جامعة مدينة السادات
معهد الدراسات والبحوث البيئية
المؤتمر الدولي الرابع للدراسات والبحوث البيئية
" بيئـــة مستدامـــة ذكيـــة "

Journal of Environmental Studies and Researches (2017), 7(2-C) : 767-778

الدور الاستراتيجيى للجودة الشاملة فى تحقيق التنمية المستدامة بالتطبيق على الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

نبيل نصر الحفناوى[1] , حسنين السيد طه [2] , حنان فاروق معروف[3]

[1] معهد الدراسات والبحوث البيئة – جامعة السادات
[2]عميد كلية التجارة جامعة مدينة السادات
[3] الباحثة / مدير عام الموارد البشرية بهيئة المواصفات والجودة

ملخص البحث

يهدف البحث إلى إبراز أهمية إستراتيجية الجودة الشاملة وإظهار فوائد تطبيقها داخل الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ، من خلال ابراز مفهوم الجودة الشاملة كجزء من الادارة الاستراتيجية للمؤسسات لخلق وتوفير ميزة تنافسية تهدف لتحقيق اهداف الجودة الشاملة التى تهتم بتطوير قدرة العاملين وتلبية رغبات العملاء واشباع حاجاتهم عن طريق تحسين جودة الخدمة المقدمة لهم.

كما يبرز البحث الدورر الاستراتيجى للجودة الشاملة ودورها الحيوى فى تحقيق التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية من خلال مفهوم التنمية المستدامة " تلك التنمية التى تلبى احتياجات الحاضر دون الاخلال بقدرة الاجيال المقبلة على تلبية الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية فى تعريف واحد.حيث تهدف التنمية المستدامة الى تحيق نوعية حياة افضل للسكان وتعزيز الوعى البيئى واحترام الطبيعة وربط التكنولوجيا باهداف المجتمع .حيث قام البحث على فرضية ان هناك مستوى ضعيف لتطبيق استراتيجة الجودة بالهيئة وفرض مستوى ضعيف لممارسات ابعاد التنمية المستدامة بالهيئة واعتمد البحث على منهج الوصفى التحليلى مع وجود متغير مستقل وهو الجودة الشاملة ومتغير تابع وهو التنمية المستدامة ، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة هامة مفادها أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق أبعاد التنمية المستدامة فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة .تم اثباتها من خلال النتائج والتى توصلت الى ان مستوى الجودة الشامة (التحسين المستمر – التركيز على العميل –التدريب) بمستوى جيد بالهيئة واثبتت ان التنمية المستدامة بابعادها الثلاثة بمستوى جيد بالهيئة .وان هناك ارتباط قوى بين استرتيجة الجودة الشامكلة والتنمية المستدامة بالهيئة كما خلص البحث الى اعتبار الجودة الشاملة هو المعيار الاساسى لتقييم اداء العاملين المستدامة العمل على تحقيق التنمية المستدامة بترشيد استخدام الموارد المتاحة

ABSTRACT:

the research involves the environmental management and its effect onthe sevice qualityapplied to the general egyptian department of properties and quality.

the study target is the cognition of the environmental management reality and the extent of using suitable managing techniques and knowing the application obstacles. THe study has reached to the powerful relationship between the change of enviponmental management application and the service quality through the determining agent, and thats what the study and the customers answers about the service quality assures.

Recommendations:

1. the adminstration should deepen the concept of environmental management for its employees,which reflects finally on the service quality.
2. determine who deals with the department and let them take a part in the process of development

3.care about the cutomers feedback , their openion about the service level and how to enhance it.

4. keep on making continual training for the employees on the environmental management and its benifits for the socity and the country.

5.Make the best use of the PHD campaign in that feild to apply what is gained inside the dept.

مقدمة

يعتبر تحقيق الجودة الشاملة إحدى الطرق لتحقيق التنمية المستدامة على مستوى كل الهيئات والمؤسسات المختلفة ، ومن ثم جاءت الادارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة خاصة وأن التوجه الحالى يهتم بشكل كبير بجودة السلع والخدمات وفقاً لخصائص ومواصفات الإيزو ، لتتوافق هذه المواصفات مع رغبات وتفضيلات المستهلكين كما تراعى هذه المواصفات البعد البيئى والاجتماعى بما يحقق فى النهاية فكرة التنمية المستدامة بأبعادها الثلاث الاقتصادى والاجتماعى والبيئى .

1) مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

تعد الجودة الشاملة إحدى الأنظمة التى تسعى المؤسسات والهيئات لامتلاكها نظراً لما يترتب عليها من مزايا عدة للمؤسسة أو الهيئة التى تطبقها ، كما أن عدم وجود نظم إدارة الجودة الشاملة لم يمكن المنظمة من تحقيق الميزة التنافسية وكذلك عدم مراعاة جودة المنتج وفقا لمتطلبات العملاء ، وعدم مراعاة الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ، وبالتالى تظهر مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسى التالى :

ماهو دور استراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق التنمية المستدامة فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة ؟ ومن هذا التساؤل تنبثق التساؤلات الفرعي التالية:

1- ماهى طبيعة العلاقة بين استراتيجية الجودة الشاملة و التنمية المستدامة ؟
2- ماهو واقع تطبيق استراتيجية الجودة الشاملة فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة ؟
3- ماهو دور استراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق البعد الاقتصادى والاجتماعى والبيئى للتنمية المستدمة؟

2) أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من المزايا والفوائد التى تعود على المنظمات والهيئة العامة للمواصفات والجودة من تطبيق استراتيجية الجودة الشاملة ممثلة فى تقديم خدمات ذات جودة عالية ، تناسب تفضيلات العملاء ، وتتفق مع مواصفات الإيزو وخلق ميزة تنافسية للهيئة تساعدها فى النمو والاستمرار فى ضوء متطلبات التنمية المستدامة وتحدياتها البيئية والاقتصادية والاجتماعية.

3) أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى :

1- إبراز الدور الاستراتيجى للجودة الشاملة داخل الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة وبيان المزايا المترتبة حال تطبيقها .
2- بيان دور الجودة الشاملة فى تحقيق التنمية المستدامة وأبعادها المختلفة.
3- الوصول إلى نتائج واقتراحات تسهم فى تطوير الخدمات المقدمة من الهيئة العامة للمواصفات والجودة

4) فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية تنص على " هناك علاقة ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق أبعاد التنمية المستدامة فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة " .

وهناك فرضيات فرعية أخرى هى:

1- هناك مستوى جيد لتطبيق إستراتيجية الجودة الشاملة فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات
2- هناك مستوى ضعيف لممارسات أبعاد التنمية المستدامة فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة
3- هناك علاقة ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق البعد الاقتصادى – الاجتماعى- البيئى للتنمية المستدامة فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة .

5) منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفى التحليلى من خلال الكتب والدراسات السابقة التى كتبت عن موضوع الدراسة ، وتصميم قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية لغرض الدراسة وتحليلها من خلال برنامج spss واستخلاص النتائج .

6) الدراسات السابقة

1- دراسة الخولي 2000:

بعنوان ، " الإدارة والبيئية والتنمية المستدامة."

وقد بحثت الدراسة مفاهيم التنمية المستديمة والإدارة البيئية وملامح استراتيجية العمل البيئي العربي، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك غياباً لأسس واستراتيجيات الإدارة البيئية السليمة في الكثير من الدول العربية سواء أكان ذلك على مستوى الدولة نفسها، أم على مستوى المشاريع والمنشآت، وأوصت الدراسة بضرورة وضع وتطبيق استراتيجية بيئية واضحة للحيلولة دون استفحال الكثير من المشكلات البيئية في الوطن العربي[i].

2- دراسة الطاهر2000 :

بعنوان المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية فى تحقيق التنمية المستدامة ،

وقد هدفت الدراسة إلى إبراز الإجراءات الطوعية الكفيلة بتحقيق الإلتزام البيئى والسياسات البيئية لتحقيق التنميةالمستدامة وتوصلت الدراسة إلى أن التنمية المستدامة لاتعتبر مقيدة لنشاط المؤسسة الاقتصادية حالة عدم تجاوز الأخيرة الحجم المسموح به من التلوث[ii].

3- دراسة العيد 2009

إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة وقد هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الجودة الشاملة فى الوقت الراهن ، وقد توصلت الدراسة إلى إمكانية إنتهاج إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات [iii].

7) الإطار النظرى للدراسة

يشمل الإطار النظرى مايلى :

1-مفهوم استراتيجية الجودة الشاملة
2-أهداف استراتيجية الجودة الشاملة
3-دور استراتيجة الجودة الشاملة فى تحقيق أبعاد التنمية المستدامة
4-مفهوم التنمية المستدامة
5-أهداف التنمية المستدامة
6-أبعاد التنمية المستدامة

وفيما يلى نتناول ذلك بالتفصيل على النحو التالى :-

1- مفهوم إستراتيجية الجودة الشاملة

هى ذلك الجزء من الإدارة الإستراتيجية للمؤسسة الذى تعنى بوضع الأهداف الإستراتيجية للجودة والتخطيط الطويل المدى لها ، ووضع ومتابعة تطبيق برامج الجودة وقياس وتقييم الأداء فى أنشطة المؤسسة التسويقية والهندسية والإنتاجية والخدمات المختلفة، من أجل توفير الميزة التنافسية للمؤسسة، ومن ثم تحقيق أهداف المؤسسة المتمثلة فى الحصول على رضا العملاء وتوسيع حصتها فى السوق

2- أهداف إستراتيجية الجودة الشاملة

تهدف إستراتيجية الجودة الشاملة إلى:

1- تحقيق الجودة الشاملة
2- العمل على تطوير قدرات العاملين من خلال التعليم والتدريب وتفويض الصلاحيات.
3- بناء علاقة طويلة الأمد مع العملاء من خلال العمل على تلبية حاجات ورغبات العملاء.
4- إطلاع العاملين فى المؤسسة على الحقائق والمعلومات الإحصائية وتحفيزهم من خلال استخدام أدوات القياس المختلفة .
5- تطوير نظام عام لإدارة الجودة ليشمل جميع العاملين ووجود بيئة مؤيدة لتحسين جودة الخدمات وتعريف العاملين بمهامهم

3-دور إستراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق أبعاد التنمية المستدامة

أولاً: دورها فى تحقيق البعد الاقتصادى

يتم تحقيق البعد الاقتصادى من خلال العناصر التالية [iv]:

- العمل على زيادة الدخل القومى
- الارتقاء بمستوى معيشة المواطن.
- تعديل تركيبة هيكل الاقتصاد القومى لصالح قطاع الصناعة والتجارة.
- ترشيد السياسات المالية والنقدية وإدارة الدين الخارجي وخدمته
- زيادة المدّخرات وتوجيهها للاستثمار في مشاريع تعمل على زيادة معدلات النمو الاقتصادي.
- وضع حزمة من التشريعات تعمل على تنمى الإحساس بالثقة لدى المستثمر الأجنبي.
- وضع التشريعات اللازمة للحد من الاحتكارات.
- وتحقيق مبدأ السوق الحرة على أسس إقتصادية سليمة توفر المنتجات بالمواصفات المطلوبة وبالأسعار المناسبة والتى تشبع رغبات ومتطلبات العملاء
- توفير البنية التحتية من طرق ومطارات وكهرباء ومياه وغاز وخدمات

ثانياً : دورها فى تحقيق البعد الاجتماعى

يتم تحقيق هذا البعد من خلال الأتى :-

- القضاءعلى الفقر والجوع من خلال انقاص نسبة من يقل دخلهم عن دولار واحد فى اليوم .
- منع ظاهرة التسرب من التعليم
- تخفيض نسبة الوفيات بين الأطفال.
- تحسين صحة الأمومة من خلال رعاية صحية مناسبة .
- مكافحة القاتلة .
- تحقيق العدالة الاجتماعية بشكل فعال .

ثالثاً: دورها فى تحقيق البعد البيئى

يتم ذلك من خلال :

- تفعيل القوانين والتشريعات البيئية.
- تطبيق نظم الإدارة البيئية للحد من التلوث البيئى للمصانع والوحدات الإنتاجية.
- التوزيع والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة
- الحفاظ على بيئة نظيفة وصحية وأمنة للمواطن .

4-مفهوم التنمية المستدامة

تعددت تعريفات التنمية المستدامة منها :-

- عرفت التنمية المستدامة لاول مرة من قبل Gro Horlen Bruntland سنة 1987 فى تقرير مستقبلنا المشترك على انها " تلك التنمية التى تلبى احتياجات الحاضر دون الاخلال بقدرة الاجيال المقبلة على تلبية احتياجاتهم وركز هذا التعريف على الحفاظ على مستقبل الاجيال القادمة ودمج الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية فى تعريف واحد.
- "التنمية التي تلبي احتياجات الجيل الحاضر دون التضحية أو الإضرار بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها" [v]
- هى التنمية القابلة للاستمرار وهى عملية تفاعل بين ثلاثة انظمة بيئى – اقتصادى - اجتماعى

5-أهداف التنمية المستدامة

أ- تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان : من خلال التركيز على العلاقات بين نشاطات السكان والبيئة، وتحقيق انسجام وتكامل بين هذه العلاقات .

ب- تعزيز وعى السكان بالمشكلات البيئية القائمة : من خلال تنمية إحساسهم بالمسؤولية إتجاهها، وحثهم على المشاركة الفعالة فى إيجاد حلول مناسبة لها من خلال المشاركة فى إعداد وتنفيذ ومتابعة وتقديم برامج التنمية المستدامة.

ج- احترام البيئة الطبيعية :
من خلال التركيز على العلاقة بين نشاطات السكان والبيئة ، والتعامل مع الطبيعة ومحتواها على أساس حياة الإنسان وطريقة تعامله مع البيئة المحيطة.

د- تحقيق استغلال واستخدام عقلانى للموارد : من خلال التعامل مع الموارد دون استنزافها أو تدميرها وتوظيفها بشكل عقلانى لأن الموارد محدودة وغير متجددة .

ه- ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع : حيث تحاول التنمية المستدامة توظيف التكنولوجيا الحديثة واستخدامها فى تحسين معيشة السكان ، وتيسير أمورهم بشكل أيسر وأسرع .

و- تحقيق نمو اقتصادى تقنى : من خلال تطوير مؤسسات وبنية تحتية وإدارة ملائمة للمخاطر والتقلبات والعمل على تقاسم الثروات بين الأجيال المتعاقبة .

6- أبعاد التنمية المستدامة

تشمل عملية التنمية المستدامة عدة أبعاد تتمثل فى الأتى :-

أولاً: الأبعاد الاقتصادية

يهتم هذا البعد بزيادة رفاهية المجتمع للتغلب على الفقر من خلال الاستغلال الامثل للموارد من خلال

1 – حصة الاستهلاك الفردي من الموارد الطبيعية المتاحة.
2 – إيقاف تبديد الموارد الطبيعية.
3 – مسؤولية البلدان المتقدمة عن التلوث وعن معالجته.(البصمة الكربونية)
4 – تقليص تبعية البلدان النامية للدول المتقدمة والصناعية.
5 – المساواة في توزيع الموارد.
6 – الحد من التفاوت في الدخل.

ثانياً: الأبعاد الاجتماعية

ويشير هذا البعد الى علاقة المجتمع والطبيعة لتحقيق الرفاهية والحصول على الخدمات التعليمية والصحية من خلال :-

1 – تثبيت النمو السكانى
2 - توزيع السكان المناسب
3 – الاستخدام الكامل للموارد البشرية
4 – الاهتمام الصحة والتعليم
5 – الاهتمام بدور المرأة حيث إنها المدير الاول للموارد
6 – الأسلوب الديمقراطي الاشتراكي في الحكم مما يخلق معه حالة رضا وشعور بالعدالة الاجتماعية

ثالثاً: الأبعاد البيئية

ويتعلق هذا البعد بالحفاظ على الموارد المائية والبيولوجية من خلال:-

1- الحد من إتلاف التربة، باستعمال المبيدات، وتدمير الغطاء النباتي والمصايد
2- حماية الموارد الطبيعية.
3- صيانة الموارد والمسطحات المائية .
4- الحفاظ على التنوع البيولوجى.
5- حماية المناخ من الاحتباس الحراري وارتفاع درجات الحرارة.

رابعاً: الأبعاد التكنولوجية

1 – استعمال تكنولوجيا أنظف في المرافق الصناعية.
2 – الأخذ بالتكنولوجيات المحسنة والتشريعات القانونية الرادعة (صديقة البيئة).
3– استخدام الوسائل البديلة والمتجددة مثل الطاقة الشمسية
4 – الحد من انبعاث الغازات والملوثات.
5 – الحفاظ على طبقة الأزون.

8) الدراسة الإحصائية

أ- تحديد متغيرات الدراسة

1- المتغير المستقل : يتمثل فى استراتيجية الجودة الشاملة .
2- المتغير التابع : يتمثل فى التنمية المستدامة

ب- تصميم قائمة الاستقصاء :

تتكون من 42عبارة يختص الجزء الأول منها بإستراتيجية الجودة الشاملة وهى عبارة عن 20 عبارة موزعة حسب أبعاد الجودة الشاملة الثلاث التحسين المستمر للجودة الشاملة والتركيز على العملاء والتدريب المكثف للجودة ،

والجزء الثانى التنمية المستدامة وخصص لها 22 عبارة تخص ثلاثة أبعاد رئيسة للتنمية المستدامة وهم البعد الاقتصادى والبعد الاجتماعى والبعد البيئى.

- الأساليب الإحصائية المستخدمة فى الدراسة

1- تم الاعتماد على برنامج spss
2- المتوسطات الحسابية
3- الانحراف المعيارى
4- معامل الارتباط
5- نماذج الإتحدار
6- معامل التحديد

أولاً تحليل الجزء الأول : إستراتيجية الجودة الشاملة
التحسين المستمر للجودة الشاملة

جدول رقم (1):

العبارة	المتوسط	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية	التقدير
تحتوى رسالة الهيئة على مبادىء الجودة الأساسية	3.44	0.788	2	جيد
تدمج الهيئة استراتيجية الجودة ضمن استراتيجياتها العامة	3.40	1.357	3	جيد
تقوم الهيئة بتوفير وسائل اتصال مستمرة	3.10	1.120	6	متوسط
توفر الهيئة المعدات الكافية واللازمة لتحقيق الجودة الشاملة	3.40	1.213	4	جيد
تقوم الهيئة بعمل التحسينات المستمرة للعمليات الإدارية داخلها	3.25	1.222	5	متوسط
تلتزم الهيئة بتطبيق الجودة الشاملة لتخفيض التكاليف	3.30	1.222	7	متوسط
يتم الاعتماد على الجودة لتقويم أداء كل قسم بالهيئة	3.12	0.731	1	متوسط
المجموع	3.45	0.956	4	متوسط

يتضح من الجدول السابق أن مستوى التحسين المستمر مستوى عام جيد بلغ 3.45 ، وهو اكبر من المتوسط العام (3) على مقياس ليكرت الخماسى مما يدل على أن ممارسات التحسين المستمر كانت ضعيفة .

مستوى التركيز على العميل

جدول رقم (2)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية	التقدير
تقوم الهيئة بتحليل متطلبات واحتياجات عملائها	3.25	0.931	4	متوسط
تتلقى الهيئة شكاوى العملاء حول خدماتها وتعمل على حلها	3.48	0.942	1	جيد
تحرس الهيئة على حسن معاملة العملاء	3.50	0.570	7	جيد
تقوم الهيئة بتقديم الخدمة للعميل فى الوقت المحدد	3.50	0.779	8	جيد
تعمل الهيئة على الحصول على المعرفة الكاملة للإجابة على تساؤلات العملاء	3.30	0.683	6	متوسط
تحافظ الهيئة على تقديم الخدمة بشكل جيد	3.49	0.927	2	جيد
تهتم الهيئة بعملائها اهتماماً شخصياً	3.28	0.856	3	متوسط
تضع الهيئة المصلحة العليا للعملاء فى المقدمة	3.55	0.667	4	جيد
المجموع	3.49	0460	5	جيد

أظهرت بيانات الجدول السابق فيما يخص مستوى التركيز على العميل مستويات جيده فى أغلب العبارات وفى المجموع العام الذى بلغ قيمة 3.49 وهو يفوق الوسط الفرضى 3 وبانحراف معيارى بمستوى ضعيف مما يعنى عدم وجود فروقات كبيرة فى اجابات عينة البحث بالتالى فإن هناك مستوى جيد للتركيز على العملاء بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

مستوى التدريب المكثف للجودة

جدول قم (3)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية	التقدير
تقوم الهيئة بعمل ورشات عمل لفهم أنشطة الجودة الشاملة	3.20	0.637	1	متوسط
تهدف برامج التدريب بالهيئة إلى منع حدث الأخطاء	3.33	0.643	2	متوسط
تساهم برامج التدريب الخاصة بالجودة الشاملة فى زيادة تنافسية الهيئة	3.17	0.555	6	متوسط
تدعم الهيئة فكرة فرق العمل الخاصة بحل المشاكل	3.28	0.648	4	متوسط
تستخدم الهيئة الدورات التدريبية لتقييم أداء العاملين	3.23	0.958	5	متوسط
المجموع	3.35	0.473	3	متوسط

أظهر الجدول السابق أن هناك مستوى متوسط للتدريب المكثف للجودة حيث فاق المتوسط العام 3.35 المتوسط الفرضى والانحرافات المعيارية كانت ضعيفة وهذا يعنى أن هناك توافق بين إجابات العينة مما يعنى أن هناك مستوى متوسط لممارسات التدريب المكثف للجودة فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة.

مستوى البيانات الكلية لإستراتيجية الجودة الشاملة فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة

جدول رقم (4)

عدد الاستمارات	المتوسط الحسابى	الإنحراف المعيارى	التقدير
39	3.75	0.546	جيد

يتضح من الجدول السابق أن هناك مستوى جيد لإستراتيجية الجودة الشاملة فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ، حيث بلغت قيمة المتوسط 3.75 اكبر من المتوسط الفرضى ، كما سجل الانحراف المعيارى درجة ضعيفة مما يعنى وجود فروق ضعيفة بين إجابات المستقصى منهم.

ـتحليل الجزء الثانى : التنمية المستدامة

مستوى التنمية المستدامة سوف يتم قياس مستويات أبعاد التنمية المستدامة كالتالى :

اولا بيانات البعد الاقتصادى

جدول رقم(5)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية	التقدير
تحاول الهيئة تحقيق أقصى منافع باستخدام أقل الموارد	3.38	0.543	2	متوسط
تعمل الهيئة على تقديم خدماتها بتكاليف أقل	3.35	0.706	3	متوسط
تحاول الهيئة أن تحقق التنمية المستدامة بالاعتماد على نماذج اقتصادية	3.10	1.140	8	متوسط
تحرص الهيئة على ترشيد استهلاك الطاقة	3.56	0718	9	جيد
تعتمد الهيئة فكرة الإنتاج الأنظف والتسويق الأخضر	3.15	0.844	4	متوسط
تعمل الهيئة على التحسين المستدام لخدماتها	3.56	0.718	9	جيد
تراعى الهيئة معايير الجودة الشاملة فى تقديم خدماتها	3.50	1.085	6	جيد
شهادة الإيزو 9000 تحقق للهيئة ميزة تنافسية مستدامة	3.97	0.706	1	جيد
المجموع	3.55	0.537	5	متوسط

يتضح من الجدول السابق أن مستوى البعد الاقتصادى فى الهيئة جيد حيث بلغ المتوسط العام 3.55 بقيمة تفوق المتوسط الفرضى ، كما أن الانحراف المعيارى كان بين مستوى 1.14، 0.53 ما يعنى أن هناك فروق ذات مستوى متوسط حول البعد الاقتصادى

ثانياً: تحليل البعد الاجتماعى

جدول رقم (6)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية	التقدير
تعمل الهيئة على تلبية احتياجات المجتمع الذى تعمل فيه	3.60	0.601	3	جيد
تعمل الهيئة على البحث الدائم على رغبات عملائها	3.20	0.774	5	متوسط
تضع الهيئة استراتيجيات لتأهيل الموظفين	2.97	0.706	5	ضعيف
تقوم الهيئة بوضع برامج لتمكين العاملين فيما يخص التنمية المستدامة	3.30	0.532	5	متوسط
توفر الهيئة متطلبات الأمن المهنى لموظفيها	3.30	0.640	4	متوسط
تطبق الهيئة نظام الصحة والسلامة المهنية وفقاً للمواصفات القياسية 18000	3.84	1.159	1	جيد
تسعى الهيئة لتطبيق نظام المسؤولية الاجتماعية المطابقة للمواصفات القياسية الإيزو 26000	1.46	0.883	7	جيد
المجموع	3.25	0.387	2	متوسط

يتضح من خلال الجدول السابق والخاص بالبعد الاجتماعى مستوى متوسط ، حيث اقتربت قيمة المتوسط العام من 3.25 وهى أكبر من المتوسط الفرضى ، وكانت الانحرافات المعيارية ضعيفة مما يدل على وجود فروق ضعيفة جداً بين إجابات المستقصى منهم ، وهذا يؤكد أن مستوى الاهتمام بالبعد الاجتماعى بالنسبة للهيئة العامة للمواصفات والجودة متوسط .

ثالثاً: البعد البيئى

جدول رقم (7)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية	التقدير
تدعم الهيئة الأداء البيئى من خلال الجودة الشاملة	3.53	1.253	6	جيد
ترشد الهيئة الشركات التابعة لكيفية التحكم فى الانبعاثات الناجمة عن عملية الإنتاج	3.10	1.037	3	متوسط
تضع الهيئة برامج خاصة بالنشاطات ذات التأثيرات البيئية الخطيرة	3.00	0.967	5	متوسط
توجه الهيئة الموارد البشرية لضمان إدارة بيئية سليمة	3.10	0.938	7	متوسط
تسعى الهيئة للعمل على تخفيض معدلات التلوث	3.55	1.166	2	جيد
تلتزم الهيئة بنظام الإدارة البيئية المطابق لنظام لمواصفات القياسية الإيزو 14000	3.97	1.347	1	جيد
المجموع	3.67	0.981	4	جيد

يتضح لنا من الجدول السابق أن مستويات البعد البيئى جيد فى أغلب العبارات وانعكس ذلك على المتوسط العام الذى بلغ 3.67 بقيمة اكبر من المتوسط الفرضى ، وقد سجل الانحراف المعيارى بمستوى جيد مما يدلل على ان هناك مستوى جيد لممارسات البعد البيئى فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة .

مستوى البيانات الكلية للتنمية المستدامة

جدول رقم (8)

عدد الاستمارات	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	التقدير
22	3.55	0.474	جيد

الجزء الثالث : العلاقة بين استراتيجية الجودة الشاملة وأبعاد التنمية المستدامة

سوف نعتمد على معامل الارتباط لاختبار العلاقة بين استراتيجية الجودة الشاملة وممارسات وأبعاد التنمية المستدامة عند مستوى الثقة المعتمد .

جدول رقم (9)

التنمية المستدامة/ استراتيجية الجودة اشلاملة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القرار
البعد الاقتصادى	0.480	0.002	دال
البعد الاجتماعى	0.821	0.000	دال
البعد البيئى	0.639	0.000	دال

يلاحظ من الجدول السابق وجود ارتباط قوى بين استراتيجية الجودة الشاملة والبعد الاقتصادى حيث بلغ المعامل 0.480، أما بالنسبة للبعد الاجتماعى نجد ارتباطاً قوياً وموجباً بقيمة 0.821 غير أنها أظهرت متوسطاً فى العلاقة مع البعد البيئى بقيمة 0.639 وكل هذه المعاملات كانت دالة عند مستوى خطأ 0.01 .

نموذج ومعاملات الانحدار لإستراتيجية الجودة الشاملة وأبعاد التنمية المستدامة

جدول رقم (10)

المتغير التابع	معامل التحديد	النموذج	معاملات المعادلة	الخطأ المعيارى	معامل بيتاBeta	قيمة t	مستوى الدلالة
البعد الاقتصادى	0.20	الجزء الثابت	1.629	0.454		3.587	0.001
		المتغير المستقل	0.472	0.142	0.480	3.327	0.002
البعد الاجتماعى	0.66	الجزء الثابت	1.422	0.213		6.676	0.000
		المتغير المستقل	0.582	0.066	0.821	8.760	0.000
البعد البيئى	0.39	الجزء الثابت	0.940-	0.728		1.292-	0.204
		المتغير المستقل	1.147	0.227	0.639	5.47	0.000

من خلال الجدول السابق كانت نتائج الإنحدار إيجابية حيث كانت قيمة t المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية بالنسبة للأبعاد الثلاث 3.327 ، 6.676 ، 5.047 وهى قيم دالة عند مستوى معنوية 0.05 وهذا يعنى أن المعنوية الجزئية للنماذج تعزى إلى المتغير المستقل وهو إستراتيجية الجودة الشاملة ، وبالنظر إلى معاملات التحديد أظهرت قدرة تفسيرية بما نسبته 20% - 66% ، 39 % بكعنى أن 20% من التغيرات التى تحدث فى ممارسات البعد الاقتصادى ، 66% من التغيرات التى تحدث فى ممارسات البعد الاجتماعى ، 39% من التغيرات التى تحدث فى ممارسات البعد البيئى ، تعزى للمتغير المستقل وهو إستراتيجية الجودة الشاملة .

9) أهم النتائج

1-**الفرض الأول**

ينص على هناك مستوى جيد لإستراتيجية الجودة الشاملة فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ولاختبار هذه الفرض تم قياس مستوى كلاً من التحسين المستمر والتركيز على العميل ومستوى التدريب المكثف للجودة وكانت النتائج كما يلى

- هناك مستوى جيد للتحسين المستمر فى الهيئة العامة للمواصفات طبقاً للنتائج حيث كانت متوسطات الإجابات جيدة حيث قدر المتوسط العام لهذا المتغير الفرعى المستقل 3.45 وهو أكبر من المتوسط الفرضى ، وعليه هناك مستوى جيد للتحسين المستمر فى الهيئة .

- هناك مستوى جيد للتركيز على العميل فى الهيئة حيث تشير النتائج إلى وجود مستويات جيدة تراوحت بين 3.48 ، 3.65 وبلغت قيمة المتوسط العام 3.65 وهى أكبر من المتوسط الفرضى .

- هناك مستوى متوسط للتدريب المكثف للجودة فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة حيث بلغت قيمة المتوسط العام 3.35 وهى أكبر من المتوسط الفرضى.

- المستوى الكلى لإستراتيجية الجودة الشاملة كان جيد حيث كان المتوسط العام الكلى للمتغير المستقل (استراتيجية الجودة) بلغ 3.65 وهى أكبر من المتوسط الفرضى بالتالى نؤكد الفرض الأول بأن هناك مستوى جيد لإستراتيجية الجودة الشاملة فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة .

2-**الفرض الثانى**:

ينص على أن هناك مستوى ضعيف لممارسات أبعاد التنمية المستدامة فى الهيئةالمصرية العامة للمواصفات والجودة ولاختبار هذا الفرض تم قياس أبعاد التنمية المستدامة الثلاث وهى البعد الاقتصادى والاجتماعى والبيئى على النحو التالى :

- هناك مستوى جيد لممارسات البعد الاقتصادى فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة ويتضح من النتائج ان متوسط البعد الاقتصادى بلغ 3.35 وهو أكبر من المتوسط الفرضى مما يدل على وجود مستوى جيد لممارسات هذا البعد .

- هناك مستوى متوسط لممارسات البعد الاجتماعى فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة وفقاً للتحليل الإحصائى حيث بلغ قيمة المتوسط العام 3.25 وهى اكبر من المتوسط الفرضى .

- هناك مستوى جيد لممارسات البعد البيئى فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد 3.67 وهى اكبر من المتوسط الفرضى .

- المتوسط العام لمتغير التنمية المستدامة متوسط حيث بلغ 3.55 وهو أكبر من المتوسط الفرضى وبالتالى نرفض الفرضية الثانية والخاصة بأن هناك مستوى ضعيف لممارسات أبعاد التنمية المستدامة وإنما هناك مستوى متوسط لممارسات ابعاد التنمية المستدامة .

3- **الفرض الثالث :**

تنص على أنه هناك علاقة ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق البعد الاقتصادى للتنمية المستدامة فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة .

ومن خلا ل نتائج نماذج الإنحدار نجد ان قيمة t المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية عند مستويات دلالة أقل من معدل الخطأ وباعتبار أن هناك مجال للثقة هو 95% ومن خلال معامل التحديد والذى قدر ب 20 % فإن المعنوية الجزئية فى النموذج ترجع إلى المتغير المستقل بنسبة 20 % كما ترجع النسب المتبقية لمتغيرات أخرى خارج نطاق الدراسة بما فيها الخطأ العشوائى ، وبالتالى نقبل الفرض الثالث بأن هناك دور ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق البعد الاقتصادى بالهيئة العامة للمواصفات والجودة .

4- الفرض الرابع

ينص على أنه هناك علاقة ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق البعد الاجتماعى للتنمية المستدامة فى العيئة العامة للمواصفات والجودة ، وبمراجعة نماذج الإنحدار الخاص بهذا البعد واختبار صلاحيته ، وحيث أن قيمة t المحسوبة أقل من الجدولية عند مستويات دلالة أقل من معدل الخطأ ، إلا أن المعنوية الجزئية فى النموذج تعزى للمتغير المستقل بنسبة 66% ، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج نطاق الدراسة بما فيها الخطأ العشوائى ، بالتالى نخلص من ذلك إلى قبول الفرض الرابع بأن هناك دور ذو دلالة إحصائية لايتراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق البعد الاجتماعى للتنمية المستدامة .

5- الفرض الخامس

ينص على أن هناك علاقة ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق البعد البيئى للتنمية المستدامة فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة ، ومن خلال نماذج الانحدار تبين أن هذه المعنوية تعزى إلى المتغير المستقل بمستويات دلالة بلغت قيمتها اقل من مستويات الخطأ المسموح به ، وبقدرة تفسيرية بلغت 39% فى حين ترجع النسبة المتبقية إلى متغيرات خارج نطاق الدراسة بما فيها الخطأ العشوائى ، وبالتالى فإن هناك علاقة ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق البعد البيئى للتنمية المستدامة فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة .

من خلال تحليل نماذج الإنحدار والذى تم اختبار صلاحية تطبيقه ، وجد أن هناك معنوية جزئية فى النموذج تعزى للمتغير المستقل وهو استراتيجية الجودة الشاملة ، حيث كانت قيم t المحسوبة اقل من قيمتها الجدولية وجاءت القدرة التفسيرية بمعاملات 20% ، 66% ، 39% لأبعاد التنمية المستدامة على الترتيب بالتالى نقبل الفرضية الرئيسية بأن هناك دور ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الجودة الشاملة فى تحقيق أبعاد التنمية المستدامة فى الهيئة العامة للمواصفات والجودة .

10) أهم التوصيات

توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها :

1- التاكيد على مفهوم إستراتيجية الجودة الشاملة كنظام داخل الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة نظراً للفوائد والمزايا التى يحققها هذا النظام .
2- اعتبار الجودة الشاملة هو المعيار الاساسى لتقييم اداء العاملين بالهيئة.
3- تغيير نظرتنا للموارد المتاحة وكيفية استخدامها لتحقيق التنمية المستدامة .
4- ضرورة تطوير أنظمة إدارة متكاملة داخل الهيئة وغيرها من الهيئات والمؤسسات الأخرى لتتماشى مع النظام الاقتصادى والنظام الطبيعى والنظام البيئى فى البيئة المحيطة بهذه المؤسسات .
5- ضرورة تبنى مفهوم التنمية المستدامة كهدف قومى لكل الدول وهيئاتها المختلفة نظراً لكونها أداة تحقق البعد الاقتصادى والاجتماعى والبيئى والتكنولوجى فى وقت واحد وتقضى على الفقر وتقلل الفجوات بين الطبقات الاجتماعية المختلفة .

11) المراجع

- **ابراهيم سليمان مهنا2000، "التحضر وهيمنة المدن الرئيسية في الدول العربية: أبعاد وآثار في التنمية المستدامة"**، دراسات اقتصادية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، العدد 44،[1]
- أسامة الخولي2000م ، **الإدارة البيئية والتنمية المستدامة، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول للإدارة البيئية في الوطن العربي**، الرباط، 19-21 أكتوبر،.
- حمد فرغلي حسن، البيئة والتنمية المستدامة، جامعة القاهرة، القاهرة، 2007.
- خامرة الطاهر2000 ، **المسؤولية البيئية والإجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الإقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة**، رسالة ماجيستير، غير منشورة، كلية الحقوق والإقتصاد، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،[1]
- ختيم محمد العيد 2009، **إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة ، رسالة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية** ، جامعة بوضياف ، المسيلة،.
- زرمان كريم 2010، التنمية **المستدامة فى الجزائر ، بحث منشور فى مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية** ، العدد السابع ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتيسير ، جامعة محمد بخيصرة ، بسكرة ، يناير ، ص198.
- علاء فرج الطاهر 2010، **إدارة الموارد البشرية والجودة الشاملة** ، ط1، دار الراية ، عمان ، الأردن ، ، ص141.

- مأمون سليمان الدراركة 2008، **إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء** ، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ، ص69.
- Grosskurth, J. & J. Rotmans2005. The Scene Model: Getting Grip on Sustainable Development in Policy Making. *Environment, Development and Sustainability*, 7, no.1, ,p, 150.