

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 اي مدى يتم تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة كمنهجية اساسية لتحسين مستوى جودة خدمة التليفون المحمول المقدمة من شركتي موبينيل وفودافون ،اهداف الدراسة : تستهدف هذه الدراسة الاجابة على السؤال الرئيس لمشكلة الدراسة وذلك من خلال تحقيق الاهداف الفرعية المتكاملة التالية:1-قياس مستوى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة بعرض تشخيص الواقع الحالي لنظام الجودة بشركتي موبينيل وفودافون.2-اقتراح نموذج كمي لقياس مستوى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة.3-قياس مستوى جودة الخدمة للتليفون المحمول من وجها نظر عملاء شركتي موبينيل وفودافون.4-اقتراح نموذج كمي لقياس مستوى جودة خدمة التليفون المحمول.5-اقتراح نموذج وصفي لتحديد طبيعة العلاقة بين مستوى نظام الجودة الشاملة للخدمة.أهمية البحث :أولاًً على مستوى المجتمع 1- تنامي الاتجاه نحو الاقتصاديات الخدمية economics service وهذا ما يعكسه ارتفاع مساهمات قطاع الخدمات في الناتج المحلي الاجمالي للعديد من الدول اذ بلغت مساهمات قطاع الخدمات ما يعادل 70% ، 71% ، 73% ، 76% ، 77% من الناتج المحلي الاجمالي لكل من المكسيك ، ايطاليا ، استراليا ، المملكة المتحدة ، فرنسا ، الولايات المتحدة وهومن كونج على التوالي وساهم قطاع الخدمات بما يعادل 68% من الناتج الاجمالي العالمي وذلك عام 2005 وفي مصر عام 2005 وفي مصر ساهم قطاع الخدمات بما يعادل 47 % من الناتج الاجمالي لنفس العام 2- التزايد المستمر لعدد مستخدمي خدمة التليفون المحمول بمعدل كان من الصعب على اكثر المتفائلين توقعه 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 ثلاثة 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 ويحلول عام 2010 م سيصل هذا العدد الى حوالي 4 مليار مشترك 3- بلغ عدد مستخدمي خدمة التليفون المحمول في مصر حوالي 28 مليون و300 ألف مشترك عام 2008 منهم 13 مليون و300 ألف مشترك ينتسبون لشبكة فودافون و15 مليون مشترك يستخدمون شبكة موبيونيل 4- أن خدمة التليفون المحمول أصبحت خطوة هامة على طريق الثورة المعلوماتية التي يعيشها 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 بالإضافة 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 5- تقديم شبكة الواي WAP وما تضمنة من مميزات وفوائد مثل تواصل البنوك مع عملائها وتقديم بعض الخدمات المصرفية من خلال مواقعها على هذه الشبكة وتوسيع قاعدة الخدمات المقدمة من خلال شبكة الواي 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 على المستوى الأكاديمي 1- ندرة الدراسات العربية والاجنبية في مجال تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة بشركات خدمة التليفون المحمول 2- تقدم هذه الدراسة مقياساً يتميز بالصدق والثبات لقياس مدى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة في المنظمات الخدمية 3- محدودية الدراسات العربية المتعلقة بقياس الجودة المدركة للخدمة اضافة الى ان نصيب خدمة التليفون المحمول من هذه الدراسات نادر للغاية 4- تعد هذه الدراسة امتداداً للدراسات التطبيقية الخاصة باختيار وتقييم مقاييس الجودة المدركة للخدمة 5- 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 والفلسفى لنظام الجودة الشاملة للخدمة وبيان علاقته بجودة الخدمة ، والقسم الثاني : الدراسة الميدانية واختبارات الفروض.