

تأثير إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي: دراسة تحليلية لشركة نفط ميسان
The Effect of TQM on Improving Functional Performance: An Analytical
Study of Missan Oil Company

ميثم جلوب هاشم¹، أحمد عودة طاهر²، د. سليم الشواشي³، د. بلقاسم بشيني⁴

Maethem Chaloup Hashim¹, Ahmed Awda Tahir², Dr. Salim Al-Shawashi³, Dr.
Belqasim Bishini⁴

¹ معهد التدريب النفطي، ميسان، العراق، maethamchloop@gmail.com

² جامعة ميسان، كلية العلوم، العراق، ahmed.awdeh.taher99@gmail.com

³ جامعة تونس، المعهد العالي للتصرف، تونس، chaouachislim@yahoo.fr

⁴ جامعة تونس، المعهد العالي للتصرف، تونس، bchinibelgacem623@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 12-03-2025 تاريخ القبول: 23-06-2025

ملخص :

يجمع البحث المتغيرات ذات الاهمية في المستوى المعرفي لادارة الجودة الشاملة ويقدم أطارا نظريا حول تأثير إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي في المنظمات وقد يفيد باحثين اخرون. تنبثق أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوع حيويًا ألا وهو إدارة الجودة الشاملة ودورها في تعزيز الاداء الوظيفي والذي يعتبر من المواضيع التي تنسم بالحدثة وبالتالي يمكن اعتبار هذه الدراسة محاولة لرفد المكتبة العربية باطار منهجي أساسي لتحسين جودة الخدمات وتقليل معدلات الاخطاء فيها وذلك لمساعدة المنظمات على الارتقاء بسمعتها وتقديم افضل الخدمات. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث لدراسة وتحليل الظواهر نظرا لمرونته . وقد تم اختيار شركة نفط ميسان كعينة للدراسة نظراً لتوفر الموهلات البشرية فيه وتم استخدام اسلوب العينة العشوائية حيث تم توزيع (75) استبانة.

تبين ان الجودة مجموعه من الخصائص او المميزات او المقومات والمفاهيم التي لها القدرة على اداء الاعمال بصورة صحيحة , كما ظهر ان للجودة اهمية بالغة وتأثير قوي على المنظمة وضمان بقائها واستمرارها في محيط الاعمال الدولية والمحلية , وظهرت الدراسة ان المنظمات التي تتبنى مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتتبع كافة الاساليب والادوات التي يتمتع بها هذا النظام يمكنها من الحصول على شهادة الايزو , وان عملية تعزيز الاداء هي عملية مستمرة تكون نابعة من رغبة العاملين وذلك من خلال اقناع الادارة لهم باهمية انجاح المنظمة وحثهم على الاستمرار من اجل رفع مستوى الاداء في تنفيذ الاعمال بصورة افضل في كل مرة , كما ان هنالك معايير يجب ان تؤخذ بنظر الاعتبار من قبل المنظمات عند تقديمها الى الخدمة وهذه المعايير متمثلة بـ (الاعتمادية , الامان , الاستجابة , الجوانب الملموسة , اليات التعامل. ان القيمة البحثية تأتي من دراسة العلاقة بين متغيرات البحث في بيئة الدراسة، اذ لم يتم التحري عن هذه العلاقة في اغلب المؤسسات العراقية بشكل عام.

الكلمات المفتاحية : الاعتمادية , الامان , الاداء الوظيفي

تصنيف JEL : J24, M12, K32, L15, D82

Abstract :

This study compiles key variables related to the cognitive level of Total Quality Management (TQM) and presents a theoretical framework on how TQM enhances functional performance in organizations, which may benefit other researchers. The significance of this study stems from addressing the vital topic of TQM and its role in improving functional performance—a subject of contemporary relevance. Thus, this research contributes to Arabic literature by providing a fundamental methodological framework for enhancing service quality and reducing error rates, ultimately helping organizations improve their reputation and deliver better services. The analytical descriptive approach was adopted in this study due to its flexibility in examining and analyzing phenomena. Missan Oil Company was selected as the study sample because of its qualified human resources. A random sampling method was employed, with 75 questionnaires distributed.

The findings indicate that quality comprises a set of characteristics, features, or components that enable tasks to be performed correctly. The study also highlights the critical importance of quality and its strong impact on an organization's sustainability and competitiveness in both local and international business environments. Organizations that adopt TQM principles and utilize its methodologies and tools can achieve ISO certification. Performance enhancement is a continuous process driven by employees' motivation, fostered through management's efforts to emphasize organizational success and encourage ongoing improvement in task execution. Additionally, certain standards must be considered by organizations when delivering services, including reliability, safety, responsiveness, tangible aspects, and interaction mechanisms. The research value lies in examining the relationship between the study variables within the research environment, as this relationship has not been sufficiently explored in most Iraqi institutions.

Keywords: Reliability, Safety, Functional Performance

Classification JEL : L15, D82·K32, J24, M12,

1. المقدمة :

لقد حققت إدارة الجودة الشاملة على مدى العقدين الماضيين من الزمن ، نجاحات باهرة ومفلاته للنظر في العديد الشركات العالمية الامريكية ، اليابانية ، الاوربية ، وباتت إدارة الجودة الشاملة في الوقت الحاضر هي حديث الساعة في أوساط الاعمال ، الشركات العاملة على اختلاف أحجامها في كافة انحاء العالم ، حتى داخل الاجهزة الحكومية ايضا ، وقد قام العديد من العديد من الكتاب والباحثين بتطوير منهج ادارة الجودة الشاملة ، وهي تعد من اهم الجوانب الادارية الهادفة ويفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنية الاتصالات اصبحت سمة مميزة لمعطيات الفكر الانساني الحديث وقد أسهمت بشكل حثيث في تطوير بنية المنظمات الاقتصادية بشكل كبير .

ومن المتطلبات الاساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة وجوده قادة لديهم الاستعداد لتغيير السلوك التنظيمي لاعضاء المنظمات ، والقدرة على تحديد أدوارهم ، مع توضيح العائد من تطبيق هذا المنهج على المنتجات التي تسعى المنظمة الى تقديمها العميل .

جاء هذا البحث يسلط الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ودوره في تحسين مستوى الاداء في المنظمات الخدمية

بدأ مفهوم الجودة منذ بدأ الانسان بالمفاضلة بين السلع والخدمات لان الانسان يسعى بطبيعته دائما الى الافضل ، والجودة ليست ابتكار كما تدعي الدول الغربية والاوربية وانما الجودة تعود جذورها الى حياة سيدنا آدم وأما حواء في السماء . والجودة ايضا هي احد أسباب بدأ الخليقة على كوكب الارض . فاغواء الشيطان لابوينا كان سبب شجرة تفاح ذات نوعية مميزة ولها طعم خاص ومذاق رائع تختلف عن باقي ثمار الجنة لما فضلها (آدم وحواء) على باقي الاشجار الموجودة حتى أنهما عصيا أمر ربهما من اجل الحصول على هذه الثمرة المميزة (الدليمي ، 2005 ، 33)

لقد شاع في السنوات الاخيرة استخدام مصطلح إدارة الجودة الشاملة (TQM) وعلى الرغم من وجود العديد من المحاولات لتعريفه وتحديد ماهي متطلباتها الاساسية ، ومع ذلك لانجد لع تعريفها محددا أو شاملا ، ومن هنا تعددت التعاريف والتي بمجملها شكلت لادارة الجودة الشاملة أطارها ومفهومها وفلسفتها المتميزة في الفكر الاداري الحديث .

عرف (Ronald ، Steved) بانها التطوير والمحافظة على امكانيات المنظمة من اجل تحسين وبشكل مستمرة والايفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها ، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في اي مظهر

من مظاهر العمل بدأ من التعرف على احتياجات الزبون وانتهاء بمعرفة رضا الزبون عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له (العيد , 2009 , 15) .

وبناءً على ما ذكر يتضح للباحث (TQM) هي عبارة عن نظام متكامل يشترك فيه جميع العاملين بالمنظمة لصياغة منهاج علمي مبني عن فلسفة محددة تقوم على أساس استخدام الطرق والاساليب الكفيلة بإجراء التحسينات المستمرة للخدمات لتحقيق الاهداف ورفع مستوى رضا الزبون .

يعتبر الاداء الوظيفي مصطلحاً له أستعمالات واسعة في مجال علم الادارة نظرا لارتباطه بكفاءة وفاعلية المنظمات ولا سيما في منظمات الاعمال في تحقيق أهدافها واستمرارية وجودها على أفضل نحو والوصول الى ماتسعى اليه, زان نجاح اي منظمة يرتبط بمستوى اداء موظفيها وكفاءتهم (الشوابكة , 2008 , 41) .

اذ اصبح لزاما على هذا المنظمات ان تبحث عن السبل والاساليب الادارية التي تمكنها من التعامل وادارة اهم واثمن مورد من مواردها الا وهو المورد البشرية بما تملكه من خبرات ومهارات ومعارف تستطيع المنظمة بواسطتها بلوغ اهدافها وذلك من خلال الاعتماد على ابعاد ادارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي ويهتم هذا البحث بدراسة هذين المصطلحين ومدى وجودهما في المنظمات وفي شركة نفط ميسان بشكل خاص , وبيان علاقة وتأثير ادارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي .

مشكلة الدراسة

تتعرض مدى القدرة على تحقيق الاشباع لحاجات المستفيد سواء على مستوى الخدمة من خلال النوعية والجودة في الخدمات المقدمة , فالنوعية تنعكس من خلال الالتزام بالمعايير والموصفات بشكل حرفي لا يقبل الاجتهاد غير المدروس والجودة تنعكس من خلال التعرف على حاجة المستفيد وتحديد ابعاد تلك الحاجة لكي يتم تحديد الاشباع وفي ظل ظروف معينة فان هنالك مجموعه متطلبات لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية يجب ان تكتسب أهمية لان لها دور في تعزيز الاداء الوظيفي على خدمة المستفيد على اتم وجه , كما ان تهيئة المناخ الملائم لهذا المتطلبات بما ينسجم مع طبيعة الظروف الخارجية يساهم وعلى نحو واضح في تعزيز مكانه المنظمة وادائها وبالتالي ينعكس على جودة الخدمة المقدمة .

ومن هنا جاءت فكرة البحث والتي تتمثل مشكلتها في التساؤلات الآتية: -

1- ما مدى اهتمام المنظمة المبحوثة ووعيها بمفهوم (TQM) والاداء الوظيفي ؟

2- ما طبيعة علاقة الارتباط بين (TQM) والاداء الوظيفي ؟

3- ما طبيعة علاقة التأثير (TQM) في الاداء الوظيفي ؟

مراجعة الأدبيات وتطوير الفرضيات

دراسة (Collinson ,Edwards 1998) كان هدف الدراسة التعرف على مدى تقبل الموظفين لمبادئ (TQM) , وان أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي وجود قبول واسع لمبادئ (TQM) من قبل موظفي تلك المنظمات , كما ان اتجاهات الموظفين كانت ايجابية بشكل ملموس نحو (TQM) في الحالات التي تكون فيها بيئة العمل محكمه ومنضبطة . دراسة (بدران بن عبد الرحمن العمر 2001) التي كانت هدفها التعرف على مبادئ (TQM), وصنفت الدراسة مبادئ (TQM) الى اربعة مبادئ تمثلت فيما يلي : (مبدأ تحسين المستمر , مبدأ المعلومات واتخاذ القرار , مبدأ دعم الادارة العليا , مبدأ التركيز على الزبون) . (ابراهيم الحاضر , 2000) هدفت الدراسة للتعرف على مدى فاعلية ادارة الجودة في مستشفى قوى الامن الداخلي بالرياض بالاضافة الى المقترحات والحلول لمعالجة الصعوبات التي تعترض سير تطبيق نموذج ادارة الجودة مع الاختبار النموذج الاقرب للتطبيق) وكشف الدراسة على ان نسبة كبيرة من المستجيبين يرون فاعلية برامج (TQM) في مستشفى قوى الامن , وان تطبيق (TQM) تؤدي الى الاستخدام الامثل للمعدات وتقليل التكلفة , وان (TQM) تؤدي الى زيادة التعاون بين العاملين فيما يتعلق بأداء واجباتهم . (الحسيني , 2017) هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الثقة والالتزام التنظيمي في الشركة العامة للصناعات الصوفية العراقية ومستوى الاداء التنظيمي لدى الموظفين وكشف الدراسة وجود مستوى عالي من الثقة قد يخلق متوى اداء جيد لدى الموظفين , ووجود التزام تنظيمي لدى موظفي الشركة حيث ان الالتزام العاطفي اكثر ابعاد الالتزام التنظيمي تاثير على العاملين . (عكاب , 2017) هدفت الدراسة الى قياس مستوى الاداء الوظيفي والرضا التنظيمي للمرضيين ويجاد علاقة بين الخصائص الديمغرافية للمرضيين مع الاداء الوظيفي والرضا التنظيمي , وكشف الدراسة ان مستوى الرضا الوظيفي منخفض كع وجود علاقة واضحة بين الداء الوظيفي والرضا التنظيمي.

(الربيعي , 2018) هدفت الدراسة الى معرفة مستوى مرونة التعديل والتغيير في تصميم المكتب , وهل تؤثر البيئة المادية للمكتب في اداء الموظف ؟ ثم معرفة مدى تاثير العلاقة بين تصميم المكتب في الاداء الوظيفي وكشف الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تصميم المكتب والاداء الوظيفي . بناء على ما جاء في أعلاه نفترض الاتي:

الفرضية الرئيسة الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ادارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي (وتتفرع منها فرضيتين ثانوية على النحو التالي :-

(1-1) الفرضية الثانوية الاولى: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الاعتمادية والاداء الوظيفي)

(2-1) الفرضية الثانوية الثانية: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الامان والاداء الوظيفي)

المنهجية :

العينة :

تم اختيار شركة نفط ميسان كموقع وعينة للبحث نظراً لملائمة لقياس متغيرات البحث , حيث ان تتيح الشركة الوصول الى القيادات الادارية وتم اختيار القيادات الادارية في مقر الشركة لاستيفائهم متطلبات الدراسة اللازمة لتحقيق الاهداف المحددة . تم توزيع الاستبانة على (75) من القيادات الادارية (مسؤول شعبة , مدير قسم) وتم استرجاع (75) استمارة مما ادى الى تكوين العينة النهائية البالغة (75) استبانة , ويوضح الجدول عدد الاستبانات الموزعة واجمالياتها ونسبتها والتي لا يمكن الافصاح عنها .

ادوات البحث :

من اجل جمع البيانات ذات العلاقة بالبعد العملي للبحث , تم استخدام المسح باستخدام مقياس ليكرت الخماسي , ويعرف هذا المقياس بانه احد الادوات الاكثر استخداما في تقنيات مجالات الادارة

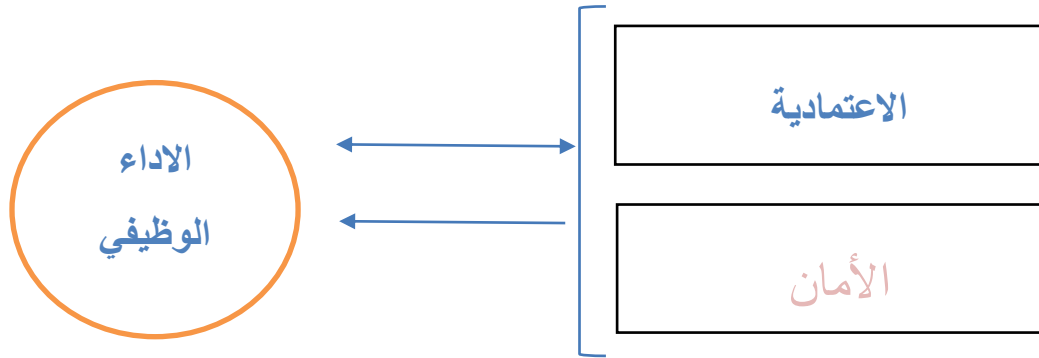
تحليل البيانات :

استخدم الباحثون البرامج الاحصائية مثل ssps و Excel مستخدمين تقنيات احصائية بما في ذلك الوسط الحسابي الموزون، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، ومعامل التحديد، والانحدار الخطي البسيط، ومعامل الارتباط سبيرمان، اختبار F-TEST، اختبار Z-TEST.

نموذج الدراسة :

يعرض النموذج العلاقة بين متغيرات البحث : المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والذي يتضمن الابعاد (الاعتمادية , الامان) المتغير التابع (الاداء الوظيفي) .

الشكل 1. نموذج البحث.



أداة البحث

صيغت استبانة الدراسة على وفق مقياس ليكرت الخماسي الدرجات لقياس درجة الإجابة، ولتكون درجات الإجابات (اتفق تماما خمس درجات، واتفق أربع درجات، ومحايد ثلاث درجات، ولا اتفق درجتين، ولا اتفق تماما درجة واحدة). وتكونت الاستبانة من المحور الأول والذي تضمن إدارة الجودة الشاملة ، والمحور الثاني الذي تضمن تحسين الاداء ، ويبين الجدول 1. المتغيرات الرئيسية والفرعية فضلا عن مصادر الحصول عليها.

جدول 1. هيكل الاستبيان.

المتغير الرئيسي	البعد	عدد الفقرات
معلومات عامة	الجنس، الحالة الاجتماعية ، الفئات العمرية ، التحصيل الدراسي	4
إدارة الجودة الشاملة	الاعتمادية	7
	الامان	7
الاداء الوظيفي		15

النتائج : الإحصاء الوصفي

إدارة الجودة الشاملة

يتعلق هذه الفقرة بوصف المتغير المستقل وأبعاده وذلك لتحديد درجة الأهمية، حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة عن إدارة الجودة الشاملة ، كما هو مبين بالجدول 2.

جدول 2. الإحصاء الوصفي

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	الاعتمادية	4.24	0.635	1	مرتفعة
2	الامان	4.20	0.599	2	مرتفعة
	ادارة الجودة الشاملة	4.22	0.617		مرتفعة

وفقاً للجدول 2. فإن الأهمية النسبية إدارة الجودة الشاملة قد جاءت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.22) والانحراف المعياري قدره (0.617). حيث جاءت الاعتمادية بالمرتبة الأولى، وبلغ المتوسط الحسابي له (4.24) وانحراف المعياري (0.635) وبأهمية نسبية مرتفعة. وهو أعلى من المتوسط العام لإدارة الجودة الشاملة (4.22)، وجاء في المرتبة الثانية بعد الامان إذ بلغ المتوسط الحسابي له (4.20) والانحراف المعياري (0.599) وبأهمية نسبية مرتفعة. وهو أقل من المتوسط العام لإدارة الجودة الشاملة (4.22) .

وتم قياس إدارة الجودة الشاملة بشكل تفصيلي من خلال احتساب واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع أبعاده، وذلك على النحو الآتي:

1. الاعتمادية

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات الاعتمادية ، كما هو مبين بالجدول 3.

جدول (3) . المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعد الاعتمادية مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	يتوفر في المنظمة عاملين مختصين وذو خبرة في العمل	4.17	0.379	مرتفعة
2	تحرص المنظمة على دقة الخدمة المقدمة من خلال سعي نحو تقليص الأخطاء الى ادني ما يمكن	4.01	0.892	مرتفعة
3	توجد ثقة متبادلة بين العاملين والمنظمة	4.04	0.769	مرتفعة
4	تقدم المنظمة الخدمات باقصى سرعة متجاوزة مشكلات الانتظار	4.60	0.493	مرتفعة
5	تتجه الخدمة العامة الى الجمهور الخارجي قبل الجمهور الداخلي للمنظمة	4.05	0.759	مرتفعة
6	ادراك القيادة الادارية لعملية الخدمة عاملا مهم في نجاحها	4.02	0.741	مرتفعه

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
7	عملية الخدمات العامة تتطلب أشخاصا يتصفون بالصبر والابتنسامة الدائمة	4.78	0.413	مرتفعة
	المجموع	4.24	0.635	

يوضح الجدول 3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات بعد الاعتمادية، وكما في الآتي: تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة الاعتمادية ما بين (4.01-4.78)، ويظهر الجدول بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول بعد الاعتمادية (4.24) "بأهمية نسبية مرتفعة" وأن الانحراف المعياري بلغ (0.635). حيث أن الفقرة (7) حصلت على أعلى متوسط حسابي وقدره (4.78) وكانت بالمرتبة الأولى وبانحراف معياري قدره (0.413) وبأهمية نسبية مرتفعة. وأما الفقرة (2) حصلت على المرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي قدره (4.01) وبانحراف معياري (0.892) وبأهمية نسبية مرتفعة.

2- الامان تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات بعد

الامان ، كما هو مبين بالجدول 4.

جدول 4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعيد الامان

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	تمتلك المنظمة نظام تزويد موظفيها بالمعلومات لغرض الاتصالات العامة الكفوة	4.28	0.455	مرتفعة
2	تملك المنظمة غرفة عمليات مزودة بأحدث نظم الاتصالات لإدارة الازمات التي تواجهها	4.71	0.455	مرتفعة
3	تستطع العلاقات العامة تحقيق نوعا من الاتصال التفاعلي مع الشخصيات	4.18	0.643	مرتفعة
4	تمكن الاتصالات العلاقات العامة من رصد الاتجاهات السلبية التي تؤثر على سمعة المنظمة	3.94	0.759	مرتفعة
5	تكون السياسات والاجراءات المقررة من الادارة العليا واضحة لجميع الموظفين	4.28	0.455	مرتفعة
6	يساهم الامان بنشاط التخطيط لتحقيق اهداف المنظمة	3.97	0.658	مرتفعة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
7	الامان يصنع الثقافة التنظيمية في تعاملها مع الموظفين	4.04	0.769	مرتفعة
	المجموع	4.20	0.599	

يوضح الجدول 4. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات بعد الامان ، وكما في الآتي: تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة الامان ما بين (3.94-4.28)، ويظهر الجدول بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة بعد الامان (4.20) "بأهمية نسبية مرتفعة" وأن الانحراف المعياري بلغ (0.599). وأن الفقرة (1) حصلت على أعلى متوسط حسابي وقدره (4.28) وكانت بالمرتبة الأولى وبانحراف معياري قدره (0.455) وبأهمية نسبية مرتفعة. واما الفقرة (6) حصلت على المرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي قدره (3.94) وبانحراف معياري (0.759) وبأهمية نسبية متوسطة.

وصف المتغير التابع (الاداء الوظيفي)

يتعلق هذا المحور بوصف المتغير التابع وأبعاده وذلك لتحديد درجة الأهمية، حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة عن الاداء الوظيفي ، كما هو مبين بالجدول 6.

جدول 7. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة الاداء الوظيفي مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	تعسى المنظمة وبشكل مستمر لتطبيق ممارسات وحلول جديدة بما يساعدها في رفع الانتاجية	4.05	0.751	مرتفعة
2	تساهم البرامج التدريبية داخل وخارج المنظمة في رفع مستوى الانتاجية	3.94	0.751	مرتفعة
3	تحرص المنظمة على استخدام التكنولوجيا الحديثة لزيادة مستوى الانتاجية	3.45	0.948	مرتفعة
4	تتركز المنظمة على معالجة مشكلات ضغوط العمل لتأثيرها السلبي على الانتاجية	3.64	0.879	مرتفعة
5	يهدف تحديد السليم لشاغل الوظيفة تنبؤ بسلوك جيد وانتاجية عالية داخل الوظيفة	4.21	0.722	مرتفعة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
6	يعتمد انجاز متطلبات الوظيفة على وصف وظيفي معتمد من قبل المديرية	4.21	0.683	مرتفعة
7	يلتزم الموظف باداء عملة حسب الانظمة والتعليمات التي تقرها ادارة الموارد البشرية	4.00	0.854	مرتفعة
8	تؤكد ادارة الموارد البشرية على تقديم معلومات تفصيلية لجعل الموظف عارفا بالاداء الوظيفي	3.76	0.785	مرتفعة
9	تجنب الالتباس وتقديم الفهم والتوضيح والتماثل للفرد الذي يشغل الوظيفة ما تؤكد عليه ادارة الموارد البشرية	4.01	0.744	مرتفعة
10	تنسجم معارف وقدرات وخبرات الموظف مع واجباته ومسؤولياته الوظيفية	3.61	0.971	مرتفعة
11	يمكن جميع الموظفين التعامل بشكل ايجابي مع قضايا العمل ومستجداته	3.88	0.614	مرتفعة
12	يشعر الموظفون بإمكانية الوصول الى مستوى الرضا في تحقيقهم للتطور الوظيفي	3.69	0.804	مرتفعة
13	يمنح الموظفون المكافآت التي تناسب مع طبيعة انجازاتهم	3.68	0.840	مرتفعة
14	يقدم التصميم المكتبي لمواقع عمل الموظفين الراحة النفسية والبدنية	3.78	0.781	مرتفعة
15	يتبادل الموظفون مشاعر الاحترام والتنافس الشريف في مجال العمل	4.02	0.869	مرتفعة
المجموع		3.89	0.788	

يوضح الجدول 8. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات الاداء الوظيفي ، وكما في الآتي: تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بمتغير الاداء الوظيفي ما بين (3.45-4.21)، ويظهر الجدول بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول متغير الاداء الوظيفي (3.89) "بأهمية نسبية مرتفعة" وأن الانحراف المعياري بلغ (0.788). وأن الفقرة (5) حصلت على أعلى متوسط حسابي وقدره (4.21) وكانت بالمرتبة الأولى وبانحراف معياري

قدره (0.722) وبأهمية نسبية مرتفعة. اما الفقرة (3) حصلت على المرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي قدره (3.45) وبانحراف معياري (0.948) وبأهمية نسبية مرتفعة.

مناقشة النتائج

سعيًا لدراسة موضوع تأثير إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي في المنظمة، وقد اختبرت عينة البحث في قطاع النفط ممثلًا في شركة نفط ميسان إحدى تشكيلات وزارة النفط العراقية. حيث لم تخضع هذه الظاهرة الى دراسة معمقة لمعرفة اسباب تطور ادارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي من حيث تشجيع العاملين على العمل او التكيف داخل المجتمع الجديد . وطبق البحث على عينة مكونة من (75) عاملاً واستخدمنا الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات ، وقد سعيًا لاختبار عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية المتمثلة بعلاقات الارتباط وعلاقات التأثير بين متغيرات البحث، تتعلق الأولى بوجود علاقات ارتباط معنوية بين ادارة الجودة الشاملة متمثلة بأبعادها (الاعتمادية , الامان) في الاداء الوظيفي , أما الأخرى فحاولت اختبار العلاقة التأثيرية للمتغيرات ذاتها في تمكين العاملين ثم تطوير استبانة مؤلفة من (35) فقرة قسمت الى محورين الأولى تختص بأبعاد ادارة الجودة الشاملة ، والثانية اختصت الاداء الوظيفي في المنظمة وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي (Likert) وذلك للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بمشكلة البحث للوصول الى الأهداف المحددة. ولأجل معالجة البيانات , جرى اختبارها بمقاييس إحصائية مثل: الوسط الحسابي الموزون، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، ومعامل التحديد، والانحدار الخطي البسيط، ومعامل الارتباط سبيرمان، اختبار F-TEST، اختبار Z-TEST.

الاستنتاجات

أهم الاستنتاجات التي توصل اليها الباحثون والناطقة عن الجهود المعرفية المبذولة والمستتبطة من نتائج تحليل متغيرات الدراسة (ادارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي) وانعكاس الاطار العملي لآراء أفراد عينة الدراسة في شركة نفط ميسان وعلى وفق اهداف الدراسة واختبار الفرضيات والتحليل الاحصائي أذ تلخصت استنتاجات الدراسة إن العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي هي علاقة معقدة ويعزز بعضها البعض , لذا فان ادارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي كما يتضح ان العاملين في شركة نفط ميسان تولي اهتمام متباين لموضوع ادارة الجودة الشاملة , فهي تسعى الى تعميق وتركز على تحسين مستوى الاعتمادية والامان بما يحقق الميزة التنافسية حيث جاءت الاعتمادية بالمرتبة الاولى تليها الامان . وتتمتع الشركة بابعاد الجودة الشاملة تمكنها من ممارسة اعمالها بالقدر الذي يدعم توجهاتها، الامر الذي يؤكد مدى تقبل وجاهزية الشركة للتوجهات الحديثة

للاساليب الحديثة وتوفر الخبرات التخصصية في هذا المجال. وقد أتضح ان لدى الشركة توجه واهتمام كبير بممارسات الاعتمادية والامان مما يعني انها تسعى بجهود متواصلة الى اجراء عمليات التحسين المستمر لعملياتها من خلال انشاء قسم رأسي مرتبط بالإدارة العليا يختص بتدريب الموظفين من خلال السعي الى تدريب العاملين.

اختبار فرضية البحث

يهدف هذا المحور إلى اختبار فرضية الرئيسية للبحث ، والتي تنص على : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدارة الجودة الشاملة بأبعادها (الاعتمادية , الامان) على الاداء الوظيفي . وللتعرف على احتمالية الإيجاب والقبول لهذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار هذه الفرضية وتحليل تباين الانحدار لادارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي في شركة نفط ميسان . وكانت النتائج على النحو الآتي في الجدول 8.

جدول 8. نتائج تحليل تباين الانحدار لادارة الجودة الشاملة في تعزيز الاداء الوظيفي

المتغيرات	Beta	t المحسوبة	Sig.	R2	F	Sig.
الاعتمادية	0.11	1.765	0.079	0.357	41.02	0
الامان	0.138	2.166	0.031			

وتشير النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لادارة الجودة الشاملة بابعادها (الاعتمادية , الامان) في تعزيز الاداء الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.598$)

مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة (الاعتمادية , الامان) في تعزيز الاداء الوظيفي وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.357$) مما يشير إلى أن (الاعتمادية , الامان) فسرت ما نسبته 35.7% من التباين الحاصل في (الاداء الوظيفي) في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=14.025$) عند مستوى ثقة تساوي ($sig=0.000$) وهذا يؤكد معنوية الانحدار. ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (الاعتمادية) قد بلغت (0.077) وأن قيمة (t) كانت (1.765) وبدلالة إحصائية بلغت (0.079) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد غير معنوي وهذا يعني ان الزيادة في (الاعتمادية) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في (الاداء الوظيفي) بمقدار (0.077). ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (الامان) قد بلغت (0.100) وأن قيمة (t) كانت (2.166) وبدلالة إحصائية بلغت (0.031)

مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي وهذا يعني أن الزيادة في (الامان) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في (الاداء الوظيفي) بمقدار (0.100).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

يهدف هذا الجزء إلى اختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى ، والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في الاداء الوظيفي ". وللتحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لدور لبعد الاعتمادية في الاداء الوظيفي. وكانت نتائجه مبينه في الجدول 13.

جدول 13. نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد لبعد الاعتمادية في الاداء الوظيفي

المتغيرات	Beta	t المحسوبة	Sig.	R2	F	Sig.
الاعتمادية	0.454	8.788	0	0.206	77.223	0

وتشير النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في الاداء الوظيفي ، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.454$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغير المستقل بعد الاعتمادية في الاداء الوظيفي) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.206$) ، مما يشير إلى أن (الاعتمادية) فسر ما نسبته 20.6% من التباين الحاصل في (الاداء الوظيفي) في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=77.223$) عند مستوى ثقة تساوي ($sig=0.000$) وهذا يؤكد معنوية الانحدار. ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (الاعتمادية) قد بلغت (0.318) وأن قيمة (t) كانت (8.788) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي وهذا يعني أن الزيادة في (الاعتمادية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في (الاداء الوظيفي) بمقدار (0.318). وبناءً على ما سبق تم رفض فرضية العدم الفرعية الأولى وبالتالي يمكننا القول أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في الاداء الوظيفي. وبناءً على ما سبق تم قبول الفرضية الفرعية الأولى وبالتالي يمكننا القول أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في الاداء الوظيفي.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لأثر لبعد الامان في الاداء الوظيفي. وكانت نتائجها مبينه في الجدول 9.

جدول 9. نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر لبعد الامان في الاداء الوظيفي.

المتغيرات	Beta	t المحسوبة	Sig.	R2	F	Sig.
الامان	0.474	9.287	0	0.224	86.252	0

وتشير النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الامان في الاداء الوظيفي. ، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.474$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المتغير المستقل لبعد الامان والمتغير التابع الاداء الوظيفي. وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.224$) مما يشير إلى أن (الامان) فسر ما نسبته 22.4% من التباين الحاصل في (الاداء الوظيفي) في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=86.252$) عند مستوى ثقة تساوي ($\text{sig}=0.000$) وهذا يؤكد معنوية الانحدار. ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند بعد (الامان) قد بلغت (0.345) وأن قيمة (t) كانت (9.287) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي وهذا يعني أن الزيادة في (الامان) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في (الاداء الوظيفي) بمقدار (0.345). وبناءً على ما سبق تم رفض فرضية العدم الفرعية الثانية وبالتالي يمكننا القول أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الامان في الاداء الوظيفي. بعد استراتيجية الاتصال على فاعلية المنظمة . وقبول الفرضية الفرعية الثانية وبالتالي يمكننا القول أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الامان في الاداء الوظيفي.

المصادر

1. ابراهيم الحاضر (2000) " إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2000 – 9001 بغداد.
2. بدران بن عبد الرحمن العمر 2001 , مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات السعودية
3. الحسيني، سوسن جواد ، دور الثقة والالتزام الوظيفي في تحسين الاداء الوظيفي ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، 2017، العراق .
4. الدليمي ، رضا حازم محمد يحيى ، (2005) ، " التفكير باعادة هندسة الاعمال واثره في جودة الخدمات الصحية " ، رسالة ماجستير كلية ادارة الاعمال ، جامعه الموصل .
5. الربيعي ، حسين فاخر حاجم (2018) تأثير تصميم المكاتب في تحسين الاداء الوظيفي ، الجامعة المستنصرية كلية الادارة والاقتصاد، العراق .
6. الشوابكة ، خالد محمد : العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والاداء الوظيفي ، المملكة الاردنية الهاشمية ، رسالة ماجستير ، 2008.
7. عكاب ، عمار 2017 أثر الرضا الوظيفي على الاداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ، الجامعة التقنية الوسطى العراق .
8. العيد ، هيثم محمد ، ادارة الجودة الشاملة واستراتيجية المؤسسة ، ماجستير كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد بوضيافة بالمسلية ، الجزائر ، 2009 .
9. اللوزي ، موسى ، التنمية الادارية : مفاهيم والاسس والتطبيقات ، دار وائل للطباعة ، عمان ، 2000.