مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: إمكانية إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة: دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء
اسم الكاتب: هبة موفق يونس
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3631
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 23:53 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تـنـمية الرافديـن
العدد ١٢١ المجلد ٣٨ لسنة ٢٠١٩

إمكانية إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء

The Possibility of Establishing the Requirements of Total Quality Environmental Management Pilot Study In the General Company For the Manufacture of Medicines and Medical Supplies In Samarra

هبة موفق يونس
طبيبة اسنان–المركز الصحي في المنصور
الموصل

Hiba M. Younis
Dentist – Al-Mansoor Health Center (Mosul)

تأريخ استلام البحث ٢٠١٩/١/٢ تأريخ قبول النشر ٢٠١٩/٢/٣

المستخلص

سعت الدراسة إلى تحديد إمكانية إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة من خلال دراسة استطلاعية قامت بها الباحثة في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء. وتعد متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة من المتطلبات الهامة التي تبنتها الشركات في مختلف المجالات الانتاجية والخدمية على حد سواء كنتيجة للفوائد والمزايا التي تحصل عليها الشركات من خلال تطبيق هذه المتطلبات. وبشكل عام تحأول الدراسة الإجابة عن مجموعة من التساؤلات منها: هل تتوافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في الشركة المبحوثة؟. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: تتوافر في بيئة الشركة المبحوثة الإمكانية لإقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة. وقد قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات المنسجمة مع تلك الاستنتاجات .

الكلمات المفتاحية : *إدارة الجودة الشاملة للبيئة*

Abstract

The study sought to determine the possibility of establishing the requirements of total quality environmental management through a survey conducted by the researcher in the General Company for the manufacture of medicines and medical supplies in Samarra. TQEM is an important concept adopted by companies in various fields of services. Service, as a result of the benefits, is obtained by companies through the application of this concept. In general, the study attempts to answer a number of questions, including: are the requirements of TQEM for the environment in the company being investigated? The study has reached a number of conclusions, the most important of which are: The Company's environment is available for the possibility of establishing the requirements of total quality environment management. The researcher made a set of recommendations consistent with those conclusions.

Key Word : *Total Quality Environmental Management*

المقدمة

إن التغييرات الدينامكية في السوق وازدياد حدة المنافسة تدفع بالشركات إلى تبني نظم وأساليب من شأنها تحسين عملياتها ومنتجاتها، ومن بين هذه المفاهيم إدارة الجودة الشاملة للبيئة التي أثبتت نجاحها في مختلف الميادين وبالاخص في الميدان الصناعي، ومن هنا جاءت هذه الدراسة محاولة لدراسة إمكانية إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة من خلال دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء.

منهجية الدراسة

أولا- مشكلة الدراسة

أولى الباحثين اهتماماً بموضوع إدارة الجودة الشاملة للبيئة ومتطلبات تطبيقه لما لها من دور في تطبيق النظام ،إذ لا يمكن تطبيق أي مفهوم من المفاهيم من دون توفير هذه المتطلبات. وقد قامت الباحثة بدراسة استطلاعية أولية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية /سامراء خلال المدة (٢-٣٠/٨/٢٠١٨) ووجدت محدودية معرفة المدراء بإقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة، مما دفع الباحثة إلى تناول هذا الموضوع بالدراسة والتحليل. ويمكن تناول معضلة الدراسة البحثية من خلال التساؤلات الآتية:

- هل هنالك تصور واضح لدى المدراء في الشركة المبحوثة حول مفهوم ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة؟

- هل تتوافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في الشركة المبحوثة من أجل إقامتها؟

ثانياً- أهداف الدراسة

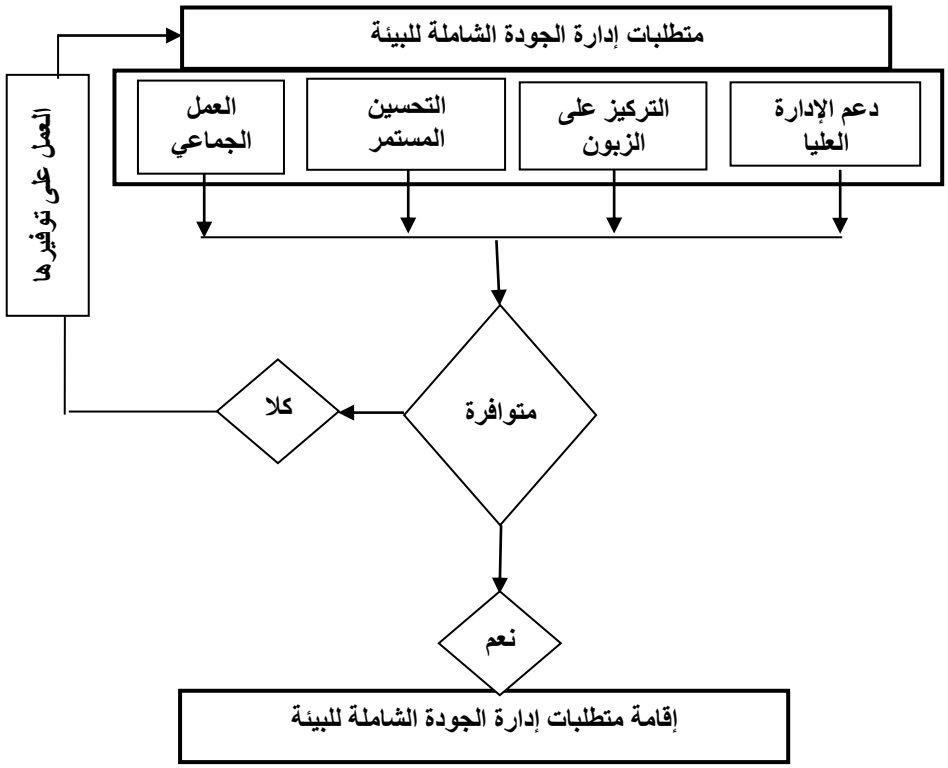
تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي :

١- تعريف المدراء في الشركة المبحوثة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة للبيئة متطلباتها.

٢- تحديد إمكان تطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة في الشركة المبحوثة .

ثالثاً- مخطط الدراسة

يعكس الشكل ١ مخطط الدراسة الافتراضي .



الشكل ١
مخطط الدراسة الافتراضي

رابعاً- فرضيات الدراسة: يمكن تحديد فرضيات الدراسة بالآتي:

١. يتوافر في الشركة قيد الدراسة متطلبات إقامة إدارة الجودة الشاملة للبيئة.

٢. تستجيب الشركة قيد الدراسة لإقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

خامساً- منهج الدراسة

اعتمدت الباحثة على المنهجين الوصفي والتحليلي في وصف مجتمع وعينة الدراسة، فضلاً عن وصف وتشخيص متغيرات الدراسة، إذ تم الاعتماد على الاستبانة* بوصفها أداة وحيدة في جمع البيانات والمعلومات فضلاً عن استعمال بعض الأساليب الاحصائية في تحليل، بيانات الاستبانة.

* الملحق رقم (١)

سادساً- حدود الدراسة

١. **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء، وذلك لتعاون إدارتها مع الباحثة لانجاز البحث .
٢. **الحدود الزمانية:** تم تحديد مدة البحث بمدة توزيع استمارة الاستبانة على عينة البحث واستلامها منهم، وهي المدة التي امتدت من ٢٠١٨/٨/٢ إلى ٢٠١٨/١٠/٣١، فضلاً عن مدة انجاز الدراسة في ٢٠١٨/١٢/١٤.

سابعاً-أساليب جمع البيانات والمعلومات

اعتمدت الباحثة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة على الأساليب الآتية:

١. الاستعانة بالمصادر العربية والاجنبية فضلا، عن الدوريات والرسائل لتغيطة الجانب النظري ودعم الجانب الميداني .
٢. **استمارة الاستبانة**: تم إعداد استمارة الاستبانة للحصول على بيانات ومعلومات تتعلق بالجانب الميداني للدراسة، وقد تم إعداد العبارات الخاصة بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة.

ثامناً-الأساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل متغيرات الدراسة

تم استخدام الوسائل والأساليب الوصفية لاجل اختبار مخطط الدراسة وفرضياتها باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS مع استخدام التكرارات والنسب المؤوية والأوساط الحسابية ومعامل الاختلاف.

تاسعاً- اختبار ثبات الاستبانة

بهدف التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات الاستبانة تم استخدام مقياس (ALPha-Cronback) وقد بلغت قيمة معامل المقياس المذكور (0.671) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)، وتشير هذه النتيجة إلى قوة ثبات الاستبانة المستخدمة (Kothari, 2004, 94).

الجانب النظري

يتضمن هذا المبحث المحاور الآتية:

أولاً- مفهوم إدارة الجودة الشاملة للبيئة

ذكر (MIO, 2017, 33) بأن إدارة الجودة الشاملة للبيئة هي إطار عالي المستوى تعتمده الشركات لتحسين أدائها البيئي باتباع نهج من أعلى إلى أسفل من دعم الإدارة عبر زيادة وعي العاملين وأصحاب المصلحة بشأن حماية البيئة، ودمج هذه السياسات في إجراءات الشركة القياسية، وقياس وتسجيل الإحصاءات البيئية، بهدف تحسين أداء الشركة. وأشار (Masa'deh *et al.*, 2017, 17) إلى أن الخطوة الأولى نحو إدارة الجودة الشاملة البيئية هي تحليل الوضع الأولي للممارسات البيئية للشركة لتقييم الآثار التشغيلية والمواقف الحالية وممارسات الاتصالات بين أجزاء الشركة. ويرى (Longo, 2018, 21) بأن إدارة الجودة الشاملة للبيئة هي برنامج تم تطويره يتعلق بالأهمية المستمرة لمفهوم الاستدامة في العديد من الشركات، مع التركيز بشكل خاص على إدارة الجودة على نحوٍ التي تعزز العلاقة وإعادة الاستخدام عبر الشركات.

وذكر (Saad *et al.*, 2014, 84) أن مفهوم TQEM *مرتبط بأربعة مفاهيم هي :

(أ) الإدارة: نظام الإدارة من خلال خطوات مثل التخطيط والتنظيم والرقابة والقيادة.
(ب) الجودة: مصممة لزيادة الجودة من خلال التعريفات "المعيب الصفري".
(ج) البيئة: نهج الإدارة البيئية الاستراتيجية.
(د) الشاملة: التي تشمل الشركة بأكملها وسلسلة التوريد و / أو دورة حياة المنتج.

* TQEM: Total Quality Environmental Management إدارة الجودة الشاملة للبيئة.

ويرى (Khadour, 2010, 56) أن المنظمة الدولية للمقاييس ISO عرفته على أنه منهج كامل للنظام التطبيقي وجزء لا يتجزأ من الإستراتيجية العليا للشركة. يعمل بشكل أفقي ورأسي، ويشمل جميع الموظفين من الأعلى إلى الأسفل، عبر الأقسام، ويمتد إلى الأمام والخلف ليشمل سلسلة الدعم وسلسلة الزبائن

وبين (Khadour, 2010, 54) أن TQEM هي منهجية تجمع بين الإدارة البيئية وإدارة الجودة الشاملة، بوصفها نهجاً عاماً في الإدارة التنظيمية بالاعتماد على مستويات إدارية مع اقتراح خطط للعاملين وفرق تحليل الوظائف المشتركة ومنهج للأنظمة مع وضع مقاييس التقدم بالاستناد على النتائج وتقليل النفايات والاستهلاك إلى الحد الأدنى.

ثانياً- أهداف TQEM

حدد (العبيدي، ٢٠٠٥) (نجم، ٢٠٠٨) (سلطان و عبد العالي، ٢٠٠٧) (الطويل و اخرون، ٢٠١٣) أهداف الجودة الشاملة للبيئة بالآتي :

١. اعتبار الجودة البيئية لها المقام الأول في انتاج السلع وتقديم الخدمات.
٢. العمل على علاقات قوية مع الزبائن والمجهزين وأصحاب المصالح من خلال وسائل وطرائق الفحص المستمر للبيئة قبل وبعد انتاج المنتج.
٣. الإدارة العليا لها اليد العليا في تحسين جودة البيئة داخل وخارج الشركة والعمل على إيجاد أرضية مناسبة للتحسين المستمر في كافة ارجاء الشركة.
٤. نشر متطلبات TQEM في جميع أرجاء الشركة مع إيجاد الوسائل لتطبيقها عبر برامج تدريبية لجميع العاملين.
٥. تحقيق علاقات متميزة مع جميع الشركات الأخرى.
٦. الالتزام بجعل الظروف المحيطة بالعامل أكثر أماناً.

ثالثاً- متطلبات TQEM

تباينت وجهات نظر الكتاب حول متطلبات TQEM، بسبب اختلاف البيئة التي بحث الكتاب عن متطلبات تطبيقها، إلا أن الباحثين وعلى الرغم من هذا التباين اتفقوا على مجموعة من المتطلبات، إذ حدد (الدليمي، ٢٠٠١) (العبيدي، ٢٠٠٥) (سلطان وعبد العالي، ٢٠٠٧)(الطويل وآخرون، ٢٠١٢)(إسماعيل، ٢٠١٣)(داؤود و سلمان ٢٠١٦) مركز (IUSD, 2018) هذه المتطلبات بالآتي :

١. **دعم الإدارة العليا:** إن ضرورة التزام الإدارة العليا للشركة بالجودة تنبع من قرارتها التي تصب في اتجاه تبني قرارات تتلاءم مع التوجهات البيئية من خلال التزامها بالقوانين والتشريعات التي تتطلب منها خفض التلوث مع إناطة مسؤولية الجودة للجميع، وقد ذكر (Fateh, 2018, 390) بأن أهمية الإدارة العليا تتجاوز تخصيص الموارد، وكل شركة لديها مجموعة من الأولويات. إذا كانت الإدارة العليا غير قادرة على إثبات التزامها طويل الأمد بتحقيق هذه الأولويات، فإنها لن تنجح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة، والتزام الإدارة العليا هو نقطة الانطلاق لإدارة الجودة الشاملة للبيئة. وأضاف (Arif, 2017, 45) أن التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة للبيئة يتم من خلال السياسات واستراتيجية القيادة، فأهم عناصر الإدارة هو الخطوة الأولى والمتمثلة بتخطيط الجودة، وبحث الإدارة عن الحقيقة، وإدارة الابتكار إذ ينبغي أن تكون القيادة الإدارية واعية بشأن القدرة التنافسية المقبلة التي يمكن أن تؤثر على السوق المحلي من خلال تحسين الأداء التنظيمي، والذي يعتمد على التنفيذ الناجح لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة للبيئة.

٢. **التركيز على الزبون:** ويشير إلى أن الزبون هو من سيحدد ما ستعمله الشركه إزاء عملياتها، إذ إنه يعد من أهم مراحل الاستخدام، ومع أن رغبات وحاجات الزبائن تكون متغيرة إلا أن الشركات من الممكن أن تأخذ متطلب البيئة بوصفه عنصراً مهماً في ممارساتها وعملياتها. ويذكر (Henningsson, 2018, 14) يجب أن يتم تقييم الجودة من قبل الزبائن، ويجب أن توضع الجودة في ما يتعلق باحتياجات وتوقعات الزبون. فضلا عن أن التركيز على الزبائن ورضاهم له دور مهيمن، إذ يسمح رد فعل الزبون لجودة المنتجات بتعديل العمليات من أجل تصحيح عمليات الشركة وتحسين المنتجات للمحافظة على البيئة.

٣. **التحسين المستمر:** لا يمكن للشركة أن تطبق إدارة الجودة الشاملة للبيئة ما لم تضع التحسين المستمر في أولى أولوياتها، فمن متطلبات التصنيع الحديث والنظم الحديثة إدخال الشركة تحسينات مستمرة ومتسارعة في مختلف أنشطتها وعملياتها سواء كانت المدخلات أو المخرجات أو التغذية المرتدة، وعلى إدارة الشركات اعتبار البيئة هدفاً استراتيجياً. فقد بيّن (Nachiappan and Muthukumar, 2016, 65) أن التحسين المستمر هو طريقة مهمة لتقليل كلفة الإنتاج وزيادة الأرباح المتوقعة، خاصة في أوقات تقلبات أسعار الطاقة. ويرى (McLeana *et al.*, 2015, 543) بأن التحسين المستمر يهدف إلى بناء ثقافة يمكن من خلالها اشراك جميع العاملين في تحقيق تحسين البيئة والأداء البيئي للشركة.

٤. **العمل الجماعي:** إن تطوير فرق العمل للعمل الجماعي يسهم في تطوير قدرة الشركة لاقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة، إذ تعد أفكار العاملين المنبع الأساسي لتطبيق هذا المفهوم، إذ يتم إشاعة روح الفريق والعمل الجماعي، مما سيؤسس لنا قاعدة تنطلق منها الشركة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة. وأشار (Simonceska and Cvetanoski, 2017, 259) إلى أن العمل الجماعي باعتباره أحد المبادئ الرئيسة في إدارة الجودة الشاملة للبيئة، وهذا يعني توفير الجودة بمشاركة الفريق في عملية إنشاء الخدمات وحل مشاكل الفرق الإدارية وغير الإدارية والعاملين من جميع الأجزاء التنظيمية للشركة. ويرى (Basnet, 2018, 645) أن زيادة سيطرة العاملين على عملهم يسمح لهم بالعمل كمجموعة. فالعمل الجماعي مرتبط على نحوٍ إيجابي بمشاركة العاملين في العمل، ويؤدي إلى تغيير في الثقافة التنظيمية باعتبارها القواعد والقيم والافتراضات الأساسية لشركة معينة.

الجانب الميداني

يتضمن هذا المبحث المحاور الآتية :

أولاً- وصف الشركة قيد الدراسة: تم اختيار الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية /سامراء ميداناً لإجراء الدراسة للمبررات الآتية*:

١. الخبرة الواسعة التي تمتلكها الشركة المبحوثة في مجال صناعة الأدوية والمستلزمات الطبية.

٢. توفر الإمكانات لاقامة متطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة في هذه الشركة، والجدول ١ يقدم تعريفاً مبسطاً للشركة قيد الدراسة.

* مقابلة مع مدير التخطيط والمتابعة في الشركة المبحوثة بتاريخ ٢/٩/ ٢٠١٨.

الجدول ١
تعريف مبسط عن الشركة قيد الدراسة

الشركة	نبذه مختصرة عن الشركة	منتجات الشركة
الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية /سامراء	تم إنشاء هذه الشركة عام ٢٠٠٢ بعد أن كانت أحد المصانع التابعة للشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء ،وقد انفصل هذا المصنع عام ٢٠٠٢ ليصبح شركة عامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء، وتهدف تزويد السوق المحلية بما يحتاجه من الأدوية والمستلزمات الطبية.	الكبسول، الحبوب، المراهم، بخاخات الربو، المحاليل الوريدية، القطرات، الشراب، الأدوية السرطانية .

المصدر: الكراس التعريفي للشركة المبحوثة .

ثانياً- وصف عينة البحث

تم اختيار عينة قصدية مؤلفة من المدراء العاملين في عدد من الشركة المبحوثة، وقد تم توزيع (٤٠) استمارة استرجعت جميعها، أي أن نسبة الاستجابة كانت (١٠٠%) والجدول ٣ يوضح التحصيل الدراسي للمبحوثين في الشركة قيد البحث.

الجدول ٣
وصف الأفراد المبحوثين

المركز الوظيفي			
إدارة عليا		مدراء الخط الأول	
عدد	%	عدد	%
٨	٢٠	٣٢	٨٠

التحصيل الدراسي							
دبلوم فني		بكالوريوس		دبلوم عالٍ		ماجستير	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
١٣	٣٢,٥	٢١	٥٢,٥	٤	١٠	٢	٥

سنوات الخدمة							
١-٥		٦-١٠		١١-١٥		١٦- فأكثر	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
١٠	٢٥	١٣	٣٢,٥	٩	٢٢,٥	٨	٢٠

يتبين من الجدول ٢ أن الذين تم استطلاع آرائهم أغلبهم من مدراء الخط الأول، وأن مستواهم العلمي جيد، إذ بلغت نسبة حملة شهادة الماجستير ٥% فيما بلغت نسبة حملة شهادة الدبلوم العالي ١٠% ، أما حملة شهادة البكالوريوس فقد بلغت نسبتهم ٥٢,٥% فيما بلغت نسبة حملة شهادة الدبلوم الفني ٣٢,٥%. وبلغت ٧٥% نسبة الذين تم استطلاع آرائهم ممن يمتلكون خدمة في الشركة تزيد عن خمس سنوات ٧٥% بمعنى أنهم يمتلكون المعرفة بجميع نشاطات الشركة التي تمكنهم من الإجابة على جميع أسئلة استمارة الاستبيان.

ثالثاً- الإدراك الأولي للمديرين لمتغيرات البحث

بهدف تحديد إمكانية تطبيق TQEM في الشركات المبحوثة وبيان اتجاهات المديرين نحو متطلبات TQEM من خلال وصف وتشخيص إجاباتهم في الشركة قيد البحث، فقد تم التحليل من

خلال استخدام التوزيع التكراري والوسط الحسابي مع الانحراف المعياري ،مع بيان نسبة الاستجابة إلى مساحة المقياس* ومعامل الاختلاف والجدول ٤ يبين ذلك :

الجدول ٤

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية لمتغيرات البحث

المتغيرات	مقاس الاستجابة													
	اتفق بشدة ٥		اتفق ٤		محايد ٣		لا اتفق ٢		لا تفق بشدة ١		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة %	معامل الاختلاف%
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%				
دعم الإدارة العليا														
X1	12	30	17	42.2	4	10	6	15	1	2.5	3.4	0.95	68	27.9
X2	18	45	12	30	5	12	4	10	1	2.5	3.4	0.92	68	27
X3	11	27.5	18	45	4	10	5	12	2	5.0	3.3	0.99	66	30
المؤشر الكلي		34.16		39.07		10.67		12.33		3.333	3.366	0.953	69.33	28.3
التركيز على الزبون														
X4	12	30	13	35	8	20	4	10	2	5	3.5	1.08	70	30.8
X5	9	22.5	18	45	5	12.5	6	15	2	5	3.3	1.04	66	31.5
X6	11	27.5	18	45	4	10	5	12.5	2	5	3.2	0.98	64	30.6
المؤشر الكلي		26.66		41.66		14.16		12.5		5	3.33	1.033	66.66	30.96
التحسين المستمر														
X7	11	27.5	21	52.5	5	12.5	3	7.5	-	-	3.5	0.81	70	23.1
X8	10	25	22	55	5	12.5	2	5	1	2.5	3.5	0.77	70	22
X9	10	25	25	32.6	β	7.5	2	5	-	-	3.3	0.69	66	20.9
المؤشر الكلي		25.83		46.7		10.83		5.83		0.83	3.43	0.75	70.31	22
العمل الجماعي														
X10	10	2.5	19	47.5	7	17.5	4	10	-	-	3.5	0.90	70	25.7
X11	13	32.5	17	42.5	6	15	4	10	-	-	3.5	0.87	70	24.8
X12	13	32.5	16	40	5	12.5	4	10	2	5	3.3	1.0	66	30.3
المؤشر الكلي		22.5		43.33		15		10		1.66	3.33	0.92	68.66	26.93

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسوب الالكتروني.

١. **متطلب دعم الإدارة العليا**: يتضح من الجدول ٤ أن هنالك درجة انسجام عالية الأهمية لاجابات المبحوثين على فقرات هذا المتطلب، إذ بلغت نسبة المتفقين على هذا المتطلب (X_3-X_1) (73.23%) فيما بلغت نسبة المستجيبين الذين كانوا محايدين (10.67%) أما غير المتفقين فبلغت نسبته (15.66%) وبوسط حسابي (3.36) وبانحراف معياري (0.95) وبمعامل اختلاف (28.3) . وقد بلغت نسبة الاستجابة لمساحة المقياس (69.33%) مما يدلنا على أن المستجيبين قد فهموا فقرات الاستبانة ، وتقع ضمن المستوى الثالث من مساحة المقياس، ويمثل هذا ارتفاع الحالة المدركة للمستجيبين، أما أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا المتطلب هي الفقرة الأولى (X_1) التي نصت "تقدم الإدارة العليا في شركتنا الدعم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة".

* تندرج مواقف المديرين إزاء متغيرات الدراسة وفق مؤشر نسبة الإجابة إلى مساحة المقياس على النحو الآتي : (ميرخان،٢٠٠٣، ١٢٩)

تقسم مساحة المقياس على ثلاثة مستويات متساوية:

المستوى الأول: ويقع بين ٠,٠١ و ٠,٣٣ ويمثل تدني مستوى الحالة المدركة

المستوى الثاني: ويقع بين ٠,٣٤ و ٠,٦٧ ويمثل المستوى المتوسط للحالة المدركة

المستوى الثالث: ويقع بين ٠,٦٨ و ١,٠٠ ويمثل ارتفاع مستوى الحالة المدركة

وتأسيساً على ما تقدم يمكن القول إن هنالك تجانسا بين إجابات المبحوثين حول فقرات هذا المتطلب.

٢. **متطلب التركيز على الزبون**: يتضح من الجدول ٤ أن هنالك درجة انسجام عالية الأهمية لاجابات المبحوثين على فقرات هذا المتطلب، إذ بلغت نسبة المتفقين على هذا المتطلب (X_6-X_4) (68.32%) فيما بلغت نسبة المستجيبين الذين كانوا محايدين (14.16%) أما غير المتفقين فقد كانت نسبتهم (17.5%) وبوسط حسابي (3.33) وبانحراف معياري (1.033) وبمعامل اختلاف (30.966) . وقد بلغت نسبة الاستجابة لمساحة المقياس (66.66%)، وهذا يدلنا على أن المستجيبين قد فهموا فقرات الاستبانة، وتقع ضمن المستوى الثاني من مساحة المقياس، ويمثل هذا ارتفاع الحالة المدركة للمجيبين، أما أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا المتطلب هي الفقرة الرابعة (X_4) والتي نصت "تركز إدارة شركتنا على احتياجات الزبون". **وتأسيساً على ما تقدم** يمكن القول إن هنالك تجانساً بين إجابات المبحوثين حول فقرات هذا المتطلب .

٣. **متطلب التحسين المستمر**: يتضح من الجدول ٤ أن هنالك درجة انسجام عالية الأهمية لاجابات المبحوثين على فقرات هذا المتطلب، إذ بلغت نسبة المتفقين على هذا المتطلب (X_7-X_9) (72.53%) فيما بلغت نسبة المستجيبين الذين كانوا محايدين (10.83%) أما غير المتفقين فبلغت نسبتهم (6.66%) وبوسط حسابي (3.43) وبانحراف معياري (0.75) وبمعامل اختلاف (22). وقد بلغت نسبة الاستجابة لمساحة المقياس (70.31%) مما يدلنا على أن المستجيبين قد فهموا فقرات الاستبانة، وتقع ضمن المستوى الثالث من مساحة المقياس، ويمثل هذا ارتفاع الحالة المدركة للمجيبين، أما أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا المتطلب هي الفقرة السابعة (X_7) والتي نصت "تقوم شركتنا بإجراء تحسينات دورية مستمرة". **وتأسيساً على ما تقدم** يمكن القول إن هنالك تجانساً بين إجابات المبحوثين حول فقرات هذا المتطلب .

٤. **متطلب العمل الجماعي**: يتضح من الجدول ٤ أن هنالك درجة انسجام عالية الأهمية لاجابات المبحوثين على فقرات هذا المتطلب، إذ بلغت نسبة المتفقين على هذا المتطلب (X_{10}-X_{12}) (64.83%) فيما بلغت نسبة المستجيبين الذين كانوا محايدين (15%) أما غير المتفقين فبلغت نسبتهم (11.66%) وبوسط حسابي (3.33) وبانحراف معياري (0.923) وبمعامل اختلاف (26.93). وقد بلغت نسبة الاستجابة لمساحة المقياس (68.66%) مما يدلنا على أن المستجيبين قد فهموا فقرات الاستبانة، وتقع ضمن المستوى الثالث من مساحة المقياس، ويمثل هذا ارتفاع الحالة المدركة للمجيبين، أما أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا المتطلب هي الفقرة السابعة (X_{10}) والتي نصت "يسهم العاملون في شركتنا وبمختلف مستوياتها في تحسين وضعها التنافسي". **وتأسيسا على ما تقدم** يمكن القول إن هنالك تجانساً بين إجابات المبحوثين حول فقرات هذا المتطلب.

وفي ضوء ما تقدم يمكن تحديد أهمية تبني اقامة متطلبات TQEM في الشركة قيد الدراسة وكما مبين في الجدول ٥.

الجدول ٥
الأهمية النسبية لتبني متطلبات TQEM في الشركة العامة للأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء

ت	المتطلبات	متوسط الأوساط الحسابية	نسبة الاستجابة %
١	التحسين المستمر	3.43	70.76
٢	التركيز على الزبون	3.39	70.31
٣	دعم الإدارة العليا	3.36	69.33
٤	العمل الجماعي	3.33	68.66

تؤشر معطيات الجدول ٥ أن المدراء في الشركة قيد الدراسة يبدون اهتماما متزايداً لتبني اقامة متطلب التحسين المستمر في المرتبة الأولى، ثم متطلب التركيز على الزبون في المرتبة الثانية، ويليها متطلب دعم الإدارة العليا في المرتبة الثالثة، وبعد ذلك متطلب العمل الجماعي في المرتبة الرابعة.

اتساقا مع ما تقدم تقبل الفرضية الأولى على مستوى هذه الشركة.

رابعاً- تحديد مدى استجابة الشركة قيد الدراسة لمتطلبات TQEM

بهدف التعرف على استجابة الشركة لمتطلبات TQEM استخدم اختبار T-Test وكما مبين في الجدول ٦.

الجدول ٦
نتائج المختبر الاحصائي (t) لإجابات المبحوثين على متغيرات البحث

V.N	Variable	Mein	St.D	t	نسبة الاستجابة
دعم الإدارة العليا	Var1	3.4	0.669	33.21	3/3=100%
	Var2	3.4	0.73	11.25	
	Var3	3.3	0.844	27.24	
التركيز على الزبون	Var4	3.5	0.470	22.42	3/2=66.67%
	Var5	3.3	1.025	27.24	
	Var6	3.2	1.02	1.02	
التحسين المستمر	Var7	3.2	2.14	1.07	3/2=66.67%
	Var8	3.5	1.02	32.14	
	Var9	3.5	0.524	27.24	
العمل الجماعي	Var10	3.5	0.775	32.14	3/3=100%
	Var11	3.5	0.71	32.14	
	Var12	3.3	1.02	27.24	

المصدر: قيمة T عند مستوى معنوية 0.05 هي 1.402 N=40

ويمكن وصف نتائج الجدول ٦ وعلى النحو:

١. نتائج المختبر الاحصائي (t) للمتغيرات (X_1-X_3): أظهر الجدول ٦ نتائج المختبر الاحصائي (t) لاجابات المبحوثين، إذ إن جميع المتغيرات الفرعية قد حققت توافقا ضمن متطلب دعم الإدارة العليا، وكانت قيم (t) المحسوبة لهذا المتغير أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٤٠٢) عند مستوى معنوية (0.05) وقد بلغت نسبة التوافق للشركة قيد الدراسة لهذا المتطلب (١٠٠%).

٢. نتائج الاختبار الاحصائي (t) للمتغيرات (X_4-X_6): أظهر الجدول ٦ نتائج المختبر الاحصائي (t) لإجابات المبحوثين، إذ إن بعض المتغيرات الفرعية قد حققت توافقا ضمن متطلب التركيز على الزبون، إذ كانت قيم (t) المحسوبة لهذا المتغير أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٤٠٢) فيما عدا المتغير الأول عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وبلغت نسبة التوافق للشركة قيد الدراسة لهذا المتطلب (٦٦,٦٧%)

٣. نتائج الاختبار الاحصائي (t) للمتغيرات (X_7-X_9): أظهر الجدول ٦ نتائج المختبر الاحصائي (t) لاجابات المبحوثين أن بعض المتغيرات الفرعية قد حققت توافقا ضمن متطلب التحسين المستمر قد حققت توافقا، إذ كانت قيم (t) المحسوبة لهذا المتغير أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٤٠٢) فيما عدا المتغير الأول عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وبلغت نسبة التوافق للشركة قيد الدراسة لهذا المتطلب (٦٦,٦٧%)

٤. نتائج الاختبار الاحصائي (T) للمتغيرات (X_{10}-X_{12}): أظهر الجدول ٦ نتائج المختبر الاحصائي (T) لاجابات المبحوثين أن جميع المتغيرات الفرعية قد حققت توافقا ضمن متطلب العمل الجماعي، إذ كانت قيم (T) المحسوبة لهذا المتغير أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٤٠٢) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وبلغت نسبة التوافق للشركة قيد الدراسة لهذا المتطلب (١٠٠%).

تأسيساً على ما تقدم تقبل الفرضية الثانية على مستوى الشركة قيد الدراسة

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً- الاستنتاجات

توصلت الباحثة إلى عدد من الاستنتاجات تتمثل بالآتي:

١. حظي موضوع *TQEM* باهتمام الكتاب في مجالي إدارة الانتاج والعمليات والإدارة البيئية، إلا أن تطبيقه في البيئة العراقية لم يحظَ باهتمام واسع من قبل الشركات.

٢. كشفت نتائج وصف أفراد عينة البحث الآتي :

- إن جميع الأفراد المبحوثين يحملون مؤهلاً علمياً جيداً يمكّنهم من فهم الاستبانة والاجابة عليها بشكل صحيح .
- إن أغلب الأفراد المبحوثين لديهم خدمة فعلية أكثر من خمس سنوات، تساعدهم في تقديم الافكار التي تسهم في إمكانية تطبيق النظم الحديثة في الانتاج .

٣. أظهرت نتائج وصف وتشخيص إمكانية إقامة متطلبات تطبيق نظام TQEM في الشركة المبحوثة الآتي:

- يمكن إقامة متطلبات TQEM في الشركة قيد الدراسة.
- تتباين الأهمية النسبية لإقامة متطلبات TQEM في الشركة قيد الدراسة.

٤. حققت الشركة قيد الدراسة نسبة استجابة ممتازة مع متطلبي دعم الإدارة العليا والعمل الجماعي، فيما حققت نسبة استجابة متوسطة لمتطلبي التركيز على الزبون والتحسين المستمر. وهذا يشير إلى وجود أسس سليمة لإقامة متطلبات TQEM.

٥. أسهمت النتائج التي تم التوصل إليها في متن البحث إلى استنتاج مفاده: قبول فرضيات البحث في الشركة قيد الدراسة .

ثانياً- التوصيات

استكمالا لمتطلبات المنهجية وتاسيساً على ما توصلت إليه الباحثة من استنتاجات تتقدم بمجموعة من التوصيات وعلى النحو الآتي:

١. زيادة اهتمام إدارة الشركة قيد الدراسة بإقامة متطلبات TQEM لما في ذلك من إسهام وتعزيز لنموها في بيئة الأعمال التي تتسم بالمنافسة الحادة من خلال اقناع الإدارة العليا في الشركة بأهمية هذا المفهوم والفوائد التي ستجنيها إذا ما أدخلته إلى الشركة.
٢. تعميق الوعي لدى المدراء والعاملين في الشركة المبحوثة حول مفهوم وفوائد وأهداف إقامة متطلبات TQEM وتحديد ما هو متوفر منها، والعمل على تهيئة المناخ المناسب لإقامتها .
٣. تعزيز اهتمام إدارة الشركة قيد الدراسة بالتقنيات الحديثة من خلال تمكين العاملين من استعمال الوسائل الالكترونية كاستعمال الويب واعتماد عمليات التبادل الالكتروني للبيانات والمعلومات .
٤. العمل على تذليل الصعوبات التي تواجه الشركة قيد الدراسة في إمكانية إقامة متطلبات تطبيق TQEM باستمرار، من خلال تزويد الشركة بكل ما هو جديد عن تطبيق هذا المفهوم.
٥. على إدارة الشركة قيد الدراسة تطوير مهارات وقدرات ومعارف المدراء والعاملين لديها في مجال TQEM من خلال زجهم بدورات تدريبية وبالتنسيق مع الجامعات العراقية كجامعة الموصل ممثلة بكليات الإدارة والاقتصاد وكلية تقانة علوم البيئة .

المصادر

أولاً- المصادر باللغة العربية

١. الدليمي، رغدة منفي، ٢٠٠١، إدارة الجودة الشاملة للبيئة باستخدام المواصفة ISO ١٤٠٠١ دراسة حالة في شركة مصافي الوسط، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الاعمال، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٢. سلطان، حكمت رشيد وعبد العالي نشون محمد، ٢٠٠٧، اثر عمليات إدارة المعرفة في إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM) دراسة استطلاعية في الشركات الصناعية المساهمة في محافظة نينوى، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد ٣، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة تكريت، العراق .
٣. الطويل، اكرم، احمد، السماك، بشار عز الدين، اغا، احمد عوني عمر، ٢٠١٣، إمكانية إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة: دراسة استطلاعية في معمل سمنت بادوش التوسع، مجلة تنمية الرافدين العدد ١١٣ المجلد ٣٥ العراق الموصل.
٤. العبيدي، نشوان محمد عبد العالي، ٢٠٠٥، اثر عمليات إدارة المعرفة في إقامة متطلبات الجودة الشاملة للبيئية (TQEM) دراسة استطلاعية في عينة من الشركات الصناعية المساهمة في محافظة نينوى، رسالة ماجستير في الإدارة الصناعية جامعة الموصل.
٥. نجم، عبود نجم، ٢٠٠٨، البعد الأخضر للاخضر للاعمال المسؤولية البيئية لرجال الاعمال، ط١ مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان الأردن.

ثانياً- المصادر باللغة الانكليزية

1. Arif-Uz-Zaman, K., 2017, 'A methodology for effective implementation of lean strategies and its performance evaluation in manufacturing organizations', Business Process Management Journal 19(1), 169–196. https://doi.org/10.1108/14637151311294912
2. Basnet ,Bhupindra Jung ,2018, Total Quality Management Practices on Employees' Job Involvement in Nepalese Manufacturing Industry , INASP Managed by Tribhuvan University Central Library. Vol 24 No 1

3. E., Mclean Liviu and Horațiu Cătălin SĂLĂGEAN& Florin ESTEFAN,2005 , THE IMPACT OF QUALITY CULTURE ON CUSTOMER RELATIONSHIP. EMPIRICAL STUDY IN THE INDUSTRIAL COMPANIES FROM THE NORTH-WEST OF ROMANIA , "Management and Innovation For Competitive Advantage", November 5th-6th, , BUCHAREST, ROMANIA
4. Fateh , A.R ,2018,Linchpins for Sustainability and Scalability of Hotel Industry: 160 Amma Unavagam An Empirical Research, SUMEDHA Journal of Management, collaboration with Department of Management Studies, Pondicherry University Vol. 7 No. 2
5. Khadour ,Lina ,2010, Total Quality Environmental Management (TQEM) Framework Towards Sustainability (UK Novated D and B Principal Contractors) Nottingham Trent University for the degree of Doctor of Philosophy
6. Kothari, C.R., 2004, Research Methodology Methods and Techniques, New Age International (P)Ltd, New Delhi.
7. Lidija Simonceska and Toni Cvetanoski ,2017, THE IMPACT OF TEAMWORK ON THE QUALITY OF THE HOTEL PRODUCT, Proceedings First International Scientific Conference CHALLENGES OF TOURISM AND BUSINESS LOGISTICS IN THE 21ST CENTURY »ISCTBL 2017« Gevgelija, October 24-25.
8. Longo, Bruno, 2018, Agriculture:Can Sustainability Practices Enhance Firm Competitiveness? A Case Study , partial fulfilment of the requirement for the Master of Science in Management with Specialization in Strategy and Entrepreneurship at Universidade Católica Portuguesa
9. Mio, Andrea, Prof. Lucia Pasquato, 2017, A Multiscale Methodology For The Preliminary Screening Of Alternative Process Designs From A Sustainability Viewpoint Adopting Molecular And Process Simulation Along With Data Envelopment Analysis, Università Degli Studi Di Trieste Xxx Ciclo Del Dottorato Di Ricerca In Nanotecnologie.
10. Saad, Abdelsalam ; Su , Daizhong ; Marsh, Phillipa ; Wu, Zhongmin, (2014)," Total Quality Environmental Management toward sustainability : Need and Implementation in Libyan food Industry" Key Engineering Materials,Vol.572.