



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة التقنية الوسطى
الكلية التقنية الإدارية – بغداد

وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية – بغداد

للمدة من

2018 / 11/ 29 -28

تحت شعار

الإبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال

المجلد الثاني / رقم الإيداع (642)

البحوث المنشورة محكمة

الفهرست المجلد الثاني

المحور المالي والمصرفي			
ت	عنوان البحث	اسم الباحث	الصفحة
31	دور استخدام استراتيجية الصيرفة الشاملة في تعزيز المقدرات التنافسية المصرفية/دراسة تطبيقية في المصرف العراقي للتجارة(بابل، كربلاء، النجف)	م.م. قاسم حاجم صاحب السيدة زينب علي حسين	2-27
32	مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق	أ.م. د. نغم حسين نعمة السيد احمد نوري حسن	28-54
33	السياسة المالية وتحديات التحول من العجز الى الاستقرار المالي على مستوى الاستدامة المالية في العراق	م. احمد صالح حسن م. علي وهيب عبد الله	55-73
34	رأس المال البشري وعلاقته بالصيرفة الالكترونية في المصارف التجارية العراقية /دراسة تطبيقية في مصرفي الرافدين والرشد فرع الصويرة	م. د. نصير محمد عزال م. كمال عودة فاضل م. م. هالة عايد هادي	74-104
35	The Usage of Automatic Teller Machine (ATM) in Kurdistan Bank-Erbil	Yazen N. Mahmood Anas M. Maarooof	105-112
36	دور صندوق النقد الدولي في ادارة الديون العراقية	أ.م. د. عماد خليل ابراهيم م. د. شيماء عبد الستار جبر	113-130
37	تأثير تقلبات سعر الصرف على مؤشر تركيز سوق العراق للأوراق المالية/دراسة تطبيقية في سوق العراق للأوراق المالية	أ.م. د. شذى عبد الحسين جبر السيدة نهران قاسم كرملن	131-152
38	ACOMPARISON STUDY ON PAYTM AND OTHERS ELECTRONIC PAYMEENT STSTEM OF E_WALLET	Dr. Anwar Mustafa PhD. Scholar : Syed Mohd Minhaj	153-160
محور الجودة			
39	اثر الادارة العليا في تطبيق الجودة الشاملة/دراسة تطبيقية لعينة من تدريسي وموظفي جامعة الفلوجة	أ.م. د. خالد عبد الله ابراهيم د. شذى عبود شاكر	162-177
40	متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة واثرها في ابعاد التنمية المستدامة/دراسة استطلاعية في عدد من المنظمات الصناعية الصغيرة في محافظة نينوى	أ.د. اكرم احمد الطويل السيد احمد عبد الستار السيدة صفاء موفق نايف	178-200

متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأثرها في أبعاد التنمية المستدامة
دراسة استطلاعية في عدد من المنظمات الصناعية الصغيرة في محافظة نينوى

Total Quality Management Requirements for the Environment and their Impact on Sustainable Development Dimensions- An Exploratory Study in a Number Small of Industrial Organizations in Nineveh Province.

أ. د. أكرم احمد الطويل*

الباحث احمد عبدالستار الطالباني** الباحث صفا موفق نايف الفارس***

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل

المستخلص

سعى هذا البحث إلى تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وابعاد التنمية المستدامة في مجموعة من المنظمات الصناعية الصغيرة في محافظة نينوى. ولتحقيق ذلك تم اعداد مخطط افتراضي يتضمن متغيرات البحث فضلاً عن صياغة عدد من الفرضيات الرئيسة والفرعية، وقد استعمل الباحثون الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات مع استعمال عدد من الاساليب الاحصائية لاختبار الفرضيات. وبشكل عام حاول البحث الاجابة على التساؤل الاتي: ما طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وابعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة؟ وقد توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات اهمها: 1. تحقق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وابعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة. 2. تحقق وجود تأثير معنوي لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في ابعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة. واعتماداً على ذلك فقد قدم الباحثون مجموعة من المقترحات المنسجمة مع تلك الاستنتاجات مع تحديد أليات تنفيذها.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة للبيئة، التنمية المستدامة.

Abstract

The Study Investigates the Correlation and Impact Relationships Between Total Quality Management for the Environment and Sustainable Development Dimensions in a Number Small of Industrial Organizations in Nineveh Province Thus, A Hypothetical Model was Designed to Reflect the Nature of the Correlations and Impact Between the Variables Based on a Number of Main and Sub Hypotheses. A Questionnaire form was Used by the Researchers as a Main Tool for Collecting the Data Besides Other Tools and the Results were Analyzed Statistically to Reach the Study's Conclusions. In General, the Research Attempts to Answer Following the

* أستاذ دكتور / تدريسي في قسم الإدارة الصناعية/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل.
** باحث علمي/ ماجستير إدارة صناعية/محاضر في المعهد التقني-الموصل/الجامعة التقنية الشمالية.
*** باحث علمي/ دبلوم عالي إدارة صناعية.

Question: What is the Nature of the Relationship and Impact Between Total Quality Management Requirements for the Environment and Sustainable Development Dimensions in the Investigated Organizations?

The Study Reached a Set of Conclusions Including:

1. A Significant Correlation is Found Between Total Quality Management Requirements for the Environment and Sustainable Development Dimensions in the Investigated Organizations.

2. A Significant Impact of Total Quality Management Requirements for the Environment on the Sustainable Development Dimensions is Found in the Investigated Organizations.

Based on the Conclusions the Researchers Have Presented a Set of Recommendations Consistent With Those Conclusions and Identified Their Method of Implementation.

Key Words: Total Quality Management for the Environment, Sustainable Development.

المقدمة

تعد قضية الجودة ليست القضية الوحيدة المثيرة للاهتمام في السنوات الأخيرة من القرن العشرين، بل جاءت متزامنة مع قضية أخرى هي قضية البيئة، إذ أصبحتا تمثلان وجهان لعملة واحدة، ففي ظل الاستنزاف الكبير للموارد الاقتصادية والبيئية أصبح وضع الانسان في كوكب الارض في خطر دائم الامر الذي دفع الحكومات ومنظمات حماية البيئة ومنظمات حقوق الانسان إلى زيادة الاهتمام بالوعي البيئي لدى افراد المجتمع، فضلاً عن توجيه المنظمات عموماً ولاسيما الصناعية منها نحو زيادة اهتمام ادارتها بإدارة الجودة الشاملة للبيئة كإطار لتحقيق التنمية المستدامة المنشودة. ويعد هذا البحث محاولة متواضعة لدراسة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرين ذو أهمية متزايدة وهما متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وابعاد التنمية المستدامة، وقد وجد الباحثون انه من المناسب تناول هذين المتغيرين ضمن إطار شمولي. وقد تضمن البحث المباحث الآتية: المبحث الأول: منهجية البحث. المبحث الثاني: الجانب النظري. المبحث الثالث: الجانب الميداني. المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات.

المبحث الأول: منهجية البحث

تناول هذا المبحث المنهجية المستعملة في البحث وفق المحاور الآتية:

أولاً: مشكلة البحث: تعد إدارة الجودة الشاملة للبيئة من الموضوعات حديثة العهد نسبياً والتي حظيت باهتمام كبير وجاد من قبل المنظمات الصناعية والخدمية في دول العالم المتقدمة نظراً للدور الذي تلعبه في المحافظة على البيئة وتحقيق اهداف المنظمات في البقاء والنمو والتطور، إذ تسعى المنظمات بعامة ولاسيما الصناعية منها إلى المحافظة على البيئة من التلوث والتي أصبحت تمثل أحد القيود على التنمية ولاسيما في الدول التي تسعى إلى تعزيز التنمية المستدامة ومنها العراق. ونظراً لمحدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في العراق بعامة وفي محافظة نينوى بخاصة

من جهة ومن جهة أخرى قام الباحثون بدراسة استطلاعية أولية في عدد من المنظمات الصناعية في محافظة نينوى للفترة من 24 / 6 / 2018 ولغاية 28 / 6 / 2018 وإجراء مقابلات مع بعض المدراء والعاملين فيها وقد تبين محدودية معرفتهم بطبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعاد التنمية المستدامة مما حفز الباحثون على تناول هذا الموضوع. وبشكل عام يمكن التعرف على مشكلة البحث من خلال طرح التساؤل الآتي:

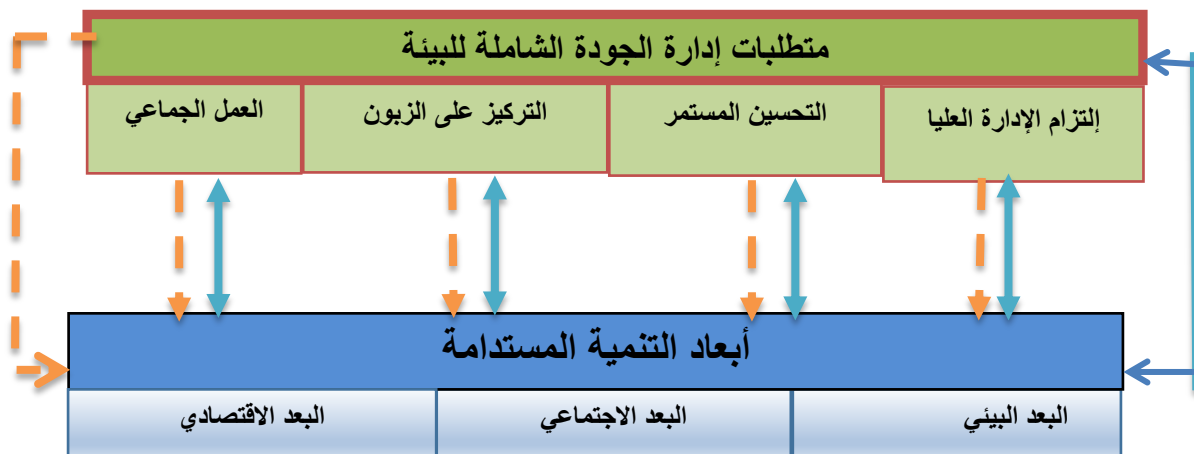
- ما طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة؟

ثانياً: أهداف البحث: يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الآتي:

1- زيادة المعرفة النظرية والميدانية للمدراء والعاملين في المنظمات المبحوثة حول متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعاد التنمية المستدامة.

2- تحديد طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة.

ثالثاً: مخطط البحث الافتراضي: الشكل (1) يعكس مخطط البحث الافتراضي



الشكل (1) مخطط البحث الافتراضي المصدر من اعداد الباحثين
 يشير إلى علاقة الارتباط يشير إلى علاقة التأثير

رابعاً: فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة. وانبثقت منها الفرضية الفرعية الآتية: توجد علاقة ارتباط معنوية بين كل مطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة في أبعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة. وانبثقت منها الفرضية الفرعية الآتية:

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لكل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً في أبعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة.

خامساً: منهج البحث: اعتمد الباحثون على المنهجين الوصفي والتحليلي في وصف مجتمع وعينة البحث، فضلاً عن دراسة وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث وصولاً إلى الاستنتاجات وتقديم المقترحات وآليات تنفيذها.

سادساً: حدود البحث:

1. الحدود المكانية: إقتصرت البحث على مجموعة من المنظمات الصغيرة في محافظة نينوى المتمثلة بـ (شركة الجزيرة للألبان المحدودة، معمل الوطنية لإنتاج الألبان، شركة الريان لإنتاج الألبان المحدودة، معمل راشي الحمدانية، معمل نجارة السعيد، معمل الأهلية لإنتاج الأصباغ) وذلك لتعاون إدارات هذه المنظمات مع الباحثين.

2. الحدود الزمانية: حددت مدة البحث بمدة البدء بالبحث والمقابلات التي أجراها الباحثون بالإضافة لتوزيع استمارات الاستبانة على الأفراد المبحوثين واستلامها منهم ولحين انجاز البحث وهذه المدة استمرت من (2018/6/24) إلى (2018/8/27).

سابعاً: أساليب جمع البيانات والمعلومات: اعتمد الباحثون في جمع البيانات والمعلومات التي ساعدتهم في كتابة الجانب النظري والميداني والوصول إلى نتائج واستنتاجات البحث على الأساليب الآتية:

1. الاستعانة ببعض المصادر العربية والاجنبية، فضلاً عن الدوريات والرسائل والاطارح الجامعية والبحوث من شبكة الانترنت التي لها علاقة بموضوع البحث لتغطية الجانب النظري للبحث ودعم الجانب الميداني له.

2. استمارة الإستبانة (*) : اعتمد الباحثون على استمارة الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني للبحث. وقد تم اعداد العبارات المتعلقة بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة بالاعتماد على آراء ودراسات بعض الكتاب ومنهم: (Saad, 2016)، (الطويل وآخرون، 2013)، (Khanna, et.al, 2009)، (سلطان وعبدالعال، 2007) في حين تم اعداد العبارات المتعلقة بأبعاد التنمية المستدامة بالاعتماد على آراء ودراسات بعض الكتاب ومنهم: (Adeoye, 2017) (الحسن، 2015)، (Eltayeb, 2011, 128)، (Romiguer, 2011).

ثامناً: الوسائل الإحصائية المستخدمة: استعمل الباحثون الوسائل الاحصائية الآتية (التكرارات والنسب المئوية، معامل الارتباط البسيط والمتعدد، معامل التحديد R^2 ، الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، اختبار F، واختبار T) وذلك لوصف الافراد المبحوثين وتحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث بهدف استخلاص النتائج.

(*) أنموذج استمارة الاستبانة في الملحق (1)

تاسعاً: اختبار ثبات الاستبانة: بهدف التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات الاستبانة تم استخدام مقياس (ALPha-Cronback) وقد بلغت قيمة معامل المقياس المذكور (0.896) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير هذه النتيجة إلى قوة ثبات الاستبانة المستعملة (Uma, 1992, 76-78).

المبحث الثاني: الجانب النظري

يتضمن هذا المبحث المحاور الآتية:

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة للبيئة: يتضمن هذا المحور الفقرات الآتية:

أولاً- مفهوم إدارة الجودة الشاملة للبيئة: أشار (Stead, et.al., 2015, 389) إلى أن إدارة الجودة الشاملة للبيئة هي أداة تسمح للمديرين من دمج الأبعاد البيئية عن طريق نظام يربط إعادة البحث والتطوير والعمليات والتسويق من أجل تحسين الأداء البيئي. وذكر (Saad, 2016, 12) بأنها تتكون من أربعة كلمات هي: **-الإدارة:** وتتضمن نظم الإدارة كالتخطيط والتنظيم والسيطرة والرقابة وغيرها. **-الجودة:** مصممة لتحسين الجودة من خلال مفهوم العيوب الصفرية. **-الشاملة:** أي تشمل المنظمة بأكملها وسلسلة التوريد ودورة حياة المنتج. **-البيئة:** وتتضمن الاستراتيجيات والمعايير البيئية لضمان حماية البيئة والحفاظ عليها من الملوثات. وأوضح (Reyes, et.al., 2017, 3) بأنها نهج فعال لتحسين الأداء البيئي للمنظمات من خلال المساهمة في القضاء على النفايات والتلوث، فضلاً عن تحقيق الامتثال للقوانين البيئية واستراتيجيات الجودة. وأضاف (Tiwari & Tiwari, 2018, 3) بأنها مدخل متطور أو امتداد لإدارة الجودة الشاملة يأخذ في الاعتبار بشكل واضح القضايا البيئية والتكاليف المتعلقة بالإنتاج والتغليف الخاص به والاستهلاك والتخلص النهائي من المنتج، إذ يعمل على توحيد تنفيذ نظم إدارة الجودة والإدارة البيئية. **واتساقاً مع ما تقدم يرى الباحثون بأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة للبيئة هي أداة إدارية تركز على تقليل النفايات والهدر إلى أدنى حد ممكن في تصميم المنتجات وتصنيعها واستعمالها لضمان جودة المنتجات المقدمة إلى الزبون وبدعم من قبل الإدارة والعاملين، فضلاً عن تحسين الأداء البيئي للمنظمات وبما يحقق فوائد اقتصادية وبيئية للمنظمة والمجتمع.**

ثانياً- أهمية وفوائد إدارة الجودة الشاملة للبيئة: تبرز أهمية إدارة الجودة الشاملة للبيئة من خلال تركيزها على الجمع بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومبادئ الإدارة البيئية مما يحقق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال محافظتها على البيئة وبنفس الوقت الإيفاء بمتطلبات واحتياجات الزبون (سلطان وعبدالعالي، 2007، 48). ويمكن إيجاز فوائد إدارة الجودة الشاملة للبيئة بالآتي: (Khadour, 2010, 92)، (Mustafa, et.al., 2016, 425)، (Saad, 2016, 20)، (Reyes, et.al., 2017, 3)

- 1-تقليل النفایات والضياعات الى أدنى حد ممكن.
 - 2-تحقيق وفورات في التكاليف التشغيلية من خلال الحفاظ على الطاقة وإعتماد مبدأ إعادة التدوير.
 - 3-تطوير استراتيجية بيئية للمنظمة بإعتماد مبدأ الانبعاثات الصفرية كهدف.
 - 4-زيادة الحصة السوقية للمنظمة وتنشيط مركزها التنافسي اعتماداً على الجودة ووصولاً الى التحسين المستمر في أدائها.
 - 5-تعزيز الكفاءة التشغيلية الداخلية وتعزيز الأداء البيئي.
 - 6-إشراك أصحاب المصلحة من العاملين والزبائن والمجتمعات في القضايا البيئية وجعل البيئة وحمايتها والمحافظة عليها مسؤولية الجميع.
 - 7-تقليل التكاليف المستقبلية من خلال التقليل من المشكلات البيئية مسبقاً.
 - 8-بناء الوعي البيئي بين المواطنين داخل المجتمعات للحد من النفایات بهدف تحسين الأداء البيئي.
 - 9-التخلص من الجهود المتكررة وتداخل الاعمال بين إدارة الجودة والنظم البيئية من خلال الجهود التعاونية التي توفرها إدارة الجودة الشاملة للبيئة.
 - 10-ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة يساعد على إضفاء الطابع الرسمي على عملية إدارة الجودة الشاملة والاستراتيجيات البيئية وجعلها أكثر فاعلية.
 - 11-تعزيز الامتثال للقوانين والمتطلبات البيئية التي تفرضها منظمات حماية البيئة.
- ثالثاً-متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة:** اتفق عدد من الكتاب والذين منهم (Reyes, et.al., 2017)، (رضوان وحورية، 2016)، (كافي، 2013)، (Kanna, et.al, 2009) على ان متطلبات إدارة الجودة الشاملة تتمثل بـ (إلتزام الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والعمل الجماعي، والتركيز على الزبون). والآتي إيضاح مختصر لكل مطلب:
- 1-إلتزام الإدارة العليا: أشار (العنزي والعبيد، 2009، 4) الى ان إلتزام الإدارة العليا كأحد متطلبات إدارة الجودة الشاملة يمثل حجر الأساس لتشييد هيكل الجودة البيئية، إذ لن ينجح أي موضوع بيئي دون إلتزام الإدارة العليا وعلى المديرين ان يتعرفوا على قيمة تطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة للوصول الى الأسباب الرئيسة للضياعات والتوقفات. وذكر (إسماعيل، 2014، 286) بانه الإلتزام بتطبيق السياسة البيئية التي تتمحور في محاور رئيسة هي: الإلتزام بالنظم والقوانين، والوقاية من التلوث. وبين (النجار وكاظم، 2016، 12) بأنه الحاجة الى التزم الإدارة العليا للتوجه نحو الزبون والحاجة الى روح الفريق ومشاركة العاملين والإدارة معاً. وبصدد الهدف من التزم الإدارة العليا فقد أشار (رضوان وحورية، 2016، 21) الى انه يهدف الى الإلتزام بالقوانين والأنظمة والوقاية من التلوث وتعزيز التحسين المستمر، فضلاً عن توجيه العاملين نحو الإلتزام بتنفيذها.
 - 2-التحسين المستمر: أشار (Salmon, 2009, 19) الى ان التحسين المستمر هو فلسفة إدارية تسعى الى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والعاملين وطرائق الإنتاج

بشكل مستمر من خلال إدخال الابتكارات الصغيرة. وذكر (كافي، 2013، 272) بأنه السعي الى تلبية متطلبات وتوقعات الزبائن والتي هي أصلاً في حالة تغيير مستمر يتطلب بحثاً مستمراً ومتواصلاً عن فرص التحسين وكذلك الحال في الحقل البيئي، إذ ان هناك دائماً ظهور لقضايا ومطالب جديدة تطلبها المجاميع البيئية. وأوضح (Juma, 2016, 3) بأنه نظام يهدف الى القضاء على الهدر عبر جميع العمليات والأنشطة في المنظمة عن طريق مشاركة كل شخص في المنظمة بإجراء التحسينات دون الحاجة الى إجراء استثمارات ضخمة. **وبصدد الهدف من التحسين المستمر** فقد بين (Smith, 2016, 21) بأنه يُمكن المنظمة من زيادة كفاءة الاعمال وتحسين أدائها، وتعزيز روح التعاون والعمل الجماعي، وتخفيض التعقيد في عملية التصنيع، وتقليل وقت دورة الإنتاج، وتقليل المخزون، وزيادة قابلية الخدمة، وزيادة رضا العاملين والزبائن على حد سواء.

3- التركيز على الزبون: أشار (Molina, 2011, 29) الى ان الزبون هو كل شخص متأثر بالمنتج سواء كان مستخدم نهائي للمنتج (الزبون الخارجي) او كعملية مقبلة في المنظمة (الزبون الداخلي)، إذ تركز إدارة الجودة الشاملة للبيئة على إرضاء كليهما وتقديم احتياجاتهم مع مراعاة الحفاظ على البيئة. وذكر (Rokke, 2013, 11) بأنه نهج استباقي يقوم على جمع البيانات حول الزبائن لمعرفة احتياجاتهم وتفضيلاتهم ومن ثم تقديم المنتجات التي تلبى تلك الاحتياجات والتفضيلات المتغيرة. وبين (احمد، 2017، 474) بأنه يعبر عن تحديد الزبون وان رضا الزبون التي تصب فيها كل جهود المنظمة سواء كانت إنتاجية او مالية او تسويقية وهي بذلك تهدف الى تحقيق نجاح المنظمة في السوق الامر الذي لا يمكن تحقيقه دون الفوز برضا الزبون. **وبصدد الهدف من التركيز على الزبون** فقد بين (الطويل وآخرون، 2013، 25) ان الهدف الأساسي من تطبيق منهجية إدارة الجودة هو رضا الزبون واسعاده وبالتالي إقناع الإدارة والعاملين بالتوجه نحو الزبون.

4- العمل الجماعي: أشار (إسماعيل، 2014، 286) الى ان العمل الجماعي هو استعمال مفهوم الفريق ضمن إدارة الجودة الشاملة للبيئة ويعد أسلوب سهل لتحسين الالتزام وضمان تحقيق الأهداف والإجراءات والعناصر الأخرى في المنظمة، ويضم الفريق ممثلاً عن الإدارة وعن مواقع العمل ويستطيع تقييم القضايا البيئية والفرص والعمليات الموجودة. وذكر (Ramawamy, et.al., 2017, 262) بأنه مجموعة من الافراد الذين يعملون معاً وبشكل منتظم لإنجاز هدف معين بنتائج متفوقة. وبين (Sahoo & Yadav, 2018, 543) بأنه لا يمكن لإدارة الجودة الشاملة للبيئة ان تنجح الا إذا شارك العاملين في التخطيط والتفويض لعمليات المنظمة، إذ يتم تدريبهم ليصبحوا أكثر كفاءة. **وبصدد الهدف من العمل الجماعي** فقد بين (الدباغ، 2014، 18) الى انه يهدف الى الاتي:

1- تحديد قائد ومسؤول وتحديد مسؤولية كل فرد

2- الغرض من تنظيم المجموعة لتحقيق اهداف الفرد والمنظمة.

المحور الثاني التنمية المستدامة: يتضمن هذا المحور الفقرات الآتية:

أولاً- مفهوم التنمية المستدامة: أشار (Fulekar, *et.al.*, 2014, 3) الى أن التنمية المستدامة تعني تلبية احتياجات المجتمع بطرق يمكن ان تستمر الى اجل غير مسمى في المستقبل دون الاضرار بالموارد الطبيعية أو استنفادها. وحددها (Ehinger, 2016, 5) بأنها عملية نظامية متعددة الابعاد تشمل شبكة من الابعاد الاجتماعية والثقافية والبيئية والاقتصادية المترابطة. وذكر (Adeoye, 2017, 4) بأنه مفهوم يتعلق بموازنة القضايا الاجتماعية والاقتصادية (أي الاستهلاك والإنتاج دون المساس بوفرة الموارد) بطريقة تحقق المصالح الاجتماعية والاقتصادية وتحافظ على الموارد والبيئة. وأضاف (Nguyen, *et.al.*, 2018, 1) بأنها فلسفة تسعى لتحقيق جودة حياة أفضل للناس ونمو اقتصادي سريع، فضلاً عن تقليل التدهور البيئي الخطير (كالتلوث، والاحتباس الحراري) ومعالجة المشاكل الاجتماعية (كالفقر والأمراض وعدم المساواة). **واتساقاً مع ما تقدم يرى الباحثون** ان التنمية المستدامة هي عملية شاملة، ومتواصلة، ومتعددة الابعاد، ومتداخلة وهي تمثل استراتيجية ذات غايات محددة تسعى إلى ترشيد استهلاك الموارد (المتجددة منها وغير المتجددة) بالشكل الذي يؤدي إلى ضمان توفير احتياجات الاجيال الحالية وتأمين الحياة الامنة لهم من جهة، وكذلك الاجيال المستقبلية وعدم الحاق الضرر بمصالحهم من جهة ثانية، فضلاً عن تقليل التأثيرات السلبية على البيئة من جهة ثالثة وتحقيق الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية من جهة رابعة وتحسين جودة الحياة من جهة خامسة.

ثانياً- اهداف التنمية المستدامة: ان التطبيق الناجح لخطط التنمية المستدامة يحقق مجموعة من الاهداف اهمها: (Nazareth&Susarla, 2007, 17)، (Lima, *et.al.*, 2018, 3)

- 1- ارضاء حاجات الناس.
- 2- تحقيق مستوى معقول من الرفاهية الاقتصادية والتي تكون موزعة توزيعاً عادلاً لضمان استمرار الاجيال في المستقبل.
- 3- بناء مجتمع عادل ومتربط.
- 4- تحقيق الترابط بين الكفاءة الاقتصادية والعدالة الاجتماعية والوعي البيئي.
- 5- تحقيق الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة من اجل تحسين جودة الحياة.
- 6- الحد من الفقر المطلق للفقراء في العالم من خلال توفير سبل العيش الدائم والامن والتي من شأنها ان تقلل من استنزاف الموارد والتدهور البيئي والاضطراب الثقافي وعدم الاستقرار الاجتماعي.
- 7- التقليل من النفايات والتلوث.
- 8- تطوير العمليات الصناعية بحيث لا تشكل خطراً على النظم الطبيعية التي تدعم الحياة على الارض والغلاف الجوي والمياه والتربة والكائنات الحية.

9-الحفاظ على عناصر الطبيعة (نباتات، حيوانات، والموارد الطبيعية) وعلى النظام البيئي بصورة عامة.

10-الوصول إلى المستوى الأمثل للتفاعل بين نظام الموارد البيولوجية والطبيعية والنظام الاقتصادي والاجتماعي.

ثالثاً-ابعاد التنمية المستدامة: إتفق عدد من الكتاب والذين منهم (1, 2018, Nguyen, *et.al.*), (4, 2017, Adeoye), (3, 2014, Fulekar, *et.al.*), (128, 2011, Eltayeb) على ان ابعاد التنمية المستدامة تتمثل بـ (البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي). لذلك سيعتمدها الباحثين في مخطط البحث الافتراضي. **والآتي ايضاح مختصر لكل بعد منها:**

أ-البعد البيئي: أشار (على، 2015، 124) الى أن البعد البيئي كنظام مستدام يحافظ على أصول ثابتة من الموارد الطبيعية ويتجنب الاستنزاف الزائد للموارد المتجددة وغير المتجددة، والنهوض بأصول النشاطات الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة الشاملة. وحدده (Bibri, 2018, 41) بأنه التفاهم والعيش ضمن القدرة الاستيعابية للنظام البيئي (الحدود المادية والنظامية)، أي الحفاظ على قدرته على تلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية من خلال اتخاذ القرارات والإجراءات التي تعيد جودة البيئة وتحافظ على قدرتها على دعم الحياة البشرية أو السماح لجميع الناس بالعيش بشكل جيد على المدى الطويل.

ب-البعد الاجتماعي: يعد المجتمع الأساس في مثلث الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية فالقضايا الاجتماعية في التنمية المستدامة تتعامل مع عناصر مختلفة تؤدي إلى تحسين الخصائص الاجتماعية بإسلوب مستدام (Eltayeb, 2011, 134). وقد ازداد التركيز على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في محاولة لتقليل الضرر البيئي الناتج عن نشاطات معيشتنا وكذلك محاولة تقليل حرمان بعض فقراء المجتمعات في العالم (Cook, 2011, 61). وبين (Hussain, *et.al.*, 2018, 1) بأن البعد الاجتماعي يتعلق بالجانب الإنساني للاستدامة ويعالج القضايا المتعلقة بجودة الحياة ويدفع صانعي القرار الى النظر في العواقب الاجتماعية المحتملة لقراراتهم.

ت-البعد الاقتصادي: يقوم هذا البعد على الفكرة القائلة بأن "استعمال الموارد اليوم ينبغي ألا يقل عن الدخل الحقيقي في المستقبل"، وهو يعني ان النظم الاقتصادية ينبغي ان تدار بحيث نعيش على ارباح مواردنا، ونحتفظ بقاعدة الموجودات المادية، ونعمل على تجسيدها (مسعودي، 2009، 12). وبين (Chelen, *et.al.*, 2018, 113) بأن البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة يشير الى توليد الدخل وتحقيق الاستقرار الاقتصادي لأفراد المجتمع دون تآكل او تدهور لرأس المال والموارد، إذ يتحقق الاقتصاد المستقر والمستدام عندما لا يؤثر سلباً على استدامة المجتمعات الطبيعية والاجتماعية والبشرية.

المبحث الثالث: الجانب الميداني

ويتضمن هذا المبحث المحاور الآتية:

أولاً: وصف المنظمات مجتمع الدراسة ومبررات اختيارها: تم اختيار مجموعة من المنظمات الصناعية الصغيرة في محافظة نينوى ميداناً للبحث الحالي وتمثل مجال البحث بـ (شركة الجزيرة لإنتاج الألبان المحدودة، شركة الريان لإنتاج الألبان المحدودة، معمل الوطنية لإنتاج الألبان، معمل راشي الحمدانية، معمل نجارة السعيد، معمل الأفق لإنتاج الأصباغ-اصباغ الاهلية). ولعل أهم مسوغات اختيار هذه المنظمات ميداناً للدراسة هي ما يأتي:

1. وضوح متغيرات البحث لأغلب الافراد المبحوثين في المنظمات المبحوثة. 2. تتوفر لدى هذه المنظمات ملاكات ادارية وفنية ذات خبرة ومهارة مناسبة في ميدان تخصصها. 3. قيام المدراء والعاملين في المنظمات المبحوثة بالتعاون مع الباحثين ومساعدتهم في الاستجابة لاستمارة الاستبانة والحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة.

والجدول (1) يوضح وصف مبسط للمنظمات المبحوثة:

الجدول (1) وصف مبسط للمنظمات المبحوثة

ت	اسم المنظمة	موجز مختصر عن المنظمة	أهم منتجات المنظمة
1.	شركة الجزيرة لإنتاج الألبان المحدودة	تأسست الشركة عام (1989) وعدد العاملين فيها (80) وتهدف الى تنشيط القطاع الخاص وتشجيع المنتجين للحليب الى تسليمه الى المعمل للقيام بإنتاج وتوفير المنتجات للأسواق المحلية. وتمتلك الشركة موقعين للإنتاج وثلاثة منافذ توزيع، فضلاً عن السيارات الجواله للتوزيع. علماً أن المعمل حاصل على شهادة جهاز التقييس والسيطرة النوعية العراقية.	قيمر محلي، كريم حر، لبن بأنواعه " لبن كامل الدسم / لبن قليل الدسم"، أجبان، والشنينة، فضلاً عن انتاج الایس كريم.
2.	معمل الوطنية لإنتاج الألبان	تأسس المعمل عام (2001) وعدد العاملين فيه (84) عامل ويهدف الى تلبية احتياجات الزبائن من منتجات الالبان في محافظة نينوى. ويضم المعمل عدة اقسام إدارية وإنتاجية، فضلاً عن مراكز البيع المنتشرة في محافظة نينوى، ويمتلك المعمل موقعين للإنتاج وحاصل على شهادة التقييس والسيطرة النوعية العراقية عام 2002.	اللبن بأنواعه، الجبن، القشطة، الحليب المطعم، القيمر.
3.	شركة الريان لإنتاج الألبان المحدودة	تأسست الشركة عام (1990) وعدد العاملين فيها (40) عامل، وتمتلك الشركة (5) خطوط إنتاجية وموقعين للإنتاج وفرعين للتوزيع في مدينة الموصل وموقع اخر في محافظة أربيل. ويتطلع المعمل الى إضافة خط انتاجي جديد لانتاج الایس كريم. والمعمل حاصل على شهادة التقييس والسيطرة النوعية عام 1994.	الالبان ومشتقاته، القيمر، الاجبان، والقشطة.
4.	معمل راشي الحمدانية	تأسس المعمل عام (1972) وعدد عامليه (12) وأبدع المعمل في استخدام السمسم العراقي بعذّه من أجود الانواع ومنافذ توزيعه تقتصر على بيع المنتج على المحلات التجارية والزبائن	الراشي بأنواعه.
5.	معمل نجارة السعيد	تأسس المعمل عام (1984) وعدد عامليه (30) عامل ويتكون المعمل من قسمي قسم الادارة ويتفرع الى (قسم التسويق/ قسم المشتريات) والقسم الاخر قسم العمال (ورشة صغيرة لصيانة المكنائن والمعدات) وتنتشر منافذ توزيعه في الاسواق المحلية.	صناعة الملاين وابواب الصاج.

6.	معمل الأفق لإنتاج الاصباغ أصباغ الأهلية	تأسس المعمل عام (1997) وعدد عامليه (34) عامل. ويهدف المعمل الى تلبية حاجة السوق المحلية من الاصباغ، ويقدم اصباغ ذات جودة جيدة وأسعار تنافسية.	اصباغ دهنية مستحلبة، اصباغ الاملشن
----	---	---	---------------------------------------

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على الكراس التعريفي للمنظمات المبحوثة.

ثانياً- وصف الافراد المبحوثين: تم اختيار عينة قصدية تمثلت بالأفراد الذين لديهم الخبرة والدراسة والعلم بأنشطة المنظمة وعملياتها ضماناً لتحقيق الاستفادة من البيانات والمعلومات الدقيقة والمفيدة المقدمة من قبلهم فضلاً عن الصلاحيات التي يتمتعون بها في اتخاذ القرارات التي يمكن ان تسهم في اجراء تغييرات جديّة في مجمل أنشطة المنظمة وبالتالي امكانية الحصول على الافكار والمقترحات التي تعزز من اهمية البحث. **وقام الباحثون بتوزيع (70) استمارة على الافراد المبحوثين في مواقع عملهم في المنظمات المبحوثة وتم الحصول على (60) استمارة صالحة للتحليل، أي بلغت نسبة الاستجابة (85.7%).** ويوضح الجدول (2) خصائص الافراد المبحوثين في المنظمات المبحوثة:

الجدول (2) خصائص الافراد المبحوثين في المنظمات المبحوثة

المنصب الوظيفي											
إدارة عليا				إدارة وسطى				إدارة دنيا			
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
12	20	20	33.33	28	46.67						
التحصيل الدراسي											
إعدادية		دبلوم فني		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير			
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
14	23.33	20	33.33	22	36.67	3	5	1	1.67		
سنوات الخدمة في المنظمة (سنة)											
5-1		10-6		15-11		20-16		25-21		26 فأكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
7	11.66	16	26.67	15	25	12	20	6	10	4	6.67

المصدر: الجدول (2) من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

يظهر من الجدول (2) المركز الوظيفي للأفراد المبحوثين اذ تبين ان الإدارة العليا للمنظمة تمثل (20%) في حين ان الإدارة الوسطى والإدارة الدنيا شكلت (80%) من اجمالي افراد العينة، وهذا مؤشر حسن يدل على عدم حصر الاستبانة بمستوى اداري دون اخر اذ تم الحصول على اراء من مختلف المستويات الادارية. كما تبين من الجدول (2) ان التحصيل الدراسي للأفراد المبحوثين الذين يحملون مؤهلاً علمياً جيداً يمكنهم من فهم استمارة الاستبانة والتعامل معها بشكل صحيح ودقيق قد بلغت نسبتهم (76.67%). كما يتضح أن (88.34%) من الأفراد المبحوثين لديهم خدمة في

المنظمة ستة سنوات فأكثر مما أسهم ذلك في تحسين خبرتهم ومعرفتهم بأعمال المنظمة وله الأثر الكبير في التعامل مع استمارة الإستبانة.

ثالثاً-علاقة الارتباط بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وابعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة: بهدف تحديد علاقة الارتباط بين متغيرات البحث خصص هذا المحور للتحقق من إمكانية قبول أو رفض الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها وكالاتي:

أ-علاقة الارتباط بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة وابعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة: يعرض الجدول (3) نتائج علاقات الارتباط بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة وابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة.

الجدول(3) نتائج علاقات الارتباط بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة وابعاد التنمية المستدامة مجتمعة على مستوى المنظمات المبحوثة

متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة	المتغير المستقل المتغير المعتمد
0.831*	ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسبة.

يلاحظ من الجدول (3) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة وابعاد التنمية المستدامة مجتمعة على مستوى المنظمات المبحوثة، إذ بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.831*) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا دليل على قوة العلاقة بين المتغيرين، إذ تشير هذه النتيجة الى انه كلما زادت إدارات المنظمات المبحوثة من اهتمامها بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة أدى ذلك الى تحسين ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Saad, 2016) التي أشار فيها الى ان تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة يعد امراً ضرورياً لتحقيق التنمية المستدامة. وبناءً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسية الأولى على مستوى المنظمات المبحوثة.

ب-علاقة الارتباط بين كل مطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة: يعرض الجدول (4) علاقات الارتباط بين كل مطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة على مستوى المنظمات المبحوثة وحسب ما جاء في الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى.

الجدول (4) نتائج علاقات الارتباط بين كل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة على مستوى المنظمات المبحوثة

متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة				المتغير المستقل
إلتزام الإدارة العليا	التحسين المستمر	التركيز على الزبون	العمل الجماعي	المتغير المعتمد
0.864*	0.827*	0.742*	0.796*	أبعاد التنمية المستدامة مجتمعة

N=60

P* ≤ 0.05

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسبة.

يلاحظ من الجدول (4) وجود علاقة ارتباط بين كل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة

للبيئة منفرداً وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة على مستوى المنظمات المبحوثة وكالاتي:

1-العلاقة بين إلتزام الإدارة العليا وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة: يشير الجدول (4) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلب إلتزام الإدارة العليا بوصفه متغيراً مستقلاً وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة بوصفها متغيراً معتمداً إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (*0.864) عند مستوى معنوية (0.05). وتؤكد هذه النتيجة على ان اتخاذ إدارات المنظمات المبحوثة للقرارات التي من شأنها زيادة الاهتمام بمتطلب الإدارة العليا سيؤدي الى تحسين ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة.

2-العلاقة بين التحسين المستمر وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة: يشير الجدول (4) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلب التحسين المستمر بوصفه متغيراً مستقلاً وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة بوصفها متغيراً معتمداً إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (*0.827) عند مستوى معنوية (0.05). وتؤكد هذه النتيجة على ان زيادة اهتمام إدارات المنظمات المبحوثة بمتطلب التحسين المستمر سيؤدي الى تحسين ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة.

3-العلاقة بين التركيز على الزبون وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة: يشير الجدول (4) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلب التركيز على الزبون بوصفه متغيراً مستقلاً وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة بوصفها متغيراً معتمداً إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (*0.742) عند مستوى معنوية (0.05). وتؤكد هذه النتيجة على ان زيادة اهتمام إدارات المنظمات المبحوثة بمتطلب التركيز على الزبون سيؤدي الى تحسين ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة.

4-العلاقة بين العمل الجماعي وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة: يشير الجدول (4) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلب العمل الجماعي بوصفه متغيراً مستقلاً وأبعاد التنمية المستدامة مجتمعة بوصفها متغيراً معتمداً إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (*0.796) عند مستوى

معنوية (0.05). وتؤكد هذه النتيجة على ان زيادة اهتمام إدارات المنظمات المبحوثة بمتطلب العمل الجماعي سيؤدي الى تحسين ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة.

وتأسيساً على ما تقدم تقبل الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الاولى على مستوى المنظمات المبحوثة.

وعليه تقبل الفرضية الرئيسة الأولى والفرضية الفرعية المنبثقة منها على مستوى المنظمات المبحوثة.

رابعاً-علاقة تأثير متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في ابعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة: بهدف تحديد تأثير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في ابعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة خصص هذا المحور للتحقق من إمكانية قبول او رفض الفرضية الرئيسة الثانية والفرضية الفرعية المنبثقة منها وكالاتي:

أ-تأثير متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في ابعاد التنمية المستدامة: يعرض الجدول (5) نتائج علاقات التأثير لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة مجتمعة في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة.

الجدول (5) نتائج تأثير متطلبات إدارة الجودة الشاملة مجتمعة في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة

F		R ²	متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة		المستقل المعتمد
الجدولية	المحسوبة		B ₁	B ₀	
4.02	*176.124	0.848	0.851 (*12.362)	0.720	ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسبة.

() تشير إلى قيمة T المحسوبة df(1, 58) *p≤ 0.05 N=60

يتبين من الجدول (5) الخاص بنتائج تحليل الانحدار وجود تأثيراً معنوياً لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة في أبعاد التنمية المستدامة مجتمعة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (*176.124) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (4.02) عند مستوى المعنوية (0.05) و درجتي حرية (1, 58) وبلغ معامل التحديد (R²) (*0.848) هذا يعني أن (84.8%) من الاختلافات المفسرة في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة تعود الى تأثير متطلبات إدارة الجودة الشاملة مجتمعة ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في انموذج الانحدار أصلاً. ومن خلال متابعة معاملات قيم (B) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة (12.362) وهي معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.677) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (1, 58). واتساقاً مع ما تقدم تقبل الفرضية الرئيسة الثانية على مستوى المنظمات المبحوثة.

ب-تأثير كل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة: بهدف توضيح علاقات الأثر التفصيلية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفردة في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة على مستوى المنظمات المبحوثة، وفي ضوء الفرضية الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، فإن الجدول (6) يوضح تأثير تأثير كل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة.

جدول (6) تأثير كل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة.

F		R ²	متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة				B ₀	المتغير المستقل
الجولية	المحسوبة		العمل الجماعي	التركيز على الزبون	التحسين المستمر	إلتزام الإدارة العليا		المتغير المعتمد
			β4	β3	β2	β1		
2.52	91.384*	0.853	0.322 (3.483*)	0.290 (3.850*)	0.403 (4.536*)	0.472 (5.711*)	0.392	ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسبة.

() تشير إلى قيمة T المحسوبة df(4, 55) *p≤ 0.05 N=60

يتضح من الجدول (6) وجود تأثيراً معنوياً لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة بوصفها متغيرات مستقلة في ابعاد التنمية المستدامة بعدها متغيراً معتمداً ويدعم هذا التأثير قيمة F المحسوبة والبالغة (91.384*) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.52) عند درجتي حرية (55, 4) وضمن مستوى معنوية (0.05). وقد بلغت قيمة معامل التحديد R² (0.853) وهذا يعني ان (85.3%) من الاختلافات في ابعاد التنمية المستدامة تفسرها متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة، ويعود الباقي الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلية في النموذج الانحدار اصلاً. ومن متابعة قيم معاملات B واختبار T لها وجد ان هنالك تأثيراً معنوياً لكل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة ويمكن الوقوف على تسلسل أولوية هذا التأثير من خلال الآتي:

1. تأثير إلتزام الإدارة العليا في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة: يتضح لنا من الجدول (6) ان أعلى تأثير لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة يتمثل في متطلب إلتزام الإدارة العليا والذي جاء بالمرتبة الأولى من حيث التأثير إذ بلغت قيمة β₁ (0.472) في حين بلغت قيمة T المحسوبة (5.711*) وهي قيمة معنوية واكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.677) عند درجتي حرية (55, 4) ومستوى معنوية (0.05).

2. تأثير التحسين المستمر في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة: جاء تأثير متطلب التحسين المستمر في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المرتبة الثانية من حيث التأثير إذ بلغت قيمة B_2 (0.403) في حين بلغت قيمة T المحسوبة (4.536^*) وهي قيمة معنوية واكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.677) عند درجتي حرية (4, 55) ومستوى معنوية (0.05).

3. تأثير العمل الجماعي في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة: جاء تأثير متطلب العمل الجماعي في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المرتبة الثالثة من حيث التأثير إذ بلغت قيمة B_4 (0.322) في حين بلغت قيمة T المحسوبة (3.483^*) وهي قيمة معنوية واكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.677) عند درجتي حرية (4, 55) ومستوى معنوية (0.05).

4. تأثير التركيز على الزبون في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة: جاء تأثير متطلب التركيز على الزبون في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المرتبة الرابعة من حيث التأثير إذ بلغت قيمة B_3 (0.290) في حين بلغت قيمة T المحسوبة (3.850^*) وهي قيمة معنوية واكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.677) عند درجتي حرية (4, 55) ومستوى معنوية (0.05).

وتأسيساً على ما تقدم تقبل الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية على مستوى المنظمات المبحوثة.

وعليه تقبل الفرضية الرئيسية الثانية والفرضية الفرعية المنبثقة منها على مستوى المنظمات المبحوثة.

المبحث الرابع / الاستنتاجات والمقترحات

أولاً- الاستنتاجات:

1- يتمتع الافراد المبحوثين بخبرة ومعرفة جيدة بعمل المنظمة، فضلاً عن أن اغلبهم يحملون مؤهلاً علمياً جيداً مكنهم من فهم استمارة الاستبانة والتعامل معها بشكل صحيح.

2- غالبية الأفراد المبحوثين لديهم خدمة في المنظمة (6) سنوات فأكثر مما يدل على اكتسابهم الخبرة والنضج بعمل المنظمة ومن ثم التعامل مع استمارة الاستبانة بشكل صحيح ودقيق.

3- تحقق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وابعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة. وهذا يشير إلى أن زيادة اهتمام إدارات المنظمات المبحوثة بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة سيسهم في تحسين ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة.

4- تحقق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة. ويشير ذلك إلى ان زيادة اهتمام إدارات المنظمات المبحوثة بكل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً سيسهم في تحسين ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة.

- 5- تحقق وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة، وهذا يشير إلى امكانية تأثير متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة.
- 6- تحقق وجود تأثير ذو دلالة معنوية لكل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً في ابعاد التنمية المستدامة مجتمعة في المنظمات المبحوثة. وإن أكثر الأبعاد تأثيراً في ابعاد التنمية المستدامة كان إلزام الإدارة العليا، وإن أقل تأثير للتركيز على الزبون وهذا ما افرزته نتائج التحليل الإحصائي.

ثانياً: المقترحات:

المقترح الاول: زيادة اهتمام إدارات المنظمات المبحوثة بمضامين الفكر الإداري في مجالي متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وابعاد التنمية المستدامة وتعميقها لدى المدراء والعاملين لما لذلك من اسهام وتعزيز لقدرة المنظمة في البقاء والنمو في عالم الاعمال.

آلية تنفيذ المقترح: اعداد برنامج ثقافي سنوي متكامل عن إدارة الجودة الشاملة للبيئة والتنمية المستدامة على ان يتضمن هذا البرنامج مجموعة من المحاضرات والحلقات النقاشية مع استضافة مجموعة من المتخصصين في مجالات إدارة الجودة والتنمية المستدامة والإدارة البيئية في الجامعات والمعاهد العراقية كجامعة الموصل/كلية الإدارة والاقتصاد هذا من جهة ومن جهة أخرى نشر الملصقات والنشرات الجدارية في مراكز المنظمات ومصانعها واقسامها وشعبها المختلفة عن متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وابعاد التنمية المستدامة لتكوين ثقافة لدى العاملين عن هذه المتطلبات والابعاد.

المقترح الثاني: توجيه انظار إدارات المنظمات المبحوثة لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمتمثلة ب: (إلزام الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، والعمل الجماعي) لأهميتها في مختلف مجالات أنشطة وعمليات المنظمة.

آلية تنفيذ المقترح:

- 1-الالتزام إدارات المنظمات المبحوثة بالمعايير والمواصفات والمحددات البيئية المتبعة في أنظمة الإنتاج وفي المنظمة بعمومها.
- 2-زيادة التعاون مع منظمات حماية البيئة والمديريات التابعة لوزارة الصحة والبيئة بغية تحقيق الشراكة في الحفاظ على البيئة.
- 3-توفير قاعدة بيانات كبيرة عن الزبائن واحتياجاتهم والعمل على تلبيتها والاستفادة من نظام التغذية العكسية من الزبائن.
- 4-إعطاء الفرصة للعاملين لتقديم ارائهم ومقترحاتهم لضمان عملية التحسين المستمر.
- 5-تنمية روح الفريق والتعاون لدى العاملين في المنظمة.

6-زيادة الاهتمام بإعادة التدوير، وإعادة الاستخدام، فضلاً عن زيادة اهتمام إدارات المنظمات المبحوثة بالتدقيق العكسي للمواد والمنتجات بهدف تقليل النفايات إلى أدنى حد ممكن.
المقترح الثالث: زيادة اهتمام إدارات المنظمات المبحوثة بأبعاد التنمية المستدامة (البيئية، والاجتماعية، والاقتصادية) التزاماً منهم تجاه البيئة وزبائنهم والعاملين لديهم.

ألية تنفيذ المقترح: 1-توفير المقاييس المناسبة والتي يمكن من خلالها ان تتعرف إدارات المنظمات المبحوثة على مستويات تلوث البيئة نتيجة ممارسة المنظمة لأنشطتها وعملياتها المختلفة، ومن ثم اجراء المعالجات اللازمة والمتعلقة بتوفير الامكانيات والوسائل المناسبة والتي يمكن من خلالها تقليل تلوث البيئة.

2-السعي الحثيث لإدارات المنظمات المبحوثة للحصول على شهادة 14001 ISO: المتعلقة بالبيئة.

3-توسيع افاق المدراء والعاملين حول البعد الاجتماعي من خلال توفير ما هو جديد في هذا المجال لمواكبة التطورات الحاصلة فيه لزيادة معرفة وادارك المدراء والعاملين بهذا البعد.

4-زيادة اهتمام إدارات المنظمات المبحوثة بالنمو الاقتصادي للمنظمة وتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة لديهم والسعي نحو تنويع المنتجات، فضلاً عن زيادة كمية الانتاج من كل نوع لإشباع حاجات ورغبات الزبائن المتزايدة دون ان يؤدي ذلك إلى الاضرار بالبيئة.

5-زيادة اهتمام إدارات المنظمات المبحوثة بموضوع الهدر والسعي نحو تقليصه إلى أدنى مستوى ممكن في جميع أنشطة وعمليات المنظمة.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

1. احمد، عامر علي، 2017، دور عناصر المزيج الترويجي المبتكرة في رضا الزبون-دراسة استطلاعية لآراء عينة من مستخدمي خدمات شركة اسيا سيل المحمولة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (51)، بغداد، العراق.

2. إسماعيل، عمر علي، 2014، إدارة الجودة الشاملة واثرها في ممارسات تكنولوجيا الإنتاج الانظف-دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية في نينوى، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد (1)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

3. الحسن، عائدة عبدالكريم صالح، التكنولوجيا مرتكز أساسي في تحقيق التنمية المستدامة-دراسة تحليلية لعينة من المصارف الاهلية العراقية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (7)، العدد (13).

4. الدباغ، ياسمين طه عبدالرزاق، 2014، دور متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تعزيز منظورات المسؤولية الاجتماعية-دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية/نينوى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
5. رضوان، قلعي وحورية، فارس، 2016، واقع إدارة الجودة البيئية في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة د. طاهر مولاي سعيدة، الجزائر.
6. سلطان، حكمت رشيد وعبد العال، نشوان محمد، 2007، اثر عمليات ادارة المعرفة في اقامة متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM)، بحث منشور في تكريت للعلوم الادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة تكريت، المجلد (3)، العدد (5)، العراق.
7. الطويل، اكرم احمد والسماك، بشار عزالدين واغا، احمد عوني، إمكانية إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة-دراسة استطلاعية في معمل سمنت بادوش التوسيع، مجلة تنمية الرفادين، المجلد (35)، العدد (113)، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، الموصل، العراق.
8. علي، امنة حسين صبري، 2015، الاطار العام لمؤشرات التنمية المستدامة-طرق قياس والتقييم، مجلة المخطط والتنمية، العدد (32)، جامعة بغداد، بغداد، العراق.
9. العنزي، سعد علي حمود والعبيد، عائشة حمودي، 2009، فلسفة إدارة الجودة الشاملة للبيئة، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (15)، العدد (53)، جامعة بغداد، العراق.
10. كافي، مصطفى يوسف، 2013، اقتصاديات البيئة والعولمة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
11. مسعودي، يحي، 2009، إشكاليات التنمية المستدامة في ظل العولمة في العالم الثالث-حالة الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
12. النجار، صباح مجيد وكاظم، شيماء مهدي، 2016، دور الالتزام التنظيمي في نجاح إدارة الجودة الشاملة-بحث تطبيقي في مصرف الرشيد / الإدارة العامة، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد (20)، بغداد، العراق.

ثانياً: المصادر الأجنبية

- 1- Adeoye, Dyirkansola Olamide, 2017, A Conceptual Model for Environmental Sustainability: A Case Study of Two Small Counties in Texas Eagle Ford Shale Region, Master Theses, The University of Texas At San Antonio.
- 2- Bibri, Simon Elias., 2018, A Foundational Framework for Smart Sustainable City Development: Theoretical, Disciplinary, and Discursive Dimensions and Their Synergies, Sustainable Cities and Society.

- 3- Chelan, Morteza Mofidi and Alijanpour, Ahmad and Barani, Hossein and Motamedi, Javad and Azadi, Hossein and Passel, Steven Van, 2018, Economic sustainability assessment in semi-steppe rangelands, Science of the Total Management.
- 4-Cook, Mary Rose, 2011, the Emergence and Practice of Co-Design As a Method for Social Sustainability Under New Labour, PHd Theses, University of East London.
- 5- Ehinger, Lindsey T., 2016, Kyrgyzstan's Community-Based Tourism Industry: A Model Method for Sustainable Development and Environmental Management?, Master Theses, University of Wyoming.
- 6-Eltayeb, Ibrahim, 2011, Sustainable Development of Nile River at Greater Khartoum, Phd Theses, University of Huddersfield.
- 7- Fulekar, M.H. and Pathak, Bhawana and Kale, R.K., 2014, Environment and Sustainable Development, Springer India.
- 8- Hussain, Matloub and Ajmal, Mian M. and Gunasekaran, Angappa and Khan, Mehmood, 2018, Exploration of Social Sustainability in Healthcare Supply Chain, Journal of Cleaner Production, Vol. 18.
- 9- Juma, Soita Justus, 2016, Continuous Improvement Practices and Product Quality Performance AT Tata Chemicals Magadi Limited, Master Thesis, University of Nairobi.
- 10-Khadour, Lina, 2010, Total Quality Environmental Management (TQEM) Frame work Towards Sustainability (UK Novated D & B Principal Contractors, Ph. D. Thesis, Nottingham Trent University.
- 11-Khanna, Madhu and George, Deltas and Donna, Ramirez Harrington, 2009, Adoption of pollution prevention techniques: the role of management system and regulatory pressures .www.ibcperu.org/doc/isis.
- 12-Lima, Gracieli Sartório Cardoso De and Lopes, Elaine Coelho and Juliana Gutierrez Motta and Asano, Roberto and Valverde, María and Suyama, Ricardo and Leite, Patricia Teixeira, 2018, Sustainable Development Enhanced in the Decision Process of Electricity Generation Expansion Planning, Renewable Energy.
- 13-Molina, Jose C. Flores, 2011, A Total Quality Management Methodology for Universities, Ph.D. Thesis, Florida International University.
- 14-Mustafa, Ahmed and Imran, Habib Arun and Thankom, Erdo, 2016, Handbook of Green Economic Development Intitatives and Strategies: Practice, Progress and Proficiency in Sustainability, IGI Global. <http://books.google.iq>.
- 15-Nazareth, Keren and Susarla, Aparna, 2007, Sustainable Development: An Introduction, Centre for Environment Education, Internship Series, Vol. 1.
- 16-Nguen, Minh Hue and Phan, Anhehi and Matsui, Yoshiki, 2018, Contribution of Quality Management Practices to Sustainability Performance of Vitnames Firms, Sustainability Journal, Vol. 10.
- 17-Ramaswamy, Raja S. and Tiwari, Tatulya and Ramaswamy, Hillary F. and Akinwande, Olaguke, 2017, Teamwork and Communication in Interventional Radiology, Journal of Radiology Nursing, Vol. 36.
- 18-Reyes, Garzaj and Yu, M. Kumar and Upadhyay, A., 2017, Total Quality Environmental Management: Adoption Status in the Chinese Manufacturing Sector, The TQM Journal, Vol. 30, No.1.

- 19-Rokke, Connie Jean, 2013, Challenges and Barriers Affecting the Success of Total Quality Management, Master Thesis, North Dakota State University.
- 20-Romiguer, Alexandre Torres, 2011, Sustainable Development: Objectives, Enablers and Challenges for Spanish Companies, Master Theses, Tampere University of Technology.
- 21-Saad, Abdelsalam M. Abdelhafid, 2016, An Invesigation into the Implementation of Total Quality Environmental Management (TQEM) for Sustainability in Libyan Food Industry, Ph.D. Thesis, Nottingham Trent University.
- 22-Sahoo, Saumyaranjan and Yadav, Sudhir, 2018, Total Quality Management in Indian Manufacturing SMEs, Procedia Manufacturing, Vol. 21.
- 23-Slamon, Jeff, 2009, Bussiness Angle: A Kaizen Approach to Data Management, 2nd ed, Tssue Read Business Geo, Inc. www.profurv.com.
- 24-Smith, Paul G., 2016, development of A Four Stage Continuous Improvement Framework to Support Business Performance in Manufacturing SMEs, Master Thesis, University of Wolverhampton.
- 25-Stead, Jean and Gamer, Stead and Edwrd, D., 2015, Management for Small Planet. <http://books.google.iq>.
- 26-Tiwari, Ruchi and Tiwari, Gaurav, 2018, Total Quality Management: A Requisite Approach to Improve Research, Modern Applications in Pharmacy & Pharmacology, Vol. 2, No. 1.
- 27-Uma, Sekaran, 1992, Research Methods For Business, 2th ed, McGraw-Hill, Inc: New York, U.S.A.

الملحق (1)

م/ استمارة الاستبانة

السيد المجيب.... المحترم
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
تعد الاستمارة التي بين يديك جزء من البحث الموسوم: "متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة واثرها في ابعاد التنمية المستدامة-دراسة استطلاعية في عدد من المنظمات الصناعية الصغيرة في محافظة نينوى".
وتعد هذه الاستمارة مقياساً يعتمد عليه لأغراض البحث العلمي، كما أن مشاركتكم سيكون لها أثر إيجابي في اخراج هذه الدراسة بالمستوى المطلوب.
ونود شكركم على وقتكم الثمين. وكونكم خصصتم لنا منه القليل لمساعدتنا فأنا سنكون في غاية الامتنان والعرفان.
نرجو تفضلكم باختيار الاجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال، علماً ان الاجابة تستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً ودون ضرورة لذكر الاسم.
كما نرجو ان تتم الإجابة على جميع الاسئلة. كون أن أي عبارة تترك بدون إجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.
مع الشكر الجزيل لتعاونكم

الباحثون

أولاً: البيانات العامة:-

1-بيانات عن المنظمة او الدائرة

أ-اسم المنظمة او الدائرة

ب-نوع القطاع عام () مختلط () خاص ()

2- بيانات تتعلق بالمستبين:-

أ- الجنس

ذكر () أنثى ()

ب- العمر

() سنة

ت-المركز الوظيفي (المنصب):

ث- التحصيل الدراسي:

ج- التخصص العلمي:

د-المنصب الوظيفي السابق:

خ-مدة الخدمة في المنظمة

ثانياً: متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة: وتتضمن المتطلبات الآتية:

1- التزام الإدارة العليا:

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	تلتزم الإدارة العليا في منظمنا بتحقيق هدف المحافظة على البيئة من التلوث.					
2	تقوم الإدارة العليا لمنظمنا بتدريب العاملين على تنفيذ برامج الجودة للبيئة.					
3	تتابع الإدارة العليا لمنظمنا نظافة البيئة باستمرار					
4	تلتزم الإدارة العليا في منظمنا بإجراء مراجعات دورية للتأكد من ديمومة كفاءة نظام إدارة الجودة لديها.					
5	لدى الإدارة العليا في منظمنا اهتمام ومعرفة مقبولة بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة.					

2- التحسين المستمر:

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
6	تشكل الادارة فرق عمل للتحسين المستمر من اجل تلافي الأخطاء وإدخال التحسينات.					
7	تحدد الإدارة متطلبات التحسين المستمر البشرية والمادية بخطة عمل محددة.					
8	تسعى إدارة منظمنا الى تحسين الأداء البيئي لها باستمرار.					
9	تقوم الإدارات المتخصصة في منظمنا بتحديث وصيانة الأجهزة والمعدات لضمان استمرارية إيصال خدماتها لزيائنها.					
10	تشمل عمليات تحسين الأداء البيئي في منظمنا تحسين أداء العاملين للمحافظة على البيئة من التلوث.					

3- التركيز على الزبون:

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
11	تقوم إدارة منظمنا بتلبية متطلبات واحتياجات زبائنها باستمرار.					
12	تهتم إدارة منظمنا بشكاوي الزبائن ومعالجتها باستمرار.					
13	تؤكد إدارة منظمنا على فحص منتجاتها مختبريا قبل تسليمها إلى الزبائن بدقة.					
14	تحدد الجودة البيئة في منظمنا على وفق تفضيلات الزبون.					
15	تهتم إدارة منظمنا بدراسة المعلومات الراجعة من الزبون.					

4- العمل الجماعي:

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
16	تلتزم إدارة منظمنا بمعالجة المشاكل بسهولة من خلال مشاركة العاملين جميعهم.					
17	تسعى إدارة منظمنا لتطبيق مفهوم فرق العمل لبناء نظام إدارة جودة بيئية صحيح.					
18	تعمل إدارة منظمنا على تطبيق سياسة تدريب العاملين الجماعية للقيام بالأعمال بصورة كفوءة.					

19	تري الإدارة العليا لمنظمتنا بأن العمل الجماعي يعد ركيزة أساسية لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة.				
20	تسعى إدارة منظمتنا من خلال فرق العمل الى انجاز مهام المحافظة على البيئة من التلوث.				

ثالثاً: -التنمية المستدامة: وتتضمن الابعاد الاتية:

1-البعد البيئي

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
21	تسعى إدارة منظمتنا لإنتاج منتجات صديقة للبيئة.					
22	تبحث إدارة منظمتنا عن الموارد الطبيعية المتجددة وتعمل على استخدامها بكفاءة.					
23	تعمل إدارة منظمتنا على تقليل الانبعاثات من الغازات الصادرة عن انشطتها الصناعية.					
24	تتخلص إدارة منظمتنا من نفاياتها بطرق امنة.					
25	تواجه إدارة منظمتنا ضغوطاً مستمرة من قبل الحكومة، والمنظمات المهمة بالبيئة من اجل زيادة الاهتمام بالحفاظ على البيئة.					

2-البعد الاجتماعي

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
26	تسعى إدارة منظمتنا إلى تحسين جودة الحياة من خلال الاهتمام بالتنمية المستدامة.					
27	تبحث إدارة منظمتنا عن حاجات ورغبات الزبائن المتغيرة وتعمل على الإيفاء بها وبما يضمن تحقيق الرفاهية للمجتمع.					
28	تسعى إدارة منظمتنا إلى تلبية الاحتياجات الأساسية لأفراد المجتمع باستمرار.					
29	تعمل إدارة منظمتنا على تحسين البيئة المادية للعمل باستمرار.					
30	تؤكد إدارة منظمتنا في ظل تطبيقها لمفهوم التنمية المستدامة على ايجاد فرص عمل لأفراد المجتمع.					
31	تسعى إدارة منظمتنا إلى تحسين المستوى الصحي للعاملين في المنظمة.					

3-البعد الاقتصادي

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
32	تؤكد إدارة منظمتنا على المحافظة على الموارد واستخدامها بأسلوب يضمن المحافظة على حصة اجيال المستقبل.					
33	تهتم إدارة منظمتنا بتحسين انتاجية العاملين لديها لزيادة الناتج المحلي للبلد.					
34	تسعى إدارة منظمتنا إلى تحسين المستوى الاستهلاكي للزبائن من خلال توفير المنتجات التي تشبع احتياجاتهم دون الاضرار بالبيئة.					
35	تسعى إدارة منظمتنا إلى تحقيق الكفاءة في استخدام المواد دون الاضرار بالبيئة.					
36	تسعى إدارة المنظمة إلى تحقيق العدالة في سياسة توزيع الحوافز والمكافآت.					