

About a proposed model for a comprehensive quality system to serve as an input to improve the perceived quality

Mohamed Abd Alwakel Ataa Ibrahim

هذه الرسالة دراسة ميدانية تركز على قياس مدى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة في شركتي موبينيل وفودافون وقياس مستوى جودة الخدمة المقدمة منها للعملاء اضافة الى تحديد طبيعة العلاقة بين مستوى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة ومستوى خدمة التليفون المحمول . وتمثلت مشكلة الدراسة في تحديد الى اى مدى يتم تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة كمنهجية اساسية لتحسين مستوى جودة خدمة التليفون المحمول المقدمة من شركتي موبينيل وفودافون ، أهداف الدراسة :تستهدف هذه الدراسة الاجابة على السؤال الرئيس لمشكلة الدراسة وذلك من خلال تحقيق الاهداف الفرعية المتكاملة التالية:1-قياس مستوي تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة بغرض تشخيص الواقع الحالي لنظام الجودة بشركتي موبينيل وفودافون.2-اقتراح نموذج كمي لقياس مستوي تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة.3-قياس مستوي جودة الخدمة للتليفون المحمول من وجهة نظر عملاء شركتي موبينيل وفودافون.4-اقتراح نموذج كمي لقياس مستوي جودة خدمة التليفون المحمول.5-اقتراح نموذج وصفي لتحديد طبيعة العلاقة بين مستوي نظام الجودة الشاملة للخدمة.أهمية البحث :أولاً على مستوى المجتمع1- تنامي الاتجاه نحو الاقتصاديات الخدمية economics service وهذا ما يعكس ارتفاع مساهمات قطاع الخدمات في الناتج المحلي الاجمالي للعديد من الدول اذ بلغت مساهمات قطاع الخدمات مايعادل 70% ، 71% ، 73% 76% ، 77% و 90% من الناتج المحلي الاجمالي لكل من المكسيك ، ايطاليا ، استراليا ، المملكة المتحدة ، فرنسا ، الولايات المتحدة وهونج كونج على التوالي وساهم قطاع الخدمات بما يعادل 68% من الناتج الاجمالي العالمي وذلك عام 2005 وفي مصر ساهم قطاع الخدمات بما يعادل 47 % من الناتج الاجمالي لنفس العام2- التزايد المستمر لعدد مستخدمي خدمة التليفون المحمول بمعدل كان من الصعب على اكثر المتفائلين توقعة حيث اشارت احدى الدراسات المتعلقة بتقدير عدد مستخدمي خدمة التليفون المحمول في عام 1980 الى حجم السوق العالمي المتوقع لعام 2000 يعادل 900 ألف مشترك غير انه بحلول عام 2000 م أصبح حجم السوق العالمي لمستخدمي خدمة التليفون المحمول يتزايد كل ثلاث ايام بذات الرقم الذي كان مقدراً له أن يكون هو اجمالي السوق العالمي ، وفي عام 2006 م بلغ عدد مستخدمي هذه الخدمة حول العالم حوالي 2.6 مليار مشترك وبحلول عام 2010 م سيصل هذا العدد الى حوالي 4 مليار مشترك3- بلغ عدد مستخدمي خدمة التليفون المحمول في مصر حوالي 28 مليون و300 ألف مشترك عام 2008 منهم 13 مليون و300 ألف مشترك ينتمون لشبكة فودافون و15 مليون مشترك يستخدمون شبكة موبينيل4- أن خدمة التليفون المحمول أصبحت خطوة هامة على طريق الثورة المعلوماتية التي يعايشها العالم حيث تعدت الخدمة من مجرد إجراء المحادثات التليفونية الى تقديم خدمات الرسائل القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة ورسائل الطوارئ التي ولدت أرباحاً بلغت 60 مليار دولار عام 2006 على مستوى العالم ومن المتوقع أن تصل الى 93 مليار دولار عام 2011 هذا بالاضافة الى تقديم خدمات الترفية المتمثلة في ألعاب الفيديو الموسيقي والخدمات الاعلامية (تليفزيون ، راديو ، صحافة) والتي بلغت أرباحها حوالي 19 مليار دولار عام 2006 على مستوى العالم ومن المتوقع أن تصل الى 38 مليار دولار عام 2011 م5- تقديم شبكة الواب WAP وما تضمنه من مميزات وفوائد مثل تواصل البنوك مع عملائها وتقديم بعض الخدمات المصرفية من خلال مواقعها على هذه الشبكة وتوسيع قاعدة الخدمات المقدمة من خلال شبة الواب وزيادة وتحديث تطبيقاتها ستعمل خدمة المحمول

حول العالم على استثمار ما يقرب من 4 مليار دولار خلال خمس سنوات قادمة ومن المتوقع أن تولد هذه الاستثمارات حوالي 97 مليار دولار عام 2001 ثانياً عل المستوى الأكاديمي1- ندرة الدراسات العربية والاجنبية في مجال تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة بشركات خدمة التليفون المحمول2- تقدم هذه الدراسة مقياساً يتميز بالصدق والثبات لقياس مدى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة في المنظمات الخدمية3- محودية الدراسات العربية المتعلقة بقياس الجودة المدركة للخدمة اضافة الى ان نصيب خدمة التليفون المحمول من هذه الدراسات نادراً للغاية4- تعد هذه الدراسة امتداداً للدراسات التطبيقية الخاصة باختيار وتقييم مقاييس الجودة المدركة للخدمة5- ندرة الدراسات العربية والاجنبية المتعلقة بتحديد وتوصيف العلاقة بين نظام الجودة الشاملة للخدمة والجودة المدركة للخدمة الاطار العام للبحث :-البحث الى الاقسام التالي : القسم الأول : الاطار الفكري والفلسفي لنظام الجودة الشاملة للخدمة وبيان علاقته بجودة الخدمة ،والقسم الثاني : الدراسة الميدانية واختبارات الفروض.