهدف تشخيص اتجاهات الصحفيين في صحّيفة الشّروق اليومي الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشّاملة بمؤسّستهم، واتضح لنا أنّ للصحفيين فهم وإدراك كبيرين لمفهوم إدارة الجودة الشّاملة، مع توافر متطلّبات تطبيق هذه الأخيرة في مؤسّستهم وبدرجة عالية خاصّة في الشّق المتعلّق باقتناع القيادات العليا بهذا التّوجّه الإداري، فضلا عن اعتماد الصحّيفة على أساليب إحصائية علمية دقيقة في تقييم مستوى الأداء في العمل.

وتبيّ إدارة الجودة الشّاملة في صحّيفة الشّروق اليومي أضفى جملة من المزايا الإيجابية على هذه الأخيرة، وتأتي في مقدّمتها؛ وصول الصحّيفة إلى تحقيق رضا جمهورها عن المنتج المقدّم له، ولعلّ هذا ما يفسر تربعها على عرش المقروئية وطنيا، بالإضافة إلى هذا فإنّه وبفضل إدارة الجودة الشّاملة فقد تحقّق أيضا التكامل والتّرابط بين مهام ووظائف إدارات وأقسام الصحّيفة.

و تطبيق إدارة الجودة الشّاملة على مستوى صحّيفة الشّروق لا تواجهه معوّقات أو صعوبات عدا ندرة الكفاءات المتخصصة في هذا المجال.

وهذه النتائج التي تحصلنا عليها تحمل في مجملها دلالات عن اتجاهات إيجابية من الصحفيين في صحيفة الشروق اليومي الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة. **هوامش الدراسة:**

- ¹ عمر محمد زتان، البحث العلمي: منهجه، وتقنياته، (السعودية: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1988)، ص 188.
- ² إبراهيم بن عبد الله المسند، المكتبة والبحث، (السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، 2007)، ص 17.
- ³ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط1، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2014)، ص 302.
- ⁴ عبد الرحمن عزّي، منهجية الحتمية القيمة في الإعلام، ط1، (تونس: الدار المتوسطة للنشر، 2013)، ص 34.
- ⁵ مي العبد الله المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، ط1، (لبنان: دار النهضة العربية، 2014)، ص 34.
- ⁶ أحمد بن مرسل، مرجع سابق، ص 36.
- ⁷ عمر محمد زتان، مرجع سابق، ص 282.
- ⁸ مصطفى عمر التبر، مقدمة في مبادئ وأسس البحث الاجتماعي، (ليبيا: الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان)، ص 121، 122.
- ⁹ عبد الرحمن عيسوي، دراسات في علم النفس الاجتماعي، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1964)، ص 201.
- ¹⁰ محمد فوزي العبادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، (عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2008)، ص 28.
- ¹¹ مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، (الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2006)، ص 16.
- ¹² الفيروز أبادي معي الدين بن يعقوب، القاموس المحيط، (بيروت: مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، 1987)، ص 350.
- ¹³ خالد بن سعيد عبد العزيز، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، (الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 1997)، ص 43.
- ¹⁴ زين الدين فريد عبد الفتاح، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، (مصر: جامعة الزقازيق، 1996)، ص 24.
- ¹⁵ منير زيد عبوي، إدارة الجودة الشاملة، ط1، (عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2006)، ص 31.
- ¹⁶ محمد الصبّري، إدارة لجودة شاملة، طريقك للحصول على شهادة الأيزو، ط1، (الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2006)، ص 124.