

ملخص

أجريت هذه الدراسة لتعريف النشاطات الرئيسية لإنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة جوال. وتم توزيع إستبيان على جميع مدراء شركة جوال لتقييم حدود الوعي ومستوى الإدراك لعوامل إدارة جودة شاملة ناجحة في الشركة، وبلغت نسبة الإستجابة لهذا الاستبيان 98%.

كان الهدف الرئيسي والأول من إجراء الإستبيان جمع المعلومات حول مدى إدراك مدراء جوال لعوامل الجودة الرئيسية لإنجاح تطبيق إدارة جودة شاملة. ثانياً، يهدف الإستبيان لخلق قاعدة للقياس مع التجارب الأخرى للتعرف على المجالات ذات الأهمية القصوى و القليلة. ثالثاً، يهدف الإستبيان لقياس كيفية تصنيف العوامل الرئيسية لإنجاح خطة إدارة الجودة الشاملة من قبل مدراء جوال.

وكان قياس العوامل الرئيسية الإثني وعشرين من خلال الدراسة الفلسطينية والدراسة الأصلية لراميريز ولوني، باستعمال نتائج دراساتهم، مرجع مفيد لتقييم مستوى الوعي والإدراك لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة جوال.

كما اظرت عملية القياس بان مستوى الوعي والإدراك لنجاح إدارة الجودة الشاملة في شركة جوال منخفض بالمقارنة مع إجابات إستبيان الدراسة الأصلية ومرتفع بالمقارنة مع إستبيان الدراسة الفلسطينية.