



جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ميسان

كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال (الدراسة المسائية)

(تأثير ادارة الجودة الشاملة على الاداء المستدام)

بحث مقدم الى

الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة ميسان

وهو جزء من متطلبات نيل درجة البكالوريوس في ادارة الاعمال

من قبل الطالبة

نبأ عامر حسين

بإشراف

(م . م زهراء نعيم قاسم)

٢٠٢٣ م

١٤٤٤ هـ

ملخص البحث :

تركز هذه الدراسة على تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء المستدام ، حيث تهدف الدراسة إلى أن فعالية إدارة الجودة الشاملة تنعكس بشكل كبير في مصنع الورق . واعتمدت الباحثة على أداة الاستبانة لإجراء الدراسة ، حيث بلغت عينة الدراسة حوالي (٣٥) فرداً من العاملين والاداريين في معمل الورق في ميسان.

استخدمت الباحثة التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واستخراج معامل الارتباط والتأثير واستنتجت الباحثة وجود علاقة إحصائية ومعنوية لإدارة الجودة الشاملة في الأداء الأداء المستدام في معمل اوراق محافظة ميسان. وبالتالي يمكن الاستدلال على تأثير إيجابي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين وتعزيز الأداء المستدام في معمل ورق ميسان .

كما توصي الباحثة "يجب على معمل ورق محافظة ميسان الاستمرار في تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بتحسينها بناءً على نتائج البحث الموجودة".

فهرست المحتويات

ت	الموضوع	رقم الصفحة
١	المقدمة	٢
٢	الفصل الاول - منهجية البحث	٢ - ٨
٣	اولا - مشكلة البحث	٢
٤	ثانيا - اهمية البحث	٢ - ٣
٥	ثالثا - اهداف البحث	٣
٦	رابعا - حدود البحث	٤
٧	خامسا - فرضيات البحث	٤ - ٥
٨	سابعا - الوسائل الاحصائية	٥
٩	الدراسات السابقة	٦ - ٨
١٠	الفصل الثاني - الاطار النظري للبحث	٩ - ١٩
١١	المبحث الاول - ادارة الجودة الشاملة	٩ - ١٣
١٢	اولا - مفهوم ادارة الجودة الشاملة	٩ - ١٠
١٣	ثانيا - اهداف ادارة الجودة الشاملة	١١
١٤	ثالثا - مبادئ نجاح ادارة الجودة الشاملة	١٢
١٥	رابعا - خصائص ادارة الجودة الشاملة	١٢ - ١٣
١٦	خامسا - معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة	١٣
١٧	المبحث الثاني - الاداء المستدام	١٤ - ١٩
١٨	اولا - مفهوم الاداء المستدام	١٤ - ١٥
١٩	ثانيا - اهمية الاداء المستدام	١٥ - ١٦
٢٠	ثالثا - مزايا الاداء المستدام	١٦ - ١٧
٢١	رابعا - ركائز الأداء المستدام	١٧ - ١٨
٢٢	خامسا - نماذج قياس الأداء المستدام	١٨
٢٣	سادسا - ابعاد الاداء المستدام	١٨ - ١٩

٢٤	المبحث الثالث - العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والاداء المستدام	٢٢ - ٣٠
٢٥	الفصل الثالث: الحانب العمل للبحث	٢٣ - ٢٨
٢٦	المبحث الا	٢٩ - ٣٠
٢٧	البحث الثاني: اختبار فرضيات البحث	٣١ - ٣٢
٢٨	الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات	٣٣ - ٣٤
٢٩	مصادر البحث	٣٥ - ٤٠
٣٠	قائمة الملاحق	

المقدمة :

تعتبر إدارة الجودة الشاملة ، إدارة البيئة داخل المنظمة احدى التقنيات الحديثة التي تساعد في تحقيق كفاءة الاستخدام المستدام للموارد الاقتصادية والبيئية، هي مجموعة من المواصفات العالمية لتحقيق الاستغلال الأفضل للموارد بصفة مستدامة.

ويشهد الاقتصاد العالمي تنامياً مستمراً وسريعاً من حيث الانفتاح والتبادل الدولي، ما يؤدي لتزايد حدة المنافسة، مما يفرض على المنظمات الاستمرار في التكيف باستمرار مع هذه المتغيرات، يعد الابتكار المستمر في الأساليب والتقنيات الحديثة احد أفضل الحلول الاستراتيجية التي تسمح للمنظمة بتحقيق التوافق مع هذا الاقتصاد وضمان بقائه وتطورة (رحيم ، ٢٠١١، ص ٤).

ومن ناحية أخرى تهدف إدارة الجودة الشاملة الى تعظيم الفوائد الصافية مع ضمان المحافظة على جودة الموارد البشرية وتطوير الخدمات والاساليب بمرور الوقت، وبهذا فهي تنمية تفاعلية حركية تأخذ على عاتقها تحقيق الموائمة بين ثلاثة أركان رئيسية هي :الموارد البشرية، الموارد الطبيعية، والبيئة (منصور ، ٢٠٠٥ : ١١٢) .

تحت البيئة العالمية المتغيرة المنظمات على التفكير في إدارة الجودة الشاملة وتعزيز القيم البيئية والاجتماعية لتوجيه أعمالها، كشف العديد من الباحثون عن فوائد مساهمة ادارة الجودة في الاداء المستدام وخاصة تأثيرها على الوعي البيئي، والاقتصادي، والاجتماعي، لخلق ابتكار أو اختراع في شكل منتج أو خدمة (Lakshmi and Kennedy, ٢٠١٧)

الفصل الاول - منهجية البحث

اولا - مشكلة البحث :

تتمثل مشكلة البحث كون إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة تقوم على اساس ومجموعة من الأفكار وتعتبرها الأساس لدمج جميع أنشطة المنظمة والوظائف المرتبطة بها لتحقيق مستوى متميز من الجودة .

من الواضح ان الهدف الذي تطمح اليه المنظمة هو تحقيق ميزة تنافسية في انشطتها الرئيسية، ففي ظل العولمة التي أحدثت ثورة في مجال الاتصال وتعد فاعلية إدارة الجودة الشاملة التي أدت إلى ميزة تنافسية في الاداء المستدام موضوعاً مهماً في كل من السياقات العملية والأكاديمية على حد سواء.

من اجل اثبات ومعرفة إدارة الجودة الشاملة والاداء المستدام في المنظمات لا بد تزويدها بفهم أعمق للتعامل مع ممارسات إدارة الجودة الشاملة فإن الهدف من هذا البحث هو تحليل تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء المستدام وبناءً على ما سبق ذكره يمكن تلخيص مشكلة البحث في السؤال التالي: ما هو أثر إدارة الجودة الشاملة على فاعلية الاداء المستدام؟

ثانيا - اهمية البحث :

١ - الأهمية النظرية:

- البحث هو محاولة لتشخص واقع إدارة الجودة الشاملة، والقدرة التنافسية للمنظمة ، فضلاً عن تصورات الزبون لقيمة الخدمات التي تقدمها المنظمة المدروسة.
- يحاول البحث إبراز أهمية جانبية في مجال النظمة المدروسة مما تلعب دوراً مهماً في تطوير قدرات المنظمات العاملة في هذا المجال.

٢ - الأهمية التطبيقية:

- تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في النتائج التي تجلبها ومساعدة المنظمات على اتخاذ خطوات وتدابير للاهتمام بإدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها في الاداء المستدام لتحسين كفاءة الأداء في العديد من الجوانب مثل زيادة الإنتاجية وتحسين الربحية ، فضلاً عن الترويج لثقافة تنظيمية فعالة تعمل على تحسين وترقية الأداء على المدى الطويل .
- تحديد اثر الثقافة التنظيمية على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المستدام .

ثالثاً - اهداف البحث :

يهدف البحث الحالي التعرف على :-

- ١ - انشاء إطار محدد لفلسفة موضوعاته إدارة الجودة الشاملة، تنافسية المنظمة، القيمة التي يدركها العميل من خلال تتبع المسارات التنظيرية للأدبيات المتخصصة، والربط بينها في إطار دراسة علمية متواضعة تسهم في تنظيم الفكر من خلال تحقيق حالة من الانسجام بين الابعاد
- ٢ - التحقق من أن تأثير إدارة الجودة الشاملة ينعكس بشكل معنوي في تنافسية المنظمة.
- ٣ - تأكيد ان تأثير القيمة المدركة للعميل ينعكس بشكل كبير على القدرة التنافسية للمنظمة.
- ٤ - التحقق مما اذا كان تأثير إدارة الجودة الشاملة في تنافسية المنظمة يتعاضد عبر القيمة المتصورة للعميل.

رابعاً - حدود البحث :

١ - الحدود البشرية : الاداريين والموظفين في معمل ورق محافظة ميسان.

٢ - الحدود المكانية : معمل الورق في محافظة ميسان.

٣ - الحدود الزمانية : تم اجراء البحث خلال ٢٠٢٣/٢/١٩ والغاية ٢٠٢٣/٥/١.

خامساً - فرضيات البحث :

ينطلق البحث من فرضية رئيسة مفادها:

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة الجودة الشاملة والاداء المستدام.

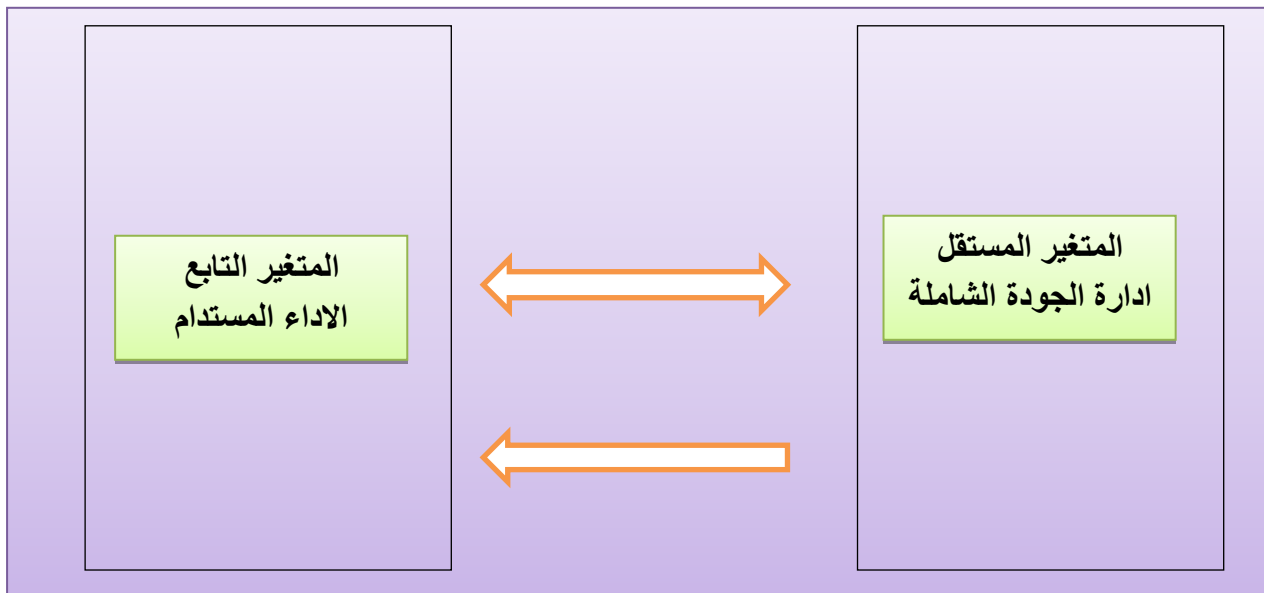
وتتنبق من هذه الفرضية فرضيات فرعية :

١ - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية معنوية بين ادارة الجودة الشاملة والاداء المستدام .

٢ - توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥) لإدارة الجودة الشاملة في الاداء المستدام.

سادساً - المخطط الفرضي للبحث :

المخطط الفرضي للبحث صمم استناداً الى مشكلة البحث واهدافه، حيث يتضح من الشكل (١) طبيعة العلاقة بين المتغيرات الرئيسة للبحث المتغير المستقل (ادارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (الاداء المستدام).



الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث

اعداد الباحثة

سابعا - الوسائل الاحصائية :

اعتمدت الباحثة في تفسير نتائج البحث على استخدام برنامج (Excel و برنامج SPSS) وذلك للحصول على (التكرارات العينة المبحوثة ، والنسبة المئوية و علاقة الارتباط وعلاقة التأثير ، اضافة الى معرفة قيمة t الجدولية ومعرفة قيمة t المحسوبة) لتفسير نتائج البحث .

الدراسات السابقة

اولا - الدراسات الخاصة بادارة الجودة الشاملة :

١ - شاهين ، ٢٠١٨

عنوان الدراسة	ادارة عمليات المعرفة في ضوء معايير الجودة الشاملة لأداء مدرسي الاحياء
عينة الدراسة	تكونت عينة البحث من ١٧٣ مدرساً اختير منهم ٨٣ بطريقة عشوائية
اهداف الدراسة	هدفت الدراسة الى التعرف على عمليات ادارة المعرفة وفقاً لمعايير الجودة الشاملة لمدرسي الاحياء في محافظة القادسية
اهم الاستنتاجات	وخلصت الدراسة الى عدة نتائج اهمها اهتمام الكوادر التدريسية بعمليات المعرفة في ضوء معايير الجودة الشاملة .

٢ - المعموري ، ٢٠١٩.

عنوان الدراسة	تقييم ادارة الجودة الشاملة في شركة اور العامة في محافظة ذي قار .
عينة الدراسة	وتمثلت عينة الدراسة في مدراء الاقسام وهم مدير التخطيط ، مدير قسم ادارة الجودة ، مدير السيطرة النوعية ، مدير مصانع القابلات ، مسؤول قسم التدريب ، مدير الفنية ، مدير السلامة المهنية ، مدير الصيانة ، مدير التجارية ، مدير قسم الانتاج
اهداف الدراسة	يهدف البحث الى تقييم وقياس مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في شركة اور العامة في محافظة ذي قار .
اهم الاستنتاجات	وتوصمت نتائج الدراسة الى ان شركة اور العامة تطبق ادارة الجودة الشاملة بنسبة % ٨٨ .

ثانيا - دراسات متعلقة بالاداء المستدام

١ - المسعودي ، ٢٠١٥

عنوان الدراسة	تطبيق إنموذج TBL للإفصاح عن الأداء المستدام في الوحدات الاقتصادية بحث تطبيقي في معمل اسمنت الكوفة
عينة الدراسة	العاملين في مصنع اسمنت الكوفة
اهداف الدراسة	يهدف البحث الى تطبيق إنموذج (Triple Bottom Line) خط الاساس الثلاثي في الوحدات الاقتصادية بهدف المساعدة في الوصول إلى أداء مستدام والافصاح عنه
اهم الاستنتاجات	توصل البحث الى إن تبني الشركات للتقارير التي تعنى بالإستدامة متولد من ضغط أصحاب المصالح لتكفير معلومات تتعمل بالمحافظة على الموارد الاقتصادية للأجيال القادمة وهو ما ولد تحديات كبيرة للشركات في كيفية ربط إنموذج TBL بعملياتها

٢ - الكناني ، ٢٠٢٠

عنوان الدراسة	تقويم الأداء المستدام للوحدة الاقتصادية
عينة الدراسة	شركة أرض العمارة لصناعة الإسمنت
اهداف الدراسة	يهدف إلى دراسة وبيان مدى تأثير المحاسبة عن التكاليف البيئية والاجتماعية في تقويم الأداء المستدام للوحدة الاقتصادية
اهم الاستنتاجات	أهم هذه الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث: لم يتم القياس والتقييم والإفصاح عن التكاليف البيئية والاجتماعية كتكاليف منفصلة عن التكاليف الأخرى في القوائم المالية، إذ أتضح من خلال الدراسة التطبيقية أن التكاليف البيئية والاجتماعية في الوحدة الاقتصادية محل البحث تكون مخفية ضمن التكاليف الأخرى.

ثالثا - الدراسات الأجنبية "

١- Karimi, ٢٠١٢

عنوان الدراسة	تأثير الثقافة التنظيمية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية في شركة النفط الإيرانية
عينة الدراسة	تكونت عينة البحث من الموظفين العاملين في شركة النفط الإيرانية
هـداف الدراسة	هدفت الدراسة الى معرفة علاقة وتأثير الثقافة التنظيمية على تطبيق ادارة الجودة الشاملة
اهم الاستنتاجات	وخلصت الدراسة الى انه ليس كل أنواع الثقافة التي تعتبر مجموعة- من الممارسات لها تأثير إيجابي على تطبيق إدارة- الجودة الشاملة.

٢ - Medel-González, ٢٠١٦

عنوان الدراسة	قياس أداء المستدام باستخدام عملية الشبكة التحليلية وبطاقة الأداء المتوازن
عينة الدراسة	محطات توليد الطاقة في كوبا .
هـداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة الى اظهار العديد من الأدوات الهامة لتحقيق الاستدامة التشغيلية لقياس أداء الاستدامة في أربع محطات صغيرة للطاقة في كوبا
اهم الاستنتاجات	وأظهرت النتائج أن هناك مجموعة متنوعة من الادوات يمكن أن تساعد بشكل كبير في تقييم أداء الاستدامة كأجراء عملي في كلتا المنظمتين بالإضافة أن هذه الأدوات أثبتت جدواها للتنفيذ كأداة منهجية لتقييم أداء الاستدامة وتحديد القضايا الحاسمة وفرص التحسين التي تسمح للأعمال بإعادة تركيز الجهود على القضايا الرئيسية.

الفصل الثاني - الاطار النظري للبحث

المبحث الاول - ادارة الجودة الشاملة

توطئة :

ان ادارة الجودة الشاملة هي احد مفاهيم الادارية الحديثة والغرض منها تحسين وتطوير الاداء وتطويره باستمرار مع تلبية متطلبات العصر الحديث والمتغير، وان إدارة الجودة الشاملة تكون قائمه على مجموعة من المبادئ ، لذا سعت المنظمات إلى تحقيق الجودة وجعلها الهدف الأساسي في ظل عالم متغير يسوده التنافس في تقديم الخدمات والسلع بصورة أفضل. وفي عصر العولمة والمنافسة الشديدة في المنظمات أصبح العميل هو صاحب الموقف و السوق والجميع يسعى لإرضائه من اجل زيادة الحصة السوقية التي أصبح يتوقف عليها بقاء واستمرارية المؤسسات.

اولا - مفهوم ادارة الجودة الشاملة :

تعددت مفاهيم حول ادارة الجودة الشاملة باختلاف النظرة إليها وباختلاف وتطور مفهومها في حد ذاته وتوضح الباحثة ذلك في جدول رقم (١)

جدول رقم (١) يوضح مفهوم الجودة الشاملة بحسب وجهة نظر عدد من الباحثين

الدرادكه ، ٢٠٠٠ : ١٥	يعتمد مفهوم إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لجميع الادارات اعتمادها لتحقيق أفضل أداء و يتمثل مفهوم إدارة الجودة الشاملة في تفاعلات لمدخلات وهي الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة لتحقيق جودة عالية للمخرجات
عقيلي ، ٢٠٠١ : ١٧	تعني إنتاج السلعة أو خدمة ذات جودة عالية في المنظمة، يمكنها تلبية توقعات العملاء وتحقيق رضا وسعادة العملاء ، ، ويتم ذلك من خلال مقاييس

موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها".	
بانها استراتيجيات المؤسسات التعليمية نحو ارضاء الطلاب وأولياء الأمور وسوق العمل.	Zabadi, ٢٠١٣:٤٩
استراتيجيات لمؤسسات التعليم العالي تسعى جاهدة لتلبية احتياجات الطلاب واعضاء الهيئة التدريسية وأولياء الامور وارباب العمل والمجتمع، وكذلك توقعات ومتطلبات العصر والبيئة من الموارد العلمية والتكنولوجيا، ويتم ذلك من خلال معايير محددة لتقييم المخرجات والتحقق من حالة التميز،	Wani & Mehraj ٢٠١٤: ٧١
أنها مجموعة من المواصفات والخصائص التي تحددها المنظمة، والتي يجب أن يتضمنها المنتج أثناء عمليتي التصميم والتصنيع	TARONDEAU, ٢٠١٥ :٢٣٦
المعتقدات او الممارسات المتأصلة في اسلوب قيادة المنظمة ، بهدف تحسين الأداء باستمرار على المدى الطويل من خلال التركيز على احتياجات وتوقعات الزبائن دون اهمال احتياجات جميع أصحاب المصالح الاخرين.	تعريف الباحث اجرائيا

ثانيا - اهداف ادارة الجودة الشاملة :

تعمل ادارة الجودة الشاملة على تحقيق اهدافها في المؤسسات من خلال تطبيق نظام الجودة كنظام إداري فعال في المنظمة فيما يلي أنواع وتصنيفات لأهداف ادارة الجودة الشاملة (السروي ٢٠١٤ : ٣٤) وهي:-

١ - اهداف تخدم ضبط ادارة الجودة الشاملة :

وهي التي تتعلق بالمعايير التي تريد المنظمة الحفاظ عليها حيث يتم صياغة هذه المعايير على مستوى المنظمة ككل ، باستخدام متطلبات المستوى الأدنى المتعلقة بالصفات المميزة مثل الامان وارضاء العملاء.

٢ - اهداف تحسين ادارة الجودة الشاملة:

غالباً ما تنحصر على التقليل الاخطاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء بشكل اكثر فاعلية . ومن هنا يمكن تصنيف أهداف ادارة الجودة الشاملة الى خمسة اهداف هي :-

- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة: يتضمن الأسواق البيئه والمجتمع.
- أهداف أداء المنتج أو الخدمة: وتتناول حاجات العملاء والمنافسه.
- أهداف العمليات: تتناول مقدرة العمليات وفاعليتها وقابليتها للضبط.
- أهداف الأداء الداخلي : تتناول مقدرة المؤسسة وفاعليتها ومدى إستجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- أهداف الأداء للعاملين: تتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

ثالثا - مبادئ نجاح ادارة الجودة الشاملة :

يعتمد نجاح تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنطقة على احترام مجموعة من المبادئ والشروط، وتستند ادارة الجودة الشاملة على عدد من المبادئ التي تساعد على الوصول وتحقيق أفضل أداء ممكن، والتي نذكر منها (١٢ - ٩: ٢٠١٦، Chantal):-

١ - المطابقة: تعني تحقيق المطابقة في السلع والخدمات مع حاجات ورغبات الزبائن والمستهلكين، من خلال التأكد ان هذه السلع والخدمات تتوافق مع الخصائص التي يحددها الزبون أو المستهلك، وكذلك احتياجة الواضحة والضمنية .

٢ - الوقاية: وهي الإجراءات التي تمنع حدوث الأخطاء، وتكتشفها.

٣ - القياس: ويقصد به قياس نسبة مطابقة السلع والخدمات المحققة والمقدمة للزبون أو المستهلك مع احتياجاته الواضحة لتحقيق التحسين المستمر .

٤ - الاتقان : وهي البحث والسعي لتحقيق صفر أخطاء ، من خلال التحكم الكامل في ادارة الجودة الشاملة ، و أن كان ذلك يكلف المنظمة الكثير من الوقت والجهد .

٥. المسؤولية: تنطبق على جميع أعضاء المنظمة على جميع المستويات والوظائف.

رابعا - خصائص ادارة الجودة الشاملة :

من خلال ما تم الكشف عنه في ظهور ادارة الجودة يمكن التعرف على أهم الخصائص الرئيسية لإدارة الجودة والتي تتمثل في الآتي (الطيطي ، ٢٠١١ : ٤٩) :

١ - انها فلسفه ومبادي تسعى إلى التحسين والتطوير المستمر .

٢ - تحقيق رضا المستهلك و أهداف الشركة .

- ٣ - السعي لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية أنها فلسفة لا تركز على الجودة النهائية للمنتج فقط ، بل تراعي الحاجة الى مراعاة الجودة منذ تحديد احتياجات الزبون مروراً بتصميم المنتج حتى تسليمه للزبون (بوكميش ، ٢٠١١ : ٦٩).
- ٤ - فلسفه قائمة على استخدام الاساليب العلمية في اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- ٥ - إدارة الجودة تشمل جميع أقسام وإدارت الشركة .
- ٦ - تطوير ضبط النفس والدافع الداخلي للموظفين للإلتقان المبني على القيم بدلاً من الضوابط الخارجية.
- ٧ - أنها تعتمد على العمل الجماعي و فرق العمل لا على العمل الفردي.
- ٨ - أنها تهتم بكل من الافراد والإنتاج عن طريق ترقية الأداء وأهم الاتجاهات التي ينعكس فيها (السروي، ٢٠١٤ : ٧٩).

خامسا - معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة

هناك العديد من الصعوبات التي تواجه المؤسسات في حال تطبيقها لنظام ادارة الجودة الشاملة وفي الوقت نفسه تعيق من تطورها وتبنيها للمشروع ومن بين اهم تلك المعوقات الطائي واخرون، ٢٠٠٩ ، ٨٧ :

- ١ - استعجال النتائج
- ٢ - مقاومة التغيير
- ٣ - ضعف العمل الجماعي
- ٤ - المركزية الخانقة في بعض الادارات والاقسام المهنية في المنظمة .
- ٥ - التعقيد في بعض اجراءات واساليب العمل القائمة.
- ٦ - الحاجة الى بعض الوضوح لبعض من معايير العمل

المبحث الثاني - الاداء المستدام

توطئة :

تسعى المنظمات جاهدة للحصول على مناصب تنافسية في بيئة تنافسية لضمان بقائها واستمراريتها ضمن قيود الواقع المعاصر. من خلال أداء المنظمة على المدى الطويل. لأن بعض المنظمات التقليدية تعتقد ان الغرض من أعمالها هو خلق قيمة قصيرة الاجل ومكاسب شخصية، بينما تعتقد المنظمات غير التقليدية الأخرى ان الغرض من أعمالها هو خدمة المجتمع . لذلك فإن الأداء المستدام هو التحدي الذي تواجهه المؤسسات في مجال الاعمال اليوم. ومع ذلك هنالك شيء واحد مشترك، وهي التركيز على القيمة التي يمكن ان يحققها أداء الأعمال المستدام للمجتمع ومساهمته.

اولا - مفهوم الاداء المستدام :

يعتبر الأداء المستدام الهيكل الأساسي لهيكل الوحدات الاقتصادية وهو العامل الذي تتطور او تتراجع به الوحدة الاقتصادية ، لذلك حظي مفهوم الأداء المستدام بالكثير من الاهتمام والتّخصيص والتحليل في الدراسات الإدارية وخاصة فيما يتعلق بمواضيع الموارد البشرية وهنالك اختلاف في مفهوم الأداء المستدام نابع من تنوع ووفرة المعايير والمقاييس التي تُتبعها الوحدات الاقتصادية لقياس وتقييم الأداء، ورغم التنوع والغنى بين هذه المفاهيم يظهر بعض المؤلفين والباحثين الكفاءة من خلال نجاح الوحدة الاقتصادية في تحقيق أهدافها. عند مراجعة الأدبيات السابقة حول هذا المفهوم، تم تقديم الفعالية المستمرة من خلال آراء العديد من المؤلفين والباحثين.

جدول رقم (٢) يوضح مفهوم الاداء المستدام بحسب وجهة نظر عدد من الباحثين

عبد الكريم ٢٠١٢ : ٩	هي انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية و البشرية و استغلالها بشكل جعلها قادرة على تحقيق أهدافها".
Searcy, ٢٠١٢:٥٣	هو العمليات الإدارية في المنظمة (التخطيط والتنظيم والإشراف) في إدارة الأنشطة البيئية والاقتصادية والاجتماعية على المدى القصير والطويل.
كواشي ، ٢٠١٣ : ١٧٦	مدى قدرة الوحدات الاقتصادية على الاستمرار وتحديث أدائها خلال فترة زمنية طويلة نسبياً، وليس فقط أثناء ما حقته الوحدة الاقتصادية من أداء استثنائي في فترات زمنية متقطعة.
القرشي، ٢٠١٧ : ٢١	هي تلبية احتياجات الحاضر والمستقبل، حيث تتمثل هذه الحاجات بالاهتمام بالجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية".
العلجة، ٢٠١٨ : ١٢٨	حيث عُرف الأداء بأنه انعكاس لكيفية استغلال الوحدة الاقتصادية للموارد المادية والبشرية واستخدامها بالطريقة المثلى التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها
تعريف الباحث اجرائيا	الطرق المتبعة في ممارسات المنظمة من أجل خلق قيمة في الأجلين القصير والطويل، مع الأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.

ثانيا - أهمية الاداء المستدام :

تتنوع أهمية تبني مفهوم الأداء المستدام من خلال ما يلي (القرشي ، ٢٠١٧ : ٥٣) :-

- ١ - يساعد المنظمة على التنبؤ بالمرجات المحتملة للنشاط ، وتمكنها من التعامل مع المشاكل المحتملة التي تقف في طريق تحقيق أهداف المنظمة .
- ٢ - يولد رؤية واضحة وشاملة للمؤسسة حول طبيعة الأعمال والمنتجات والخدمات، ومدى تأثيرها في الوقت الحاضر والمستقبل.

٣ - أن يساهم الأداء المستدام في ترشيد استهلاك الطاقة والهدر في الموارد الطبيعية والحد من التلوث البيئي لتحسين مستوى الحياة للبيئة والمجتمع الذي تعمل فيه.

٤ - استقطاب واستبقاء أفضل العاملين والاحتفاظ بهم، وتغذية الأداء المستدام من الاتجاهات التي تدعم عمليات التطوير و الابتكار في عملية توليد المنتجات والأنشطة و الممارسات في الاسواق الجديدة.

٥ - الاداء المستدام للمؤسسات يحقق ميزة تنافسية مقارنة بالمؤسسات الأخرى التي لا تتبنى ممارسات الاستدامة.

٦ - يساعد الاداء المستدام في تحقيق عدة عوامل تحفز الأداء المستدام للمنظمات، وتشمل تلك العوامل ، البيئة الداخلية و العوامل الإدارية كال هيكل التنظيمي، والعمليات الإدارية، والعوامل التشغيلية .

٧ - يساهم الاداء المستدام في زيادة كفاءة الطاقة، والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية، والعوامل الاقتصادية المتمثلة في الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا وخفض التكلفة، بالإضافة الى البيئة الخارجية التي تشمل ضغوط الجهات الحكومية، وعوامل السوق المتعلقة بدرجة وعي العملاء والمساهمين، وتوقعات أصحاب المصلحة.

ثالثاً - مزايا الاداء المستدام :

على المدى الطويل للأداء المستدام بالعديد من المزايا منها (عبد الرحمن ، ٢٠١١ : ١٦٢ :-)

١ - ان تحسن رضا الزبائن عن الاداء المستدام في المنظمات يوفر معلومات موثوقة عن هذه المنظمات فضلا عن توفير الضمان في الوقت المناسب .

٢ - تحقيق أرباح معقولة مع ضمان التدفق النقدي المستقبلي، وبالتالي بناء الثقة المستثمرين الحاليين و المحتملين .

٣ - تلبية احتياجات ومتطلبات العاملين في المنظمات لكسب ولائهم، مثل دفع دخل معقول، وتوفير السكن الملائم، وتوفير التأمين الطبي للإصابات او الامراض المرتبطة بالعمل.

٤ - المشاركة في الأنشطة الخيرية، وابتكار منتجات صديقة للبيئة، والمساهمة في ازدهار المجتمع ، وتعزيز سمعة منظمات المجتمع .

رابعاً - ركائز الأداء المستدام:

لقد ذكر الكثير من الكتاب بأن الأداء المستدام لن يستقر ألا إذا كان مرتبطاً على ركائز رئيسة التي تمثل الدعامة الأساسية للمحافظة على العلاقات التعاونية، تتمثل هذه الركائز بالتالي (جريبى، ٢٠١٨ : ١٣٥) (فارس ، ٢٠٢١ : ٧٥)

١ - العنصر البشري : يعد العنصر البشري من الركائز الانتاجية، مما يعني ان الوحدات الاقتصادية تعمل على حماية الموارد البشرية والمحافظة عليها من خلال توفير ظروف وبيئة عمل صحية وجيدة .

٢ - القيم : التي تمثل حيوية الوحدات الاقتصادية وهي القيم التي تساهم وتساعد الوحدات الاقتصادية على البقاء والديمومة، والتي تعبر عنها بالشفافية والعدالة والإلتزام بالمسؤوليات والواجبات، وكذلك الإبداع والإخلاص والثقة والولاء والقيم الحيوية وغيرها من القيم الأخرى .

٣ - المردودية: هي النتائج الإيجابية التراكمية للمنظمة سواء كانت مالية أو غير مالية.

٤ - السوق : يعتبر السوق من ركائز المنافسة، أي ان الوحدة الاقتصادية التي تتميز وتتفوق تمتلك وتكتسب مزايا تنافسية تساعد على مواجهة المنافسين بالسوق .

خامسا - نماذج قياس الأداء المستدام:

هناك العديد من النماذج التي تستخدمها ادارة الجودة الشاملة لقياس أدائها المستدام، لما لها من اهمية خاصة، ولغرض تحديد وقياس وتقييم أدائها مقارنتها مع المنافسين الآخرين ، ونظرا لتنوع هذه النماذج هناك نموذج محدد للباحثين لقياس الأداء المستدام يتمثل في نموذج الخط الأساسي الثلاثي " وهو النموذج الذي تتبعه ادارة الجودة الشاملة لغرض تحقيق الأداء المستدام على المدى الطويل وتجنب الانشطة قصيرة الاجل التي تؤدي الى الحاق الضرر بالبيئة والمجتمع، حيث يعتبر هذا النموذج اطاراً رقائياً (Maletic, et al., ٢٠١٢: ٢٢٣).

سادسا - ابعاد الاداء المستدام :

قياس الأداء المستدام عبر ابعاد متعددة : وهي البعد البيئي، والاجتماعي، والاقتصادي، ومن هذه الابعاد هي :-

١ - البعد البيئي: تعبر عن مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها البيئية إلى ممارسة للتأكد من أنها تبقى على المسار الصحيح لتحقيق الكفاية البيئية (بلحاح ، ١٦ : ٩٢).

٢ - البعد الاقتصادي : ويتعلق بنجاح المنظمة في ترجمة أهدافها الاقتصادية ، إلى واقع عملي ومهني وأن الأهداف المالية هي أساس لقياس البعد الاقتصادي للمنظمة (قبلي ، ٢٠١٧ : ٤٢).

٣ - البعد الاجتماعي: الحفاظ على التوازن بين الكفاءة الاقتصادية، وإنتاجية العمل للأفراد والمجتمع، من خلال استخدام الموارد الطبيعية المتجددة او الغير المتجددة، لتعزيز التنمية الاجتماعية الناشئة من أداء المؤسسات (المسعودي وعلي ، ٢٠١٦ : ٢٦٤).

المبحث الثالث - العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والاداء المستدام

تسعى المؤسسات الى تطوير انتاجاتها من حيث المواصفات والجودة والنوعية وفي هذا التطور الحاصل شكلت ادارة الجودة الشاملة وعاء جديد والمناسب والقادر على مواكبة هذه التغيرات ومواجهتها بشكل فعال لدى توضح الباحثة الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الاداء المستدام من خلال النقاط التالية:

اولا - مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الإقتصادي للاداء المستدام : تتمثل بشكل اساسي في زيادة الدخل الوطني والكفاءة الإنتاجية والتوزيع العادل للثروات مع ضمان والديمومة في ذلك، ولأن من بين أهداف إدارة الجودة الشاملة هو تلبية متطلبات الشركاء أو العملاء، وهو ما يعتبر من متطلبات إدارة الجودة الشاملة، ويتوقف نجاح جودة الإدارة الشاملة بالأساس على مدى قدرتها على الوفاء بمتطلبات الشركاء الاقتصاديين، ولذلك تساهم إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاقتصادي للاداء المستدام في ما يلي (السقاف ، ٢٠١٧ : ٢٤) :

- ١ - الاستغلال الاقتصادي للطاقات والموارد المستخدمة وتحقيق التكامل الاقتصادي .
- ٢ - تساعد إدارة الجودة الشاملة في تجنب الأخطاء قبل حدوثها وبالتالي تجنب الخسائر والتكاليف الاقتصادية.
- ٣ - تساهم إدارة الجودة الشاملة من خلال مخرجاتها لصالح العميل الاقتصادي في زيادة قدرته على المنافسة الاقتصادية.

ثانيا - دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للاداء المستدام: لقد قلل البشر في هذا العصر الذي يشهد تطوراً اقتصادياً وتكنولوجياً معه ضمانات الحياة الاجتماعية الكريمة، وإن كانت إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات قد ظهرت أصلاً كنتيجة لهذا التحول الذي يشهده العالم إلا أن تطبيقها في المؤسسات من شأنه أن يحقق كثيراً من الضمانات

الاجتماعية التي يسعى إليها الاداء المستدام وذلك من خلال (كربالي و حمداني ، ٢٠١٠ :
(١٢ :

١ - معظم المجالات التي تساهم من خلالها إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للاداء المستدام حيث يتمثل في فرص التعليم والتدريب التي يوفرها لأفراد المجتمع.

٢ - تساهم إدارة الجودة في ضمان جودة الرعاية الصحية من خلال العمل على توفير أكبر قدر ممكن من الخدمات الصحية وتقديمها على أوسع نطاق ممكن، وضمان تقليل الأخطاء الطبية.

٣ - تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات وما يترتب عنه من نتائج داخل المنظومة المعرفية يساهم في تعزيز رضا المجتمع وزيادة وعيه وانتمائه نحو التطور .

٤ - الاداء المستدام يساعد المنظمات على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتلبية احتياجات المجتمع من حيث المواصلات والاتصالات.

الفصل الثالث: الجانب العملي للبحث

تم إعداد استبانة لاستطلاع رأي عينة البحث لتأثير إدارة الجودة الشاملة على الاداء المستدام وذلك من خلال مجموعة من الاداريين والموظفين في معمل ورق محافظة ميسان وتتكون هذه الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية :

- **القسم الأول :** يتكون من أربع محاور تتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوث (الجنس، العمر، تحصيل الدراسي ، عدد سنوات الوظيفيه) .

- **القسم الثاني :** وهو يتعلق بالمتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والذي يتكون من ١٥ فقرة

-**القسم الثالث :** ويتعلق بالمتغير التابع برأي عينة البحث بالأداء المستدام ويتكون من ١٥ فقرة مقسمة على ٣ ابعاد وهي (الأداء الاجتماعي، الأداء الاقتصادي، الأداء البيئي)

- مقياس البحث : تم تصميم استمارة الاستبيان (الملحق رقم ١) ومقياس البحث باستخدام مقياس (Likert) الخماسي الذي يتضمن خيارات "اتفق تمامًا، أتفق، محايد، لا أتفق، لا أتفق تمامًا". وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج تحليل البيانات الإحصائية IBM SPSS Version ٢٢ بالتعاون مع مجموعة من المختصين في هذا المجال.

جدول (١) توزيع عينة الدراسة

الاستمارات الموزعة	المسترجع من الاستمارات	المستبعد من الاستمارات	الصالح من الاستمارات	نسبة الاسترجاع
٣٥	٣٠	٥	٣٠	٨٦٪

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الجانب الاستطلاعي .

المبحث الاول: تحليل الاحصائي

اولا: وصف عينة البحث

جدول رقم (٢) الوصف الاحصائي للعينة البحث

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة مئوية %
الجنس	ذكر	٢٧	%٩٠
	أنثى	٣	%١٠
	المجموع	٣٠	%١٠٠
العمر	٢٠-٢٩ سنة	٠	%٠
	٣٠-٣٧ سنة	٥	%١٧
	٣٨-٤٣ سنة	١٥	%٥٠
	٤٤-٥٠ سنة	١٠	%٣٣
	٥١ سنة فاكتر	٠	٠
	المجموع	٣٠	%١٠٠
المؤهل العلمي	اعدادية	٠	٠
	دبلوم	٢٠	%٦٧
	بكالوريوس	٧	%٢٣
	ماجستير	٣	%١٠
	دكتوراه	١٠	%٠
	المجموع	٣٠	%١٠٠
عدد السنوات الخدمة	١-٥ سنوات	٧	%٢٣
	١٠ سنوات	١٥	%٥٠
	١٠-١٥ سنة	٨	%٢٧
	١٦ سنة فاكتر	٠	%٠
	المجموع	٣٠	%١٠٠

المصدر: من اعداد الباحثة

يشير جدول رقم ٢ الى ان عدد الذكور في العينة إلى ٢٧ فردًا، مما يمثل نسبة ٩٠٪ من إجمالي عدد الأفراد في العينة. بينما يشير عدد الإناث في العينة إلى وجود ٣ فردات، وتمثل نسبة ١٠٪ من إجمالي عدد الأفراد في العينة. يشير الجدول إلى توزيع العينة على فئات عمرية مختلفة. توجد ١٥ فردًا في فئة الأعمار من ٣٨ إلى ٤٣ سنة، وتمثل نسبة ٥٠٪ من إجمالي عدد الأفراد في العينة. يعكس الجدول توزيع المؤهلات العلمية للأفراد في العينة. يوجد ٢٠ فردًا في فئة "دبلوم"، وتمثل نسبة ٦٧٪ من إجمالي عدد الأفراد في العينة. يوجد ٧ أفراد في فئة "بكالوريوس"، وتمثل نسبة ٢٣٪ من إجمالي عدد الأفراد في العينة. يعكس الجدول توزيع عدد السنوات التي قضاها الأفراد في الخدمة. يوجد ١٥ فردًا في فئة "١٠ سنوات"، وتمثل نسبة ٥٠٪ من إجمالي عدد الأفراد في العينة.

ثانيا: الوصف الاحصائي للمتغيرات البحث

١- الوصف الاحصائي للمتغير المستقل

جدول رقم (٣) الوصف الاحصائي للفقرات المتغير المستقل

ت	الفقرة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجه الاستجابة
١.	ينظر معمل الورق الى التحسين والتطوير المستمر على انه جزء من متطلبات الجودة الشاملة.	٣,٥٢	٠,٦٤	مرتفعة
٢.	يسعى معمل الورق الى تحمل المسؤولية اتجاه المجتمع من خلال التحسين والتطوير المستمر للخدمة المقدمة.	٣,٦٢	٠,٥٨	مرتفعة
٣.	يتم الاعداد للخدمات الجديدة بشكل دقيق لتلبيته الاحتياجات وتوقعات الزبائن وسوق العمل المستقبلية	٣,٥٥	٠,٦٧	مرتفعة
٤.	يتم التوصل بين مختلف الاقسام في معمل الورق عند القيام بتطوير الخدمة الحالية او الجديدة	٣,٤٥	٠,٦٧	مرتفعة
٥.	يقوم المعمل بتطوير خطط واستراتيجيات طويلة الامد للتعرف على احتياجات السوق ورغبات الزبائن.	٣,٦٧	٠,٨٥	مرتفعة
٦.	تلجأ الادارة في المعمل الى تحليل البيانات المجمعة في تقدير احتياجات السوق ورغبات الزبائن الحالية والمتوقعة.	٣,٧٢	٠,٩	مرتفعة
٧.	يقوم المعمل بالاستعانة بشكاوى الزبائن من اجل تحسين الخدمة المقدمة .	٣,٧٥	٠,٧٧	مرتفعة
٨.	يقوم المعمل بمتابعة ما بعد تقديم الخدمة وذلك لتقييمها ومعرفة ومدى رضا الزبائن عنها.	٣,٧٢	٠,٧١	مرتفعة
٩.	تعاون ادارة المصنع والعاملين معا من اجل توفير منتجات ترضي الزبائن في سوق العمل.	٣,٩٧	٠,٦٩	مرتفعة

١٠	التحسين المستمر لجميع الادارات المختلفة في المصنع.	٣,٦	١,١٩	مرتفعة
١١	السماح للعاملين في المصنع الذين لديهم افكار متميزة بتقديمها في شكل رسمي للادارة.	٣,٨	٠,٩٦	مرتفعة
١٢	العاملون في المعمل مسؤولون عن تطبيق الجودة الشاملة من اجل تحقيق النتائج للخدمة المقدمة.	٤,٠٦	٠,٧٨	مرتفعة
١٣	تتخذ ادارة المصنع القرارات لوضع خطة واضحة تحدد فيها الاهداف.	٣,٩٦	٠,٦٦	مرتفعة
١٤	تستمع ادارة المعمل الى موظفيها وتشجعهم على اتخاذ القرارات	٤	٠,٨٣	مرتفعة
١٥	يحرص المصنع على أستثمار كافة الموارد المتاحة لدى ها في تحقيق الاهداف الأستراتيجية.	٤,٢٦	٠,٥٨	مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثة

٢ الوصف الاحصائي للمتغير التابع

جدول رقم (٤) الوصل الاحصائي للمتغير التابع

ت	الفقرة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجته الاستجابة
١ - الأداء الاجتماعي:				
١٦.	تساهم المنظمة في عملية التحسين المدني للمجتمع.	٣.٧٦	١.١٠	مرتفعة
١٧.	تدعم المنظمة التقدم في الحكم الرشيد.	٤.٠٢	٠.٩٩	مرتفعة
١٨.	تدعم المنظمة مبادرات مكافحة الفساد ومعايير حقوق الإنسان.	٣.٧١	١.١٢	مرتفعة
١٩.	تساهم المنظمة في رعاية الثقة الاجتماعية التنموية.	٣.٥١	١.١١	مرتفعة
٢٠.	تساهم المنظمة في تنمية السياسات الاجتماعية بما في ذلك التعليم.	٣.١٢	٠.٨٨	مرتفعة
٢ - الأداء الاقتصادي:				
٢١.	تمتلك نموذج الاداء الاقتصادي في المنظمة عمليات شراء كبيرة تدعم القيمة الاقتصادية للمنظمة اقتصاديات الحجم.	٣.٩٣	٠.٨٢	مرتفعة
٢٢.	يسمح نموذج الاداء الاقتصادي في المنظمة ببناء قنوات مع الموردين	٣.٣	١.١٦	مرتفعة
٢٣.	يساعد الاداء الاقتصادي للمنظمة على تحقيق القيمة الاقتصادية المرجوة.	٣.٣	٠.٩٣	مرتفعة
٢٤.	يساعد الاداء الاقتصادي في المنظمة للحصول على المواد الخام الرخيصة.	٤.٠٠	٠.٧٢	مرتفعة
٢٥.	تساعد البنية التحتية في البعد الاداء الاقتصادي للمنظمة في فعالية التكلفة.	٣.٩٣	٠.٦٣	مرتفعة

٣ - الأداء البيئي:				
٢٦	يدعم الاداء المستدام في الاداء البيئي على لإعادة تدوير المواد.	٤.٢٣	٠.٥٣	مرتفعة
٢٧	تساعد أنشطة الاداء المستدام في المنظمة في تحسين إدارة النفايات.	٤.٢	٠.٥٣	مرتفعة
٢٨	تستخدم المنظمة آليات ذات كفاءة في استهلاك الوقود.	٣,٩٣	٠,٨٢	مرتفعة
٢٩	تساهم الأنشطة الاداء المستدام في المنظمة على تقليل التلوث.	٣.١	١,١٣	مرتفعة
٣٠	يدعم الاداء البيئي في المنظمة منتجات أو عمليات تقدم فوائد بيئية.	٣	٠,٩٠	مرتفعة

المصدر: اعداد الباحثة

البحث الثاني: اختبار فرضيات البحث

اولا: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين ادارة الجودة الشاملة والاداء المستدام .

جدول رقم (٥) اختبار فرضية الارتباط

المتغير المستقل	المتغير المعتمد
ادارة الجودة الشاملة	الاداء المستدام
٠,٥٥٣**	

N=٣٠

*P≤ ٠,٠٥

من الجدول رقم (٥) نجد ان قيمة معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والاداء المستدام قد بلغت ٠,٥٥٣** وهذا يدل على وجود علاقة قوية ذات دلالة عند مستوى ٠,٠٠٥ أي وجود علاقة طردية قوية بين ادارة الجودة الشاملة والاداء المستدام في معمل ورق محافظة ميسان

٢ - اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: علاقة تأثير ذات دلالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥) لإدارة الجودة الشاملة في الاداء المستدام.

وفقاً للقيمة (F) المحسوبة والتي تبلغ قيمتها (١١,٤٦٢) والتي تعتبر أكبر من القيمة الجدولية (١,٧٠٦) بمستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجتي حرية (٢٦ ، ١)، يمكننا استنتاج أن النموذج ذو دلالة إحصائية. بالإضافة إلى ذلك، تشير القيمة (T) المحسوبة للمتغير المستقل والتي تبلغ قيمتها (٥,٣٨٥) والتي تعتبر أكبر من القيمة الجدولية (٢,٣٠٤) أيضاً إلى أن المتغير المستقل لديه تأثير معنوي. وبالتالي، يوضح معامل التحديد (R²) الذي بلغت قيمته (٠,٣١٦) أن المتغير المستقل قادر على تفسير حوالي ٣١,٦٪ من التباينات في البعد التابع. ونتيجة لذلك، يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص بهناك تأثير للإدارة الجودة في الاداء المستدام في معمل ورق ميسان

جدول رقم (٦) اختبار فرضية الاثر

F		T		R ^٢	ادارة الجودة الشاملة		المتغير
الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة		B١	B٠	المستقل المتغير التابع
١,٧٠٦	١١,٤٦٢	٢,٣٠٤	٥,٣٨٥	٠,٣١ ٦	٠,٥٢٨	٠,٤٧١	الاداء المستدام

*: $P \leq ٠,٠٥$

N=٣٠

d.f: (١, ٢٦)

الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- ١ يبين معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المستدام قيمة قدرها ٠,٥٥٣. تشير هذه القيمة إلى وجود علاقة قوية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المستدام في معمل ورق محافظة ميسان. بالإضافة إلى ذلك، تشير القيمة إلى وجود دلالة إحصائية قوية عند مستوى الثقة ٠,٠٥، مما يعني أن العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المستدام طردية وذات أهمية إحصائية.
- ٢ باختصار، نتائج البحث تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ومعنوية لإدارة الجودة الشاملة في الأداء المستدام في معمل ورق محافظة ميسان. وبالتالي، يمكن الاستدلال على تأثير إيجابي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين وتعزيز الأداء المستدام في معمل الورق ميسان.
- ٣ يضع معمل المبحوث احتياجات الزبائن أولاً باستخدام شكاوى الزبائن كأداة لتحسين الخدمة المقدمة.
- ٤ يهتم المعمل المبحوث بالاستمرارية والتحسين المستمر للخدمة المقدمة، مما يعكس تحمله المسؤولية اتجاه المجتمع ورغبته في تقديم خدمة عالية الجودة.
- ٥ يركز المعمل المبحوث على تحقيق الجودة الشاملة من خلال مشاركة الموظفين في تطبيقها، مما يساهم في تحقيق نتائج إيجابية للخدمة المقدمة.
- ٦ يتحرك المعمل المبحوث نحو تحقيق الأداء الاقتصادي من خلال السعي للحصول على مواد خام بأسعار مناسبة، مما يؤثر على تكاليف الإنتاج والتنافسية في السوق.
- ٧ يركز المعمل المبحوث على الأداء المستدام، بما في ذلك الأداء البيئي عن طريق إعادة تدوير المواد والاهتمام بالمحافظة على البيئة في عمليات الإنتاج.

ثانيا: التوصيات

- ١ ينبغي على معمل ورق محافظة ميسان الاستمرار في تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بتحسينها بناءً على نتائج البحث وقوة الارتباط الموجودة.
- ٢ ينبغي على المعمل تعزيز التواصل مع الزبائن وتشجيعهم على تقديم الملاحظات والشكاوى لتحسين الخدمة المقدمة وتعزيز العلاقة معهم.
- ٣ ينبغي على المعمل الاستثمار في تدريب وتطوير موظفيه لتعزيز فهمهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وتعزيز دورهم في تحسين الأداء المستدام.
- ٤ يجب على المعمل مراجعة سلسلة التوريد والتعاقد مع موردين يتمتعون بمعايير عالية فيما يتعلق بالجودة والاستدامة، مما يساهم في تحقيق الأداء المستدام.
- ٥ ينبغي على المعمل العمل على تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل النفايات، بما في ذلك تعزيز إعادة التدوير وتحسين عمليات التخلص من النفايات بطرق صديقة للبيئة.
- ٦ ينبغي على المعمل مراجعة العمليات والعمل على تطوير تقنيات جديدة وابتكارات لتحسين الأداء المستدام وتحقيق التوازن بين الأداء الاقتصادي والبيئي.
- ٧ يجب أن يكون للمعمل استراتيجية واضحة للتحويل إلى الاستدامة، وتشجيع الموظفين والإدارة على تبني الأفكار والمبادرات التي تعزز الأداء المستدام في جميع جوانب العمل.

مصادر البحث

اولا - المصادر العربية :

١. السروي ، أحمد ، ٢٠١٤ ، تطبيقا إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة - مصر .
٢. الطيطي ، خضر ، ٢٠١١ ، إدارة وصناعة الجودة - مفاهيم إدارية وتقنيه وتجاريه في الجودة ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
٣. الغايب، عبد الرحمن ، ٢٠١١ ، التحكم في الأداء الشامل للمنظمة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة ، جامعة فرحات عباس - سطيف ١ .
٤. العلجة، سترة ، ٢٠١٨ ، دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المنظمة الاقتصادية وتوجهها نحو تحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة منظمة الاسمنت بعين الكبيرة ، جامعة سطيف ١ الجزائر.
٥. القريشي، ياسر شاكر ياسر، ٢٠١٧ ، "تأثير الرشاقة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي المستدام"، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم العالي في التخطيط الاستراتيجي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق.
٦. بويرطخ، عبد الكريم ، ٢٠١٢ ، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة - منظمة الجرارات الفلاحية، ، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر .
٧. بوكميش، لعللي ، ٢٠١١ ، إدارة الجودة الشاملة وآيزو ٩٠٠٠ ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن.
٨. فارس احمد ، ٢٠١١ ، درجة تطبيق الجامعات الفلسطينية لإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدرجة تحقق مؤشرات التعليم من أجل التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، جامعة الازهر، غزة .

٩. مامون الدرادكة ، وآخرون ، ٢٠٠٠ ، إدارة الجودة الشاملة و عمان ، دار الصفا للنشر والتوزيع.

١٠. محمد، راوية ، ٢٠١١ ، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة.

ثانيا - المصادر الاجنبية :

١١. Miller, T. R., Minteer, B. A., and Malan, L. C. (٢٠١١).
The new conservation debate: the view from practical ethics.
Biological Conservation.
١٢. TARONDEAU, Jack (٢٠١٥), total quality management
guiding principles for application, American society for testing
and material (ASTM) publisher.
١٣. Wani & Mehra (٢٠١٤) , jurans quality hand book , MC –
Hill– new York.
١٤. Zabadi, Abdulraheem M. A. (٢٠١٣), Implementing Total
Quality Management (TQM) on the Higher Education
Institutions – A Conceptual Model, Journal of Finance &
Economics, North America

قائمة الملاحق

ملحق رقم (١) استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ميسان / كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

(استمارة الاستبانة)

تمثل استمارة الاستبانة هذه جزءاً من متطلبات اعداد بحث تخرج في ادارة الاعمال والموسوم
(تأثير ادارة الجودة الشاملة على الاداء المستدام)

وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات اثر ايجابي في اخراج هذه الرسالة بالمستوى
المطلوب لذا نرجو تفضلكم باختيار الاجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال علما بان البيانات
المدونة تتسم بطابع السرية والامانة العلمية ولا داعي لتثبيت الاسم.

ملاحظة عامة :

يرجى الاجابة على الاسئلة جميعها لان ترك سؤال دون الاجابة يعني عدم صلاحية
الاستمارة للتحليل . يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك.
باستطاعة الباحث الاجابة على اسئلتكم واستفساراتكم الخاصة بالاستمارة .

خالص الشكر والتقدير لتعاونكم معنا

الباحثة

بأشراف

نبأ عامر حسين

م . م زهراء نعيم قاسم

أولاً: بيانات عامة - يرجى وضع علامة (✓) في المربع المناسب

أولاً// الجنس:

أنثى		ذكر	
------	--	-----	--

ثانياً// الفئة العمرية:

٢٩-٢٠ سنة	٣٧-٣٠ سنة	٤٣-٣٨ سنة	٥٠-٤٤ سنة	٥١ سنة فأكثر

ثالثاً// التحصيل الدراسي:

إعدادية	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

رابعاً// عدد سنوات الخدمة الوظيفية:

٥-١ سنوات	١٠ سنوات	١٥-١٠ سنة	١٦ سنة فأكثر

اولا - ادارة الجودة الشاملة : بأنها عقيدة او عرف متأصل وشامل في اسلوب القيادة والتشغيل للمنظمة ، بهدف التحسين المستمر في الاداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم إغفال متطلبات جميع أصحاب المصالح الاخرين.

ت	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
١	ينظر معمل الورق الى التحسين والتطوير المستمر على انه جزء من متطلبات الجودة الشاملة.					
٢	يسعى معمل الورق الى تحمل المسؤولية اتجاه المجتمع من خلال التحسين والتطوير المستمر للخدمة المقدمة.					
٣	يتم الاعداد للخدمات الجديدة بشكل دقيق لتلبيته الاحتياجات وتوقعات الزبائن وسوق العمل المستقبلية					
٤	بيتم التوصل بين مختلف الاقسام في معمل الورق عند القيام بتطوير الخدمة الحالية او الجديدة					
٥	يقوم المعمل بتطوير خطط واستراتيجيات طويلة الامد للتعرف على احتياجات السوق ورغبات الزبائن.					
٦	تلجا الادارة في المعمل الى تحليل البيانات المجمعة في تقدير احتياجات السوق ورغبات الزبائن الحالية والمتوقعة.					
٧	يقوم المعمل بالاستعانة بشكاوى الزبائن من اجل تحسين الخدمة المقدمة .					
٨	يقوم المعمل بمتابعة ما بعد تقديم الخدمة وذلك لتقييمها ومعرفة ومدى رضا الزبائن عنها.					
٩	تعاون ادارة المصنع والعاملين معا من اجل توفير منتجات ترضي الزبائن في سوق العمل.					

					١٠ التحسين المستمر لجميع الادارات المختلفة في المصنع.
					١١ السماح للعاملين في المصنع الذين لديهم افكار متميزة بتقديمها في شكل رسمي للادارة.
					١٢ العاملون في المعمل مسؤولون عن تطبيق الجودة الشاملة من اجل تحقيق النتائج للخدمة المقدمة.
					١٣ تتخذ ادارة المصنع القرارات لوضع خطة واضحة تحدد فيها الاهداف.
					١٤ تستمع ادارة المعمل الى موظفيها وتشجعهم على اتخاذ القرارات
					١٥ يحرص المصنع على أستثمار كافة الموارد المتاحة لديها في تحقيق الاهداف الأستراتيجية.

ثانيا - الاداء المستدام : هي قدرة المنظمة على تحقيق أعمالها التجارية وأعمالها، وزيادة القيمة للمساهمين مع تكنولوجيا المعلومات، مع مراعاة المسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية على المدى الطويل.

١ - الأداء الاجتماعي:

ت	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
١	تساهم المؤسسة في عملية التحسين المدني للمجتمع.					
٢	تدعم المؤسسة التقدم في الحكم الرشيد.					
٣	تدعم المؤسسة مبادرات مكافحة الفساد ومعايير حقوق الإنسان.					
٤	تساهم المؤسسة في رعاية الثقة الاجتماعية التنموية.					
٥	تساهم المؤسسة في تنمية السياسات الاجتماعية بما في ذلك التعليم.					

٢ - الأداء الاقتصادي:

ت	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
١	تمتلك نموذج الاداء الاقتصادي في المؤسسة عمليات شراء كبيرة تدعم القيمة الاقتصادية للمؤسسة اقتصاديات الحجم.					
٢	يسمح نموذج الاداء الاقتصادي في المؤسسة ببناء قنوات مع الموردين					
٣	يساعد الاداء الاقتصادي للمؤسسة على تحقيق القيمة الاقتصادية المرجوة.					

٤	يساعد الاداء الاقتصادي في المؤسسة للحصول على المواد الخام الرخيصة.				
٥	تساعد البنية التحتية في البعد الاداء الاقتصادي للمؤسسة في فعالية التكلفة.				

٣ - الأداء البيئي:

ت	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
١	يدعم الاداء المستدام في الاداء البيئي على إعادة تدوير المواد.					
٢	تساعد أنشطة الاداء المستدام في المؤسسة في تحسين إدارة النفايات.					
٣	تستخدم المؤسسة آليات ذات كفاءة في استهلاك الوقود.					
٤	تساهم الأنشطة الاداء المستدام في المؤسسة على تقليل التلوث.					
٥	يدعم الاداء البيئي في المؤسسة منتجات أو عمليات تقدم فوائد بيئية.					