



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
Impact Factor ISI 1.304

العدد الثامن عشر / الجزء الأول نيسان 2023

أثر العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة ونتائج الاعمال.

The impact of the relationship between total quality management and business results.

برفيسور. ابراهيم فضل المولى البشير, علاء الدين صباح الخير يوسف, د.أنور تبين محمدأرباب.

Professor. Ibrahim Fadl Al-Mawla Al-Bashir, Alaa Al-Din Sabah Al-Khair Youssef, Dr. Anwar Tibn Muhammad Arbab.

مخلص الدراسة:

إدارة الجودة الشاملة أحدثت تجاوزات لقدرات المنظمات والتكيف معها مما سمح لها بإعادة النظر في المبادئ والمفاهيم التي تأسست عليها وإتخاذ كافة التدابير والأساليب لمواجهة هذه التحديات حتى تكون قادرة على تحقيق مستويات عالية من الأداء المتميز، وقد تناولت الدراسة مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز الابعاد(إتخاذ القرار) للتاثير على نتائج الاعمال والوصول الى معالجة الاخطاء المحتملة الحدوث في بيئة البحث الميداني وهي عينة من شركات التأمين العاملة بولاية الخرطوم،هدفت الدراسة الى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة علي نتائج الاعمال من أجل نتائج تصل الى درجات عالية من توقعات ورضا المتعاملين، وإستناداً الي نظرية الموارد وأدبيات الدراسات السابقة تم بناء النموذج، طريق إستخدام عينة غير إحتمالية، حيث وزعت (226) إستبانة إسترد منها (181) إستبانة بنسبة (80%)، إستخدمت الدراسة نمذجة المعادلة البنائية، و توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج، ومن أبرزها أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة ونتائج الاعمال، وإستناداً على نتائج الدراسة تم مناقشتها وتقديم التاثيرات النظرية والعلمية .

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، نتائج الاعمال.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
Abstract.

Total quality management has transcended the capabilities of organizations and adapting to them, which allowed them to reconsider the principles and concepts on which they were founded and to take all measures and methods to meet these challenges in order to be able to achieve high levels of outstanding performance. Decision-making) to influence business results and access to address possible errors that may occur in the field research environment, this is a sample of insurance companies operating in the state of Khartoum. Based on resource theory and the literature of previous studies, the model was built by using a non-probability sample, where (226) questionnaires were distributed, and (181) questionnaires were retrieved from them, which were (80%). The study used structural equation modeling, and the study reached a set of results. Most notably, there is a positive relationship between total quality management and business results, and based on the results of the study, theoretical and scientific influences were presented.

Keywords: total quality, business results.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المقدمة:

إن التحديات العالمية المعاصرة مثل عولمة الاقتصاد، وإنتشار تقنية المعلومات ، شبكات المعلومات ، منظمة المواصفات العالمية ISO ، وإتفاقية التجارة العالمية GATT وغيرها تفرض على المنظمات الإقتصادية إنتهاج الاسلوب العلمي الواعي في مواجهة التحديات وإستثمار الطاقة الانسانية الفاعلة في تحسين الاداء بمرونة وكفاءة وفاعلية ، لذلك تاتي إدارة الجودة الشاملة من أهم الجوانب الادارية الهادفة في تطوير بنية المؤسسات الاقتصادية بشكل كبير ، وأصبحت أهم مبادئ الادارة في الوقت الحاضر، وغيرت من الاعتقاد بأن النجاح بتقديم السلع والخدمات بشكل أسرع وأرخص الى التقديم بشكل أفضل حسب وصف و توقع المستفيد (فؤاد 2018) ، يرتكز مفهوم الجودة الشاملة إلى أحد المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة وهي تمزج بين الوسائل الإدارية والأعمال الابتكارية من جهة أخرى، وبين المهارات الفنية ذات التخصص الدقيق وذلك من أجل تحسين مستوى الإدارة ، وحظيت إدارة الجودة الشاملة بالاهتمام الشديد ووجدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ينعكس بشكل إيجابي على أداء أي منظمة تطبقها، وذلك عبر إنخفاض التكاليف وتحسن الأداء وتحسين العلاقة بين العاملين وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بينهم (شحادة 2010) ، وعرفت إدارة الجودة الشاملة هي تكامل جميع الوظائف والعمليات داخل المنظمة من أجل تحقيق التحسين المستمر لجودة السلع والخدمات. نجد أن إدارة الجودة الشاملة لعبت دورًا رئيسيًا في التصنيع والخدمة داخل المنظمات في جميع أنحاء العالم. غالبًا ما تفشل مبادرات إدارة الجودة الشاملة بسبب نقص جودة المقاييس الأساسية لمراقبة العوامل المهمة مثل رضا العملاء ورضا الموردين ، جودة المنتج والعاملين (gomathy&neela 2019) تتكون إدارة الأداء او نتائج الاعمال من عدة عمليات متشابكة ومتكاملة تهدف إلى ضمان وصول الأفراد لنتائج الأداء المستهدف مما يحقق غايات المنظمة ذاتها وتتوجه إدارة الأداء من خلال السيطرة على أداء العاملين إلى السيطرة بالتالي على أداء جميع الموارد الأخرى المستخدمة في النشاط ، فالفرد الذي يؤدي عملاً معيناً يستخدم موارد مادية ، مالية ، تقنية ، معلوماتية وغيرها . سوف يطبق الأساليب والمعايير المعتمدة في خطة الأداء بما يضمن الإستخدام الأمثل لتلك



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الموارد المساعدة (السلمي، 2001)، الجودة المدركة هي التي يلمسها العميل وهي عادةً ما ترتبط بالأداء الفعلي، وتتشكل الإدراكات من خلال تقييم العملاء لخدمة الجودة المقدمة، ومعرفو ما إذا كانت مقنعة، والإدراكات قد تتغير مع مرور الوقت، وبالتالي فمن الضروري التقييم المستمر لإدراكات العملاء، أما الجودة المتوقعة فهي التي يتوقع أن يحصل عليها العملاء في الخدمات التي تقدم لهم والتوقعات هي المعتقدات التي تتشكل لدى العملاء وفقاً لمعايير جودة الخدمات التي علي أساسها يتم تقييم الأداء، حيث يقارن العملاء تصوراتهم لأداء الخدمة مع المعايير المرجعية عند تقييم جود الخدمة والعملاء لديهم أنواع مختلفة من التوقعات حول جودة الخدمة، تشمل الخدمات المطلوبة والخدمات الكافية، فالخدمات المطلوبة هي مستوى الخدمة التي يتوقعها العملاء وهي مزيج مما يعتقد العملاء أنه ممكن أو يجب أن يكون، أما الجودة الكافية فهي مستوى الخدمة التي يقبلها العملاء بشكل عام والتي لا تلبى جميع متطلباتهم، وهذا ما اتفق على أنه خدمة كافية. وعلية فإن آمال ورغبات العملاء من المحتمل أن تكون عالية، ولكن لديهم مستوى معين من التفهم والتسامح في الحالات التي يكون تلقي الخدمة المطلوبة غير ممكناً على الإطلاق، فالتوقعات تشير إلى مستوى آمال ورغبات العملاء والمعتقدات التي يمكن الوفاء بها، وبالتالي فإن الفشل في تلبية المتطلبات ينتج عنه عزوف العملاء عن الشراء (المخلافي، 2016).

مشكلة الدراسة:

نجاح أو فشل برنامج الجودة الشاملة يتحقق عن طريق تضافر عوامل مختلفة مثل ثقافة المنظمة، البنية التحتية ومدى إستعداد النظام لتنفيذها لذلك يجب على كل منظمة العمل على تكييف منهجها في إدارة الجودة الشاملة بحيث تكون قادرة على إستغلال ما تتميز به من قوة مع التركيز في الوقت نفسه على نقاط الضعف لديها، أي إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يختلف من منظمة إلى أخرى وذلك حسب خصوصية وثقافة ووضع كل منظمة (ريم 2016). وأن مفاهيم وأساليب وتقنيات وأدوات التميز المؤسسي لا غني عنها لأي مؤسسة عصرية تريد أن تحرز نجاحاً مستداماً يمكّنها من تحقيق أهدافها العليا واحراز نتائج مرضي جميع



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الجهات ذات الصلة بنشاطها ويمكن المؤسسات من زيادة قدراتها وإدارة وتنمية مواردها البشرية وتطوير عملياتها وقياس ومراجعة أدائها بصورة متكاملة عبر سلسلة من الأنشطة المترابطة والمتفاعلة (هالة، 2015).

تلعب إدارة الجودة الشاملة دوراً هاماً في تحقيق نتائج الأعمال للمنظمات، حيث أصبحت المعلومة سلاحاً استراتيجياً يدعم بقاء المنظمات واستمراريتها في السوق، فالسرعة والمرونة، والقدرة على التفاعل أصبحت من العوامل المحددة لحصول أي منظمة على نتائج أعمال مستدامة، كما أصبحت قدرة متخذي القرار للوصول وبصفة سريعة لنتائج جيدة على نهجها جاءت مناهج ومفاهيم وأنظمة من مختلف بيئات العالم عملت على التطوير و الزيادة من كفاءة وفاعلية الاداء والتميز

أهداف الدراسة:

1 - قياس مستوى العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونتائج الأعمال في شركات

التأمين

2 - بيان تأثير العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة على نتائج الأعمال في شركات

التأمين

الأهمية النظرية :

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع خاصة وأنه يتناول أحد أهم الجهود الرامية إلى ترقية البحث العلمي من أجل إقرار طرق التطوير والتحسين والتكيف والإنسجام بواسطة إدارة الجودة الشاملة بالإبداع والإبتكار وبث ثقافة الجوده بالتحفيز بينة وبين نتائج الاعمال.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الإطار العام للدراسة.

ادارة الجودة الشاملة:

تمهيد

التغيرات المعاصرة المتسارعة والمؤثرة في مستقبل المؤسسات، قد فرض عليها تحديات معاصرة ، مما يهدد وجودها ويجبرها على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواجهة هذه التحديات، وذلك من خلال انتهاج الأسلوب العلمي الواعي للبحث عن أفضل الطرق والتي من خلالها يتم استثمار الطاقات البشرية الفاعلة في ترصين الأداء بمرونة وأكثر كفاءة وفعالية، وتجعلها قادرة على التكيف وتحقيق التميز. ومن أكثر الجوانب الإدارية الهادفة الى تحقيق هذا التحول إدارة الجودة الشاملة، والتي أصبحت وبفضل الكم الهائل من المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني، فهي تعد من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة المنافسة العالمية بين مؤسسات الإنتاج اليابانية من ناحية والمؤسسات الأمريكية والأوروبية، كما أنها تعد إحدى القيم الإسلامية التي دعى إليها القرآن الكريم بقوله تعالى "انا لانضيع أجر من أحسن عملا" وقول الرسول عليه الصلاة والسلام "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه " فالجودة في أعرق صورها هي الاتقان. ونظرا للنجاح الذي حققه هذا المنهج الإداري، بدأ الاهتمام باستخدامه في مختلف المجالات (مشنان 2016)، إن التحديات العالمية المعاصرة مثل عولمة الاقتصاد، وانتشار تقنية المعلومات ، شبكات المعلومات ، منظمة المواصفات العالمية ISO ، وإتفاقية التجارة العالمية GATT، الخ، تفرض على المنظمات الإقتصادية إنتهاج الاسلوب العلمي الواعي في مواجهة التحديات وإستثمار الطاقة الانسانية الفاعلة في تحسين الاداء بمرونة وكفاءة وفاعلية ، لذلك تاتي إدارة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الجودة الشاملة من أهم الجوانب الادارية الهادفة في تطوير بنية المؤسسات الاقتصادية بشكل كبير، وأصبحت أهم مبادئ الادارة في الوقت الحاضر، وغيرت من الاعتقاد بأن النجاح بتقديم السلع والخدمات بشكل أسرع وأرخص الى التقديم بشكل أفضل حسب وصف و توقع المستفيد (فؤاد،2018)

تعريف الجودة:

وهي فلسفة إدارية حديثة تأخذ نهج أو شكل نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات ايجابية وجذرية لكل شيء داخل الشركة، بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر والسلوك والقيم والمفاهيم الادارية ونمط القيادة الادارية (حنصال،2020) المزيج الكلي لخصائص السلعة أو الخدمة المتأتي من التسويق و الهندسة والتصنيع والصيانة والذي من خلاله ستلبي السلعة أو الخدمة في الأستعمال حسب توقعات العميل (فرح،2016) خلق ثقافة متميزة في الاداء حيث يعمل ويكافح المديرون والموظفون بشكل مستمر لتحقيق توقعات العميل واداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية ،مع تحقيق الجودة بشكل افضل وبفاعلية وفي اقصر وقت وكذلك انها شكل تعاوني لاداء الاعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الادارة والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الجودة والانتاجية وذلك من خلال فريق العمل (بوسمينه،2021).

إتخاذ القرارات بناء على الحقائق :

تعد عملية إتخاذ القرارات في المؤسسة عملية مستمرة يمتد تأثيرها إلى أبعد بكثير من الموقع الذي يتم اتخاذ القرار فيه، وهذا يتطلب مشاركة فعالة وواسعة من الأفراد داخل المؤسسة، حيث إن ذلك كفيل بتوفير معلومات شاملة وكافية وحديثة تساعد في اتخاذ قرارات صائبة وسليمة (كواديك 2021) يتَّخذ القياس و التحليل و القرارات في بيئة إدارة الجودة الشاملة وفق بياناتهم من خلال جمعها وتحليلها بشكل دوري لتجنُّب الأخطاء و السيطرة على الانحرافات في الأداء. أي أنها قرارات موضوعية لاعتمادها على الحقائق



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

بشكل كبير. هذا يتطلب الانتقال من الطريقة التي كانت تتخذ فيها القرارات في بيئة و مبادئ و خبرة إلى بيئة إدارة الجودة الشاملة التي تتخذ فيها القرارات وفق معلومات و بيانات يتم جمعها و تحليلها في بيئة إدارة الجودة الشاملة بشكل يحد من الأخطاء و العيوب و اللاموضوعية (بودراع2013).

نتائج الاعمال :

تمهيد:

تقابل المؤسسات المتميزة رسالتها وتتقدم نحو رؤيتها من خلال تخطيط وتحقيق مجموعة متوازنة من النتائج التي تلبي وتفوق احتياجات ذوي الشأن قصيرة وطويلة المدى وتفوق احتياجات ذوي الشأن قصيرة وطويلة المدى.

1. إضافة قيمة لصالح المتعاملين: تعلم المؤسسات المتميزة بأن الزبائن هم السبب الرئيسي لتواجدها وتسعي لإبتكار وخلق قيمة لهم بفهم والتنبؤ بإحتياجاتهم ووتطلعاتهم.
2. القيادة برؤيا وإلهام وإستقامة: المؤسسات المتميزة لها قادة يشكلون مستقبلها ويسعون لتحقيقه بوصفهم قدوة لقيمها وأخلاقها.
3. الإدارة بالعمليات: المؤسسات المتميزة تدار من خلال عمليات منتظمة ومتسلسلة ومتسقة مع الاستراتيجية وتتخذ قرارات مبنية على الحقائق لخلق نتائج متوازنة ومستدامة.
4. النجاح من خلال العاملين: المؤسسات المتميزة تُقدر عاملها وتخلق ثقافة تمكين لتحقيق متوازن لأهداف المؤسسة والعاملين
5. رعاية الإبداع والإبتكار: المؤسسات المتميزة تضيف المزيد من القيم ومستويات الأداء من خلال الإبتكار المنتظم والمستمر بتسخير وتجميع ابداع ذوي الشأن بها.
6. بناء الشراكات: المؤسسات المتميزة تبحر، تطور وتحفظ بعلاقات مبنية على الثقة مع مختلف الشركاء لضمان النجاح المشترك. هذه الشراكات يمكن ان تكون مع أوساط اخرى، الزبائن، المجتمع، الموردين الرئيسيين، المؤسسات التعليمية ومنظمات المجتمع المدني.
7. المسؤولية نحو مستقبل مستدام: المؤسسات المتميزة تطوق داخل ثقافتها مزاج أخلاقي و قيم واضحة و أعلى معدلات السلوك المؤسسي التي جميعها تعينها في أن تكافح وتجتهد من اجل استدامة الإقتصاد و المجتمع و البيئة(هاله2015)



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

مفهوم نتائج الاعمال

أتي مفهوم نتائج الأعمال في نهاية رحلة طويلة للبحث عن النجاح المستدام بدأت في أمريكا قبل الحرب العالمية الثانية وأنتقلت الي اليابان ولقد كان هم قادة الفكر الإداري آنذاك، البحث عن أنجع الأساليب والتقنيات والأدوات التي تجعل من إستدامة النجاح أمراً ميسوراً، وبعد رحلة طويلة من البحث توصلوا الي أهم المبادي التي وضعت أقدامهم علي طريق النجاح، عرفت تلك المبادئ بإدارة الجودة الشاملة وكان أحد قادة ذلك الفكر الإداري الدكتور وليام ادوارد ديمينج الذي بدأ بتعليم تلك المبادئ في امريكا ثم إنتقل الي اليابان ليساهم مع إتحاد العلماء اليابانيين والمهندسين في إحداث نهضة اليابان بعد تدميرها الكامل أبان الحرب. وبعد النجاح البارز والباهر الذيوضع اليابان في مصاف الدول المتقدمة صناعياً في نهاية ثمانينات القرن الماضي، إنتقل ديمينج الي أمريكا وأصبح ينشر أصول إدارة الجودة الشاملة.

وجدت أوروبا نفسها في المؤخرة فإستلهمت أفكار إدارة الجودة الشاملة بعد إنتشارها اليابان وأمريكا فأنشأت (المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة (European Foundation for Quality Management) ، لتعوض ما فاتها في مضمار التقدم الصناعي فإكتشفت مفهوم تميز الاعمال اونتايج الاعمال. (هاله 2015)

1. نتائج العاملين :

المؤسسات المتميزة تحقق نتائج باهرة ومستدامة تليبي أو تتجاوز إحتياجات وتوقعات العاملين. على سبيل المثال، تقوم المؤسسات المتميزة بما يلي:

- استخدام حزمة من مقاييس إنطباعات ومؤشرات الأداء ذات الصلة لتحديد التطبيق الناجح لإستراتيجيتها والسياسات الداعمة لها، وتبني كل ذلك على إحتياجات وتوقعات العاملين لديها.
- وضع أهداف واضحة لنتائج العاملين الرئيسية بناء على إحتياجات وتوقعات العاملين لديها، وذلك وفق الإستراتيجية التي تم تحديدها من قبل المؤسسة.
- تصنيف النتائج من أجل تفهم تجارب وخبرات وإحتياجات وتوقعات مجموعات محددة من العاملين داخل المؤسسة.
- إظهار نتائج العاملين بشكل إيجابي او استدامة النتائج الجيدة على مدى ثلاثة سنوات على الأقل.
- تتفهم بوضوح الأساليب الحقيقية المؤدية إلى الإتجاهات الظاهرة ومدى تأثير هذه النتائج على مؤشرات الأداء والإنطباعات والنتائج الأخرى ذات الصلة.
- لديها الثقة في نتائج أدائها المستقبلي بناء على فهمها للعلاقة المؤكدة بين المسببات والأثر.



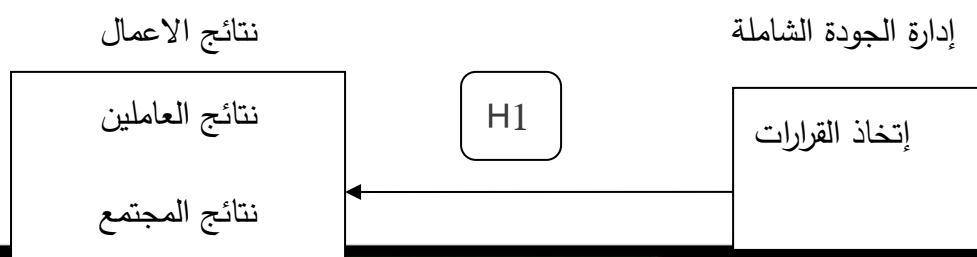
المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
تتفهم أوجه المقارنة بين نتائج العاملين الرئيسية الخاصة بها مع مؤسسات مشابهة وتستخدم هذه البيانات ، حيثما كان ذلك مناسباً ، لتحديد أهداف جديدة. (هاله 2015)

2. نتائج المجتمع:

- المؤسسات المتميزة تحقق نتائج باهره ومستدامة تلبى او تتجاوز احتياجات وتوقعات المعنيين بالمؤسسة ذوي الصلة في المجتمع وعلي سبيل المثال، تقوم المؤسسات المتميزة بما يلي:
- استخدام حزمة من مقاييس الانطباعات ومؤشرات الاداء ذات الصلة لتحديد التطبيق الناجح لاستراتيجيتها والسياسيات الداعمة لها، وتبني كل ذلك علي احتياجات وتوقعات المعنيين بالمؤسسة الخارجين ذوي الصلة.
- وضع اهداف واضحة لنتائج المجتمع الرئيسية بناء علي احتياجات وتوقعات المعنيين بالمؤسسة في المجتمع ، وذلك وفق الاستراتيجية التي تم تحديدها.
- تصنيف النتائج من اجل تفهم تجارب احتياجات وتوقعات فئات المعنيين بالمؤسسة ذوي الصلة في المجتمع.
- إظهار نتائج المجتمع بشكل ايجابي او استدامة النتائج الجيدة علي مدي 3 سنوات علي الاقل .
- تفهم بوضوح الاسباب الحقيقية المودية الي الاتجاهات الظاهرة ومدي تاثير هذه النتائج علي مؤشرات الاداء والانطباعات والمخرجات الاخرى ذات الصلة.
- لديها الثقة في نتائج ادائها المستقبلية بناء علي فهمها للعلاقة المؤكدة بين مسببات والاثر. تتفهم اوجه المقارنة بين نتائج المجتمع الرئيسية الخاصة بها مع مؤسسات مشابهة وتستخدم هذه البيانات حيثما كان مناسباً لتحديد الاهداف . (هاله 2015)

نموذج الدراسة:

الشكل (1)





المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة ونتائج الأعمال.

تطوير الفرضية :

ان تطبيق نظام الادارة المتكامل له تأثير إيجابي على رضا العملاء (هاله، 2019) جاءت بنتائج متواضعة، واثبتت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز ونتائج الاداء (الرضي، 2016) هناك أثر ايجابي لجودة نظم المعلومات الادارية على رضا المستخدمين (الامين 2018) وجود علاقة ذات تأثير إيجابي بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة على زيادة الإنتاجية (جلدو، 2013) وجودة الخدمة الداخلية في الموارد البشرية له تأثير إيجابي وكبير على الرضا الوظيفي للموظفين (سماح، 2016) تطبيق معايير التميز عن نتائج الاعمال هناك علاقة ذات تاثير إيجابي (يعقوب 2012) تباين إيجابي في قياس مستويات فجوة جودة الخدمات المدركة والمتوقعة (المخلافي، 2016) من خلال إضاءة العلاقة بين مبادرات إدارة الأداء وادارة النتائج كانت العلاقة ايجابية (Fred L. Ames 2015) نتائج علاقات ارتباطية معنوية قوية نسبيا بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وادارة المعرفة وادارة الجودة الشاملة (نضال 2017) توصلت الد ارسه إن جودة الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر إيجابياً في الميزة التنافسية (ساره، 2015)

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام أدوات الإحصاء الوصفي التحليلي، وقد اعتمدت على نوعين من البيانات هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية ، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، حيث تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمسة مستويات على النحو التالي: "أوافق بشدة وأوافق ومحايد ولا أوافق ولا أوافق



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

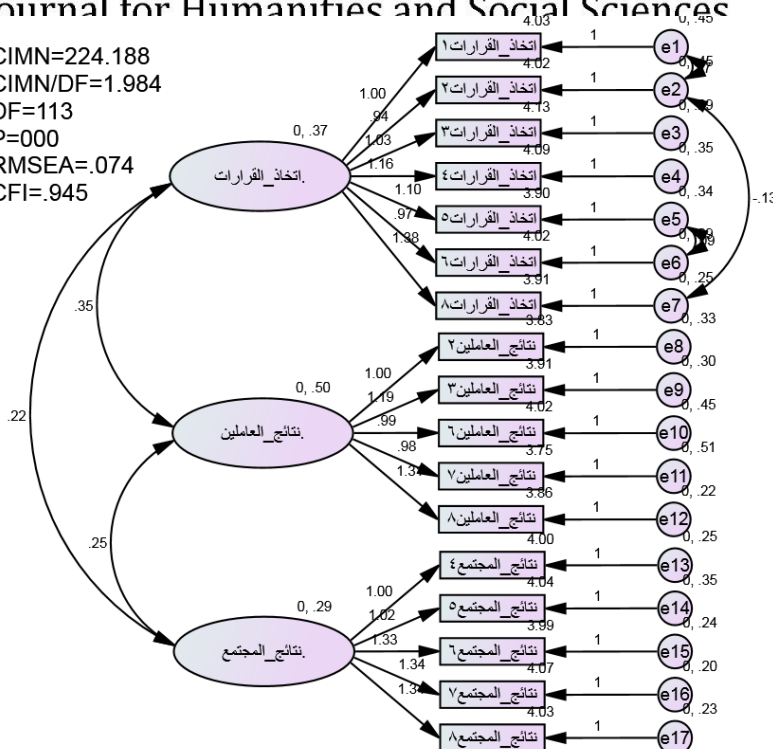
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

بشدة"، حيث تم إعطاء أرقام لهذه العبارات في عملية التحليل وذلك على النحو التالي : الرقم (5) يقابل أوافق بشدة. والرقم (4) أوافق. والرقم (3) محايد. والرقم (2) لا أوافق. والرقم (1) لا أوافق بشدة. وتمت مراعات كل الجوانب الأساسية في صياغة الأسئلة لتحقيق الترابط بين الموضوع ، بعد الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين بلغ عددهم (5) من المحكمين في مجال الإدارة , وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشمولييتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة. وبذلك تمّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية. ولقد تكون مجتمع الدراسة من عينة من شركات التأمين العاملة بولاية الخرطوم تم اختيار مفرداتها عن طريق اسلوب العينة غير الاحتمالية (الميسرة) (اوما سيكاران، 2010). وتم توزيع عدد 226 استبانة على الشركات المبحوثة وتم استرداد 181 استبانة. وأعتمد الباحث في عملية التحليل الاحصائي على اسلوب نمذجة المعادلة البنائية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

CIMN=224.188
CIMN/DF=1.984
DF=113
P=000
RMSEA=.074
CFI=.945



جدول (1) المتوسطات الحسابية و الاعتمادية والارتباطات لمتغيرات الدراسة

| 3 | 2 | 1 | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | كرونباخ ألفا | المتغيرات |
|---|------|------|-------------------|---------------|--------------|--------------|
| | | 1 | .71030 | 3.9910 | .906 | اتخاذ القرار |
| | 1 | .736 | .70438 | 3.9717 | .895 | نتائج عاملين |
| 1 | .670 | .687 | 0.61215 | 4.0767 | .895 | نتائج مجتمع |

المصدر: من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

اختبار فرضيات الدراسة:

نمذجة المعادلة البنائية: SEM [Structural Equation Modelling]

أعتمد الباحثة في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة

مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيمايلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات

استخدامه.

تحليل المسار:

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي

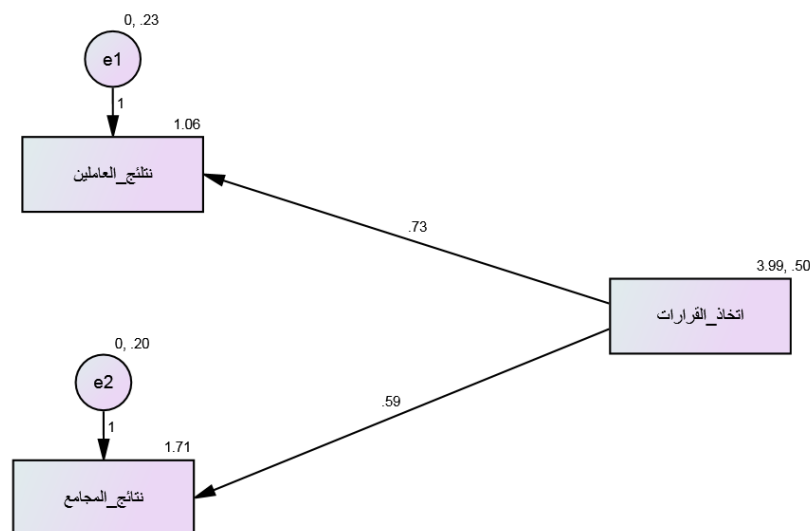
(Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

ويستخدم تحليل المسار فيما يماثل الأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر امتداداً لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونتائج الاعمال

الشكل (3)



الجدول (2) المسار من اليقظة التنافسية الى الجودة الشاملة

| النتيجة | P | C.R. | C.R. | S.E. | Estimate | | |
|----------|-----|--------|--------|------|----------|----------------|------|
| توجد اثر | *** | 14.601 | 14.601 | .050 | .730 | اتخاذ_القرارات | <--- |
| توجد اثر | *** | 12.697 | 12.697 | .047 | .592 | اتخاذ_القرارات | <--- |



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

مستوى إدراك أبعاد إدارة الجودة الشاملة لنتائج الأعمال :

التحليل الاحصائي بين من خلال النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين الجودة الشاملة (وإتخاذ القرارات) وبين نتائج الاعمال (نتائج العاملين ،نتائج المجتمع) إتفقت هذه الدراسة مع دراسة (مزن 2021) التي تناولت أبعاد معايير الجودة الشاملة على رضا الزبون والتي توصلت إلى وجود أثر مباشر على جودة الخدمات من خلال بعد الضمان والملموسية على رضا الزبون، وأتفقت هذه الدراسة مع دراسة (بودراع 2013) التي تناولت إدارة الجودة الشاملة و تأثيرها على الخدمة المصرفية وتوصلت الى أن هناك تأثيراً معنوياً لأبعاد معايير الجودة الشاملة على جودة الخدمات المصرفية وتقييمها مرتبط بشكل وثيق بالتوقعات الشخصية للعملاء، وأتفقت هذه الدراسة مع دراسة (معالي، 2018) إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي وقد توصلت نتائجها الى وجود علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة الموجهة والأداء المؤسسي، وأتفقت هذه الدراسة مع دراسة (تكتاكي وحمادي 2019) التي تناولت جودة الخدمة التأمينية وأثرها في جلب الزبون وقد توصلت الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمة التأمينية وعملية جلب الزبون ، واتفقت مع دراسة (قنديل 2015) التي تناولت أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية وتوصلت الى نتيجة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للولاء التنظيمي لدى العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية، كذلك وفقاً لنتائج التحليل الاحصائي لم تكن هناك علاقة سلبية بين الجودة الشاملة (القيادة) وبين نتائج الاعمال (نتائج العاملين ، ،نتائج المجتمع) ولم تتفقت هذه الدراسة مع دراسة (صابون 2012) حيث تناولت تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء الموارد البشرية وتوصلت الى أن المصارف التجارية السودانية تتبنى تطبيق أبعاد إدارة الجود الشاملة بصورة متوسطة.

إسهامات الدراسة:

1/ مضامين الدراسة النظرية:

تساهم هذه الدراسة في إثراء أدبيات البحث العلمي بالكشف عن مجموعة من العلاقات بين متغيراتها حيث قامت باختبار علاقة إدارة الجودة الشاملة وبين نتائج الاعمال ،تأتي الأهمية النظرية لهذه الدراسة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
خلال معرفة الدور الذي تسهم به إدارة الجودة الشاملة ونتائج الاعمال في شركات التامين وقد أظهرت
النتائج أنه توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين كل أبعاد الدراسة و هذا مؤشر الى ان إدارة الجودة
الشاملة تعطي نتائج إيجابية

2/ مضامين الدراسة التطبيقية:

نموذج الدراسة يمكن أن يستخدم ويطبق في شركات التامين على المستويات الإدارية العليا بأعتبار
قضية إستراتيجية للشركات لرسم السياسات و في المستويات الادارية الوسطى والدنيا تعزيزاً لدور إدارة
الجودة الشاملة التي تدفع لنتائج أعمال مبهرة.

توصيات الدراسة:

التأكيد على ضرورة الاهتمام ب إدارة الجودة الشاملة المؤثر الاساسي في نتائج الاعمال لدى بيئة
شركات التامين السودانية لما لها من الادوار الملموسة في تحقيق نتائج أعمال إيجابية، وزيادة إهتمام
شركات التامين بإدارة الجودة الشاملة بواسطة الادارة العليا بالتبني لها وبالتفويض للمهام والاهتمام
المتزايد بالزبون ، واسعاد المتعاملين بأرضاءهم و لمقابلة الاحتياجات والتوقعات للعملاء .

الدراسات المستقبلية:

دراسة إدارة الجودة الشاملة الميدانية والتركيز عليها مباشرة وتقييم الواقع والبيئة وصولاً لممارسة تعطي
نتائج اعمال ناجحة

مصادر الدراسة:

1. اسماعيل الزاكي جلدو 2013 دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الزيادة الإنتاجية بالمؤسسات الخدمية
ماجستير غير منشور جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
2. أمال بوسمينه وآخرون _ 2021، تطبيق إدارة الجودة الشاملة كإستراتيجية للإرتقاء بقطاع التعليم العالي،مجلة
الاقتصاد الصناعي (خزارتك)،مجلد 11-2021،ص374-396،



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

3. الامين محمد آدم 2018 الجودة المدركة لنظم المعلومات الإدارية واثرها علي الأداء الإبداعي للعاملين : الدورالوسيط لرضا المستخدمين والاثراالمعدل للتمكين المستخدمين في القطاع الخدمي السوداني دراسة ، دكتوراة غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
4. بودراع محمد الطاهر 2013 ، إدارة الجودة الشاملة و تأثيرها على الخدمة المصرفية ،جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي الجزائر -ماجستير
5. تكتاكي حميد ونسيمة حمادي، 2019 ، جودة الخدمة التأمينية وأثرها في جلب الزبون - جامعة الجبلاني بونعامه خميس مليانة ، الجزائر - ماجستير
6. حمزة كواديك، 2021، مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، المجلد 05/العدد : 02 (2021)ص 284
7. حنصال ابوبكر وآخرون، 2020، نظام إدارة الجودة إيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة: مفهومان متكاملان أم متعارضان؟، مجلة مينا للدراسات الاقتصادية ،مجلد 3،ص(31-44)
8. خليل جمعة صابون 2012 ، الدور الوسيط للعضوية التنظيمية في العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأداء الموارد البشرية ، دكتوراة غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
9. الرضي عبد الكريم الرضي 2016 ، قياس أثر معايير التميز عمى نتائج الاداء في هيئة الطيران المدني السوداني : الثقافة التنظيمية متغيرا وسيطا - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - دكتوراة
10. زواوا ضياء الدين 2013 دور النقطه الإستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة ، جامعة فرحات عباس سطيف ، الجزائر - ماجستير
11. سارة تيراب 2015 ،جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية واثرها في الميزة التنافسية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،ماجستير
12. سماح حسين 2016 ، أثر جودة الخدمة الداخلية المدركة في رضا الموظفين - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - ماجستير
13. عاصم شحادة علي_ 2010 ، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ، مجلة الباحث - عدد 2009 - 2010
14. عبد الواسع عبد الغني المخلافي 2016 ، ياس الجودة المدركة والجودة المتوقعة في جامعة الامير سظام بن عبد العزيز، Egypt . J. of Appl. Sci., 31 (6) 2016 343-370
15. علي السلمي ، إدارة الموارد البشرية والاستراتيجية- دار غريب ، للطباعة والنشر ، القاهرة 2001. م
16. فؤاد محمد عودة 2018، إدارة الجودة الشاملة و جودة علاقات العاملين: الدور الوسيط للتسويق الداخلي والأثر المعدل لضغوط العمل ، دكتوراة غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

17. محمد فرح عباس فرح، 2016 ، قياس تكاليف الجودة الشاملة وأثرها في دعم الميزة التنافسية، جامعة السودان

للعلوم والتكنولوجيا ،ماجستير

18. مزن الباقر، تطبيق معايير إدارة الجودة واثره في رضا الزبون: جودة الخدمات المصرفية كمتغير وسيط

،دكتوراة غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،

19. مشنان بركة ، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة - جامعة الحاج لخضر - باتنة - الجزائر -

دكتوراة

20. معالي عباس الشريف، 2018، إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي - الدور المعدل للثقافة

التنظيمية، غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

21. موسى محمد يعقوب، 2012، أثر تطبيق معايير التميز وأخلاقيات الأعمال في نتائج الأعمال، جامعة السودان

للعلوم والتكنولوجيا - دكتوراة

22. نضال محسن الاصور، 2017 ،التفاعل بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وإدارة المعرفة واثرة في الجودة

الشاملة ، دكتوراة غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

23. هالة ميرغني، 2019، تطبيق نظام الإدارة المتكامل وأثره على نتائج الأداء: الدور الوسيط كفاءة رأس المال

البشري ، دكتوراة غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

24. هاله ميرغني 2015 ، أثر تبني نموذج التميز المؤسسي في تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية ، جامعة السودان

للعلوم والتكنولوجيا - ماجستير

25. يزن عزت محمد قنديل، 2015 ، أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية: دراسة الأثر

الوسيط للولاء التنظيمي، جامعة الشرق الاوسط- ماجستير

1. - gomathy&neela 2019 , Implementation of TQM Practices, International journal of basic and applied research , ISSN 2249-3352 (P) 2278-0505 (E)

Cosmos Impact Factor-5.86

2. 1. Ismail Al-Zaki Jildo 2013 The role of applying total quality management to increase productivity in service institutions Unpublished master's degree Sudan University of Science and Technology

3. 2. Amal Bousmina and others 2021, The application of total quality management as a strategy to upgrade the higher education sector, Journal of Industrial Economy (Khazartak), Volume 11-2021, pp. 374-396,



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

4. 3. Al-Ameen Mohamed Adam 2018 The perceived quality of management information systems and its impact on the creative performance of workers: the mediating role of user satisfaction and the modifier effect of empowering users in the Sudanese service sector Study, unpublished Ph.D. Sudan University of Science and Technology
5. 4. Bodraa Mohammed Al-Taher 2013, Total Quality Management and its Impact on Banking Service, Larbi Ben M'hidi University, Umm El-Bouaghi, Algeria – Master's degree
6. 5. Tatakaki Hamid and Nassima Hammadi, 2019, The quality of insurance service and its impact on customer acquisition – University of Gilani Bounaama, Khemis Miliana, Algeria – Master's degree
7. 6. Hamza Kawadik, 2021, The extent of the effectiveness of total quality management in achieving the quality of health services provided to beneficiaries, Shuaa Journal of Economic Studies, Volume / Issue: (2021), 02, p. 284
8. 7. Hansal Abu Bakr and others, 2020, ISO 9000 Quality Management System and Total Quality Management: Two Complementary or Conflicting Concepts?, MENA Journal of Economic Studies, Volume 3, pp. (31-44)
9. 8. Khalil Juma Sabun 2012, The mediating role of organizational membership in the relationship between the application of total quality management and human resource performance, unpublished Ph.D. Sudan University of Science and Technology



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

- 10.9. Al-Radi Abdul-Karim Al-Radi 2016, Measuring the impact of excellence standards on performance results in the Sudanese Civil Aviation Authority: organizational culture as a mediating variable – Sudan University of Science and Technology – Ph.D.
- 11.10. Zawawa Diao El-Din 2013 The Role of Strategic Vigilance in Improving Enterprise Competitiveness, University of Farhat Abbas Setif, Algeria – MA
- 12.11. Sarah Terab 2015, The quality of electronic banking services and its impact on the competitive advantage, Sudan University of Science and Technology, Master
- 13.12. Samah Hussain 2016, The impact of perceived internal service quality on employee satisfaction – Sudan University of Science and Technology – Masters
- 14.13. Asim Shehada Ali 2010, Human Resources Development in Light of the Application of the Principles of Total Quality Management in Universities, Researcher Magazine – Issue 2009–2010
- 15.14. Abdel-Waseh Abdel-Ghani Al-Mikhlaifi 2016, The Perceived Quality and the Expected Quality at Prince Sattam Bin Abdulaziz University, Egypt. J. of Appl. Sci., 31(6) 2016 343–370
- 16.15. Ali Al-Sulami, Human Resources Management and Strategy – Dar Gharib, for printing and publishing, Cairo 2001 AD.
- 17.16. Fouad Mohamed Odeh 2018, Total Quality Management and Employee Relations Quality: The Mediating Role of Internal Marketing



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences
and the Modifying Effect of Work Stress, Unpublished Ph.D., Sudan

University of Science and Technology

18. 17. Muhammad Farah Abbas Farah, 2016, Measuring the costs of total quality and its impact on supporting competitive advantage, Sudan University of Science and Technology, Master
19. 18. Mozn Al-Baqer, Application of Quality Management Standards and its Impact on Customer Satisfaction: Quality of Banking Services as a Mediating Variable, unpublished PhD, Sudan University of Science and Technology,
20. 19. Mishnan Baraka, The Role of Organizational Culture in the Application of Total Quality Management – Haj Lakhdar University – Batna – Algeria – Ph.D.
21. 20. His Excellency Abbas Al-Sharif, 2018, total quality-oriented management and its impact on institutional performance – the modified role of organizational culture, unpublished, Sudan University of Science and Technology
22. 21. Musa Muhammad Yaqoub 2012, The Impact of Applying Excellence Standards and Business Ethics on Business Results, Sudan University of Science and Technology – Ph.D.
23. 22. Nidal Mohsen Al-Aswar, 2017, The interaction between human resource management practices and knowledge management and its impact on total quality, unpublished PhD, Sudan University of Science and Technology



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

24. 23. Hala Mirghani 2019, Implementation of the integrated management system and its impact on performance results: the mediating role of human capital efficiency, unpublished Ph.D. Sudan University of Science and Technology
25. 24. Hala Mirghani 2015, The impact of adopting the institutional excellence model in developing performance in government institutions, Sudan University of Science and Technology – Master
26. 25. Yazan Ezzat Muhammad Qandil 2015, The Impact of Total Quality Management Principles on Achieving Competitive Priorities: A Study of the Mediating Effect of Organizational Loyalty, Middle East University – Master
27. Fred L. Ames, 'THE DRIVE TO IMPROVE PERFORMANCE IN THE FEDERAL GOVERNMENT: A LONGITUDINAL CASE STUDY OF MANAGING FOR RESULTS, Spring Semester 2015, George Mason University ,Arlington, VA