



جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ميسان



كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال (الدراسة المسانية)

(تأثير ادارة الجودة الشاملة على الاداء المستدام)

بحث مقدم الى

الى مجلس كلية الادارة 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 تعكس 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 ومحضية لإدارة الجودة الشاملة في الأداء الأداء المستدام في معمل اورق 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 الموجدة".

فهرست المحتويات

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

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

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 المعايير العالمية لتحقيق الاستغلال الأفضل للموارد بصفة مستديمة.

ويشهد الاقتصاد العالمي تاماً 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 أحد أفضل الحلول الاستراتيجية التي تسمح للمنظمة بتحقيق التوافق مع هذا الاقتصاد وضمان بقائه وتطوره (رحيم ، ٢٠١١ ، ص ٤).

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

تحث البيئة العالمية المتغيرة المنظمات على التفكير في إدارة الجودة الشاملة وتعزيز القيم البيئية والاجتماعية لتجويم 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 اسس ومجموعة من الأفكار وتعتبرها الأساس لدمج جميع انشطة 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 أجل اثبات ومعرفة إدارة الجودة الشاملة والاداء المستدام في المنظمات لابد تزويدها بفهم أعمق للتعامل مع ممارسات إدارة الجودة الشاملة فإن الهدف من هذا البحث هو تحليل تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الاداء 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 لتشخيص واقع إدارة الجودة الشاملة، والقدرة التنافسية للمنظمة ، فضلاً عن تصورات الزيون لقيمة الخدمات التي تقدمها المنظمة المدرستة.
- يحاول البحث إبراز أهمية جانبية في مجال النظمة المدرستة مما تلعب دوراً مهما 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 الأداء المستدام لتحسين كفاءة أداء 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 .

ثالثا - اهداف البحث :

يهدف البحث الحالي التعرف على :-

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

رابعا - 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 ٢٠٢٣/٥/١ وغاية ٢٠٢٣/٢/١٩ .

خامسا - فرضيات البحث :

ينطلق البحث من فرضية رئيسة مفادها:

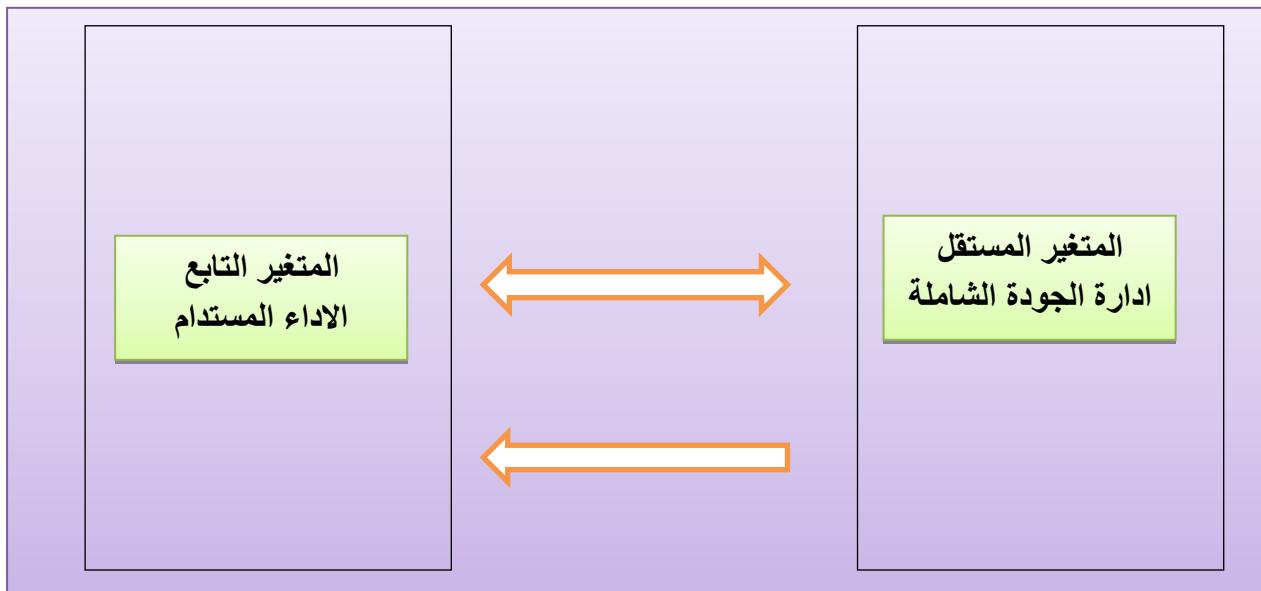
هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة الجودة الشاملة والاداء المستدام.

وتتباين 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.

سادسا - المخطط الفرضي للبحث :

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



الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث

إعداد الباحثة

سابعا - الوسائل الاحصائية :

اعتمدت الباحثة في تفسير نتائج البحث على استخدام برنامج Excel وبرنامج SPSS) وذلك للحصول على (التكرارات العينة المبحوثة ، والنسبة المعنوية و علاقة الارتباط وعلاقة التأثير ، اضافة الى معرفة قيمة t الجدولية ومعرفة قيمة t المحسوبة) لتقسيير 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
هدف 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 - المععوري ، 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
هدف 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%

ثانياً - 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
هدف 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	توصيل البحث الى إن تبني الشركات للتقارير التي تعنى بالإستدامة متولد من ضغط أصحاب المصالح لتفكيير 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	تقدير الأداء المستدام للوحدة الاقتصادية
عينة الدراسة	شركة أرض العمارة لصناعة الإسمنت
هدف الدراسة	يهدف إلى دراسة وبيان مدى تأثير المحاسبة عن التكاليف البيئية والاجتماعية في تقدير 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 الاجنبية "

Karimi, ٢٠١٢ - ١

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

Medel-González, ٢٠١٦ - ٢

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

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 أجل زيادة الحصه 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

<p>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 لدخلات وهي الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة لتحقيق جودة عالية للمخرجات</p>	<p>الدرادكه ٢٠٠٠ ، ١٥ :</p>
<p>تعني إنتاج السلعة أو خدمة ذات جودة عالية في المنظمة، يمكنها تلبية توقعات العملاء وتحقيق رضا وسعادة العملاء ، ويتم ذلك من خلال مقاييس</p>	<p>عقيلي ، ٢٠٠١ : ١٧</p>

<p>موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها".</p>	
<p>بانها استراتيجيات المؤسسات التعليمية نحو ارضاء الطلاب وأولياء الأمور وسوق العمل.</p>	<p>Zabadi, ٢٠١٣:٤٩</p>
<p>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 لتقدير المخرجات والتحقق من حالة التميز ،</p>	<p>Wani & Mehraj ٢٠١٤: ٧١</p>
<p>أنها مجموعة من المواصفات والخصائص التي تحدها المنظمة، والتي يجب أن يتضمنها المنتوج أثناء عمليتي التصميم والتصنيع</p>	<p>TARONDEAU, ٢٠١٥ : ٢٣٦</p>
<p>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 الآخرين.</p>	<p>تعريف الباحث اجرائيا</p>

ثانياً - 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 (السريري ٢٠١٤: ٣٤) وهي:-

١ - اهداف تخدم ضبط ادارة الجودة الشاملة :

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

٢ - اهداف تحسين ادارة الجودة الشاملة:

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

- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسه: يتضمن الأسواق البيئه والمجتمع.
- أهداف أداء المنتج أو الخدمه: وتنتارو حاجات العملاء والمنافسه.
- أهداف العمليات: تتناول مقدره العمليات وفاعليتها وقابليتها للضبط.
- أهداف الأداء الداخلي : تتناول مقدرة المؤسسه 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، وتسنن ادارة الجودة الشاملة على عدد من المبادئ التي تساعدها للوصول وتحقيق أفضل أداء ممكن، والتي نذكر منها (Chantal, ٢٠١٦:٩ - ١٢):-

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 الزيون أو المستهلك، وكذلك احتياجاته الواضحة والضمنية .

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

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

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

٥. **المسؤولية:** تطبق 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 فلسفة ومبادئ تسعى إلى التحسين والتطوير المستمر .

٢ - تحقيق رضا المستهلك و أهداف الشركة .

- ٣ - السعي لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية أنها فلسفه لا ترکز على الجودة النهائية للمنتج فقط ، بل تراعي الحاجة الى مراعاة الجودة من تحديد احتياجات الزيون مروا بتصميم المنتج حتى تسليمته للزيون (يوكميش ، ٢٠١١ : ٦٩).
- ٤ - فسلفه قائمة على استخدام الاساليب العلمية في اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- ٥ - إدارة الجودة تشمل جميع أقسام وادارت الشركة .
- ٦ - تطوير ضبط النفس والدافع الداخلي للموظفين للإنقان المبني على القيم بدلاً من الضوابط الخارجية.
- ٧ - أنها تعتمد على العمل الجماعي وفرق العمل لا على العمل الفردي.
- ٨ - أنها تهتم بكل من الأفراد 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 - المركبة 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 – الأداء 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 أن الغرض من أعمالها هو خلق قيمة قصيرة الاجل ومكاسب شخصية، بينما تعتقد المنظمات غير التقليدية الأخرى أن 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.

أولاً - مفهوم الأداء المستدام :

يعتبر الأداء المستدام الهيكل الأساسي لهيكل الوحدات الاقتصادية وهو العامل الذي تتتطور او تتراجع به الوحدة الاقتصادية ، لذلك حظي مفهوم الأداء المستدام بالكثير من الاهتمام والتخصيص والتحليل في الدراسات الإدارية وخاصة فيما يتعلق بمواضيع الموارد البشرية وهنالك اختلاف في مفهوم الأداء المستدام نابع من تنوع ووفرة المعايير والمقاييس التي تتبعها 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

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

ثانيا - اهمية الاداء المستدام :

تنوع اهمية تبني مفهوم الاداء المستدام من خلال ما يلي (القرishi ، ٢٠١٧ : ٥٣) :-

- ١ - يساعد المنظمة على التنبؤ بالمخاطر 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 والإبتكار في عملية توليد المنتجات والأنشطة والممارسات في الأسواق الجديدة.

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

٦ - يساعد الأداء المستدام في تحقيق عده عوامل تحفز الأداء المستدام للمنظمات، وتشمل تلك العوامل ، البيئة الداخلية و العوامل الإدارية كالهيكل التنظيمي، والعمليات الإدارية، والعوامل التشغيلية .

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

ثالثا - مزايا الأداء المستدام :

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

١ - ان تحسن رضا الزبائن عن الأداء المستدام في المنظمات يوفر معلومات موثقة 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 مرتكزاً على ركائز رئيسة التي تمثل الدعامة الأساسية للمحافظة على العلاقات التعاونية، تتمثل هذه الركائز وبالتالي (جريبي، 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 أوغير مالية.

٤ - السوق : يعتبر السوق من ركائز المنافسة، أي ان الوحدة الاقتصادية التي تتميز وتنتفوّق تمنّاك وتكسب مزايا تنافسية تساعدها على مواجهة المنافسين بالسوق .

خامسا - نماذج قياس الأداء المستدام:

هناك العديد من النماذج التي تستخدمها ادارة الجودة الشاملة لقياس أدائها المستدام، لما لها من أهمية خاصة، ولغرض تحديد وقياس وتقييم أدائها مقارنتها مع المنافسين الآخرين ، ونظراً لتتنوع 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 الحقن والضرر بالبيئة والمجتمع، حيث يعتبر هذا النموذج اطاراً رقابياً (Maletic, et al., ٢٠١٢:٢٢٣ .)

سادسا - ابعاد الأداء المستدام :

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

١ - البعد البيئي: تعبّر عن مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها البيئية إلى ممارسة للتأكد من أنها تبقى على المسار الصحيح لتحقيق الكفاية البيئية (بلحاج ، 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 ، ٤٢ : ٢٠١٧).

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

المبحث الثالث – العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والاداء المستدام

تسعى المؤسسات الى تطوير انتاجاتها من حيث الموصفات والجودة والنوعية وفي هذا التطور الحاصل شكلت ادارة الجودة الشاملة وعاءً جديداً و المناسباً وقادراً على مواكبة هذه التغيرات ومواجهتها بشكل فعال لذى توضح الباحثة الدور الذي تلعبه ادارة الجودة الشاملة في تحقيق الاداء المستدام من خلال النقاط التالية:

اولاً - مساهمة ادارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاقتصادي للاداء المستدام : تتمثل بشكل اساسي في زيادة الدخل الوطني والكفاءة الإنتاجية والتوزيع العادل للثروات مع ضمان والديمومة في ذلك، ولأن من بين اهداف ادارة الجودة الشاملة هو تلبية متطلبات الشركاء أو العملاء، وهو ما يعتبر من متطلبات ادارة الجودة الشاملة، ويتوقف نجاح جودة الادارة الشاملة بالأساس على مدى قدرتها على الوفاء بمتطلبات الشركاء الاقتصاديين، ولذلك تساهم ادارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاقتصادي للاداء المستدام في ما يلي (السقف :

، ٢٤: ٢٠١٧) :

- ١ - الاستغلال الاقتصادي للطاقة والموارد المستخدمة وتحقيق التكامل الاقتصادي .
 - ٢ - تساعد ادارة الجودة الشاملة في تجنب الأخطاء قبل حدوثها وبالتالي تجنب الخسائر والتكليف الاقتصادية.
 - ٣ - تساهم ادارة الجودة الشاملة من خلال مخرجاتها لصالح العميل الاقتصادي في زيادة قدرته على المنافسة الاقتصادية.
- ثانياً - دور ادارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للاداء المستدام: لقد قلل البشر في هذا العصر الذي يشهد تطويراً اقتصادياً وتكنولوجياً معه ضمانات الحياة الاجتماعية الكريمة، وإن كانت ادارة 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 (كريالي 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 يتربّع عنه من نتائج داخل المنظومة المعرفية يساهِم 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 لتتأثر ادارة الجودة الشاملة على الاداء المستدام وذلك من خلال مجموعة من الاداريين والموظفين في معمل ورق محافظة ميسان وت تكون هذه الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية :

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

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

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

- مقياس البحث : تم تصميم استماراة الاستبيان (الملحق رقم ١) ومقياس البحث باستخدام مقياس (Likert) الخمسي الذي يتضمن خيارات "اتفق تماماً، أتفق، محайд، لا أتفق، لا أتفق تماماً". 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

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

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الجانب الاستطلاعي .

المبحث الاول: تحليل الاحصائي

اولاً: وصف عينة البحث

جدول رقم (٢) الوصف الاحصائي للعينة البحث

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

المصدر: من اعداد الباحثة

يشير جدول رقم ٢ الى ان عدد الذكور في العينة إلى ٢٧ فرداً، 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 فرداً 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 فرداً 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 فرداً في فئة "١٠ سنوات"، وتمثل نسبة ٥٠٪ من إجمالي عدد الأفراد في العينة.

ثانياً: الوصف الاحصائي للمتغيرات البحث

١ الوصف الاحصائي للمتغير المستقل

جدول رقم(٣) الوصف الاحصائي للفقرات المتغير المستقل

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

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 استثمار 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

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

٣ - الأداء البيئي:

مرتفعة	٠.٥٣	٤.٢٣	يدعم الاداء المستدام في الاداء البيئي على لإعادة تدوير المواد.	.٢٦
مرتفعة	٠.٥٣	٤.٢	تساعد انشطة الاداء المستدام في المنظمة في تحسين إدارة النفايات.	.٢٧
مرتفعة	٠.٨٢	٣.٩٣	تستخدم المنظمة آليات ذات كفاءة في استهلاك الوقود.	.٢٨
مرتفعة	١.١٣	٣.١	تساهم الأنشطة الاداء المستدام في المنظمة على تقليل التلوث.	.٢٩
مرتفعة	٠.٩٠	٣	يدعم الاداء البيئي في المنظمة منتجات أو عمليات تقدم فوائد بيئية.	.٣٠

المصدر: اعداد الباحثة

البحث الثاني: اختبار فرضيات البحث

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

جدول رقم (٥) اختبار فرضية الارتباط

ادارة الجودة الشاملة	المتغير المستقل	المتغير المعتمد
		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 **,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 لقيمة (F) المحسوبة والتي تبلغ قيمتها (١١,٤٦٢) والتي تعتبر أكبر من القيمة الجدولية (١,٧٠٦) بمستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجتي حرية (١,٢٦)، 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 تتصل 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 المستقل المتغير التابع
الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة		B١	B٠	
١,٧٠٦	١١,٤٦٢	٢,٣٠٤	٥,٣٨٥	٠,٣١ ٦	٠,٥٢٨	٠,٤٧١	الاداء المستدام

*: P ≤ ٠,٠٥ N=٣٠ d.f: (١, ٢٦)

الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- ١ يبين معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والأداء المستدام قيمة قدرها ٥٥٣ .. تشير هذه القيمة إلى وجود علاقة قوية بين ادارة الجودة الشاملة والأداء المستدام في معمل ورق محافظة ميسان. بالإضافة إلى ذلك، تشير القيمة إلى وجود دلالة إحصائية قوية عند مستوى الثقة ٠٠٥ ، مما يعني أن العلاقة بين ادارة 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.

ثانياً: التوصيات

- ١ ينبعى على معمل ورق محافظة ميسان الاستمرار في تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بتحسينها بناءً على نتائج البحث وقوة الارتباط الموجودة.
- ٢ ينبعى على المعمل تعزيز التواصل مع الزبائن وتشجيعهم على تقديم الملاحظات والشكاوى لتحسين الخدمة المقدمة وتعزيز العلاقة معهم.
- ٣ ينبعى 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 ينبعى 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 ينبعى 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 للتحول 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، ستة ، 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. القرishi، ياسر شاكر ياسر، ٢٠١٧ ، "تأثير الرشاقة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي المستدام" ، بحث مقدم لنيل درجة البلوم 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، لعلي ، 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 ، واخرون ، ٢٠٠٠ ، ادارة 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 الملحق

ملحق رقم (١) استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ميسان / كلية الادارة والاقتصاد

قسم إدارة الاعمال

(استمارة الاستبيانة)

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

وتعتبر مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقة ذات اثر ايجابي في اخراج هذه الرسالة بالمستوى المطلوب لذا نرجو تفضلكم باختيار الاجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال علماً بان البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والامانة العلمية ولا داعي لتبنيت 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

نبا عامر حسين

م . م زهراء نعيم قاسم

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

أولاً// الجنس:

	ذكر	أنثى
--	-----	------

ثانياً// الفئة العمرية:

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

ثالثاً// التحصيل الدراسي:

دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم	إعدادية

رابعاً// عدد سنوات الخدمة الوظيفية:

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

اولا - ادارة الجودة الشاملة : بأنها عقيدة او عرف متصل 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 الآخرين.

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

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

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

١ - الأداء الاجتماعي:

الفقرات	ت	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	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:

الفقرات	ت	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	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.

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

٣ - الأداء البيئي:

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