

عنوان البحث

أثر تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التنمية المستدامة
(دراسة ميدانية من وجهة نظر القيادات الإدارية في ديوان وزارة التخطيط - طرابلس))

د. مصطفى عبدالله محمود الفقي¹

¹ أستاذ مشارك - رئيس قسم الإدارة- الأكاديمية الليبية-طرابلس
بريد الكتروني: Mustafaab490@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/03/01م

تاريخ القبول: 2021/02/24م

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين) و التنمية المستدامة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط، وقد أجريت هذه الدراسة على كافة القيادات الإدارية تم توزيع استبانة عليهم حيث تم توزيع عدد (35) استبانة على مختلف الإدارات ، تم استرداد(29) من مجموع الاستبانات الموزعة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التي تتلاءم مع طبيعة بيانات هذه الدراسة حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتفريغ وتحليل الاستبانات. فقد أُستخدم التكرارات والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ألفا كرونباخ وذلك للتحقق من صحة البيانات للاختبار وتم استخدام اختبار (F) لمعرفة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وكذلك استخدم تحليل الانحدار الخطي لقياس الأثر بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين) و التنمية المستدامة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) . ومن خلال تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أظهرت نتائج الورقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية متطلبات إدارة الجودة الشاملة مجتمعة في إبعاد التنمية المستدامة". حيث بلغ معامل التحديد (60%) ، مما يعني أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة مسؤولة عن تفسير (60%) من التغيرات التي تحدث في التنمية المستدامة ، وإن الأكثر المتطلبات تطبيقاً كان التزام ودعم الإدارة العليا، وإن الأكثر الإبعاد التنمية المستدامة توفرا في وزارة التخطيط كانت البعد البيئي .

الكلمات المفتاحية: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إبعاد التنمية المستدامة، وزارة التخطيط، ليبيا.

RESEARCH ARTICLE

THE IMPACT OF APPLYING THE REQUIREMENTS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON SUSTAINABLE DEVELOPMENT
 ((A field study from the point of view of the administrative leaders in the Office of the Ministry of Planning - Tripoli))

Mustafa Abdullah Mahmoud Al-Fiqhi¹

¹ Associate Professor – Head of Administration Department – Libyan Academy – Tripoli
 Email: Mustafaab490@gmail.com

Accepted at 24/02/2021

Published at 01/03/2021

المقدمة

حققت إدارة الجودة الشاملة على مدى العقدين الماضيين من الزمن، انتشاراً باهراً ولافتة للنظر لدى العديد من الشركات العالمية الأمريكية، واليابانية، والأوروبية، بل أصبحت فلسفة إدارة الجودة الشاملة هاجساً تنتشده جميع المنظمات على مختلف أنشطتها ومستوياتها، وذلك لما تحققه من عائد كبير على تلك المنظمات، سواء من حيث تحسين جودة السلعة أو الخدمة أو من حيث تقليل التكاليف، حيث اتسع نطاقها لتشمل الأجهزة الحكومية أيضاً، وقد قام العديد من الكتاب والباحثين بتطوير منهج إدارة الجودة الشاملة، ووضع كل منهم نموذجاً خاصاً به، وكذلك الحال بالنسبة للشركات، التي وضعت هي أيضاً نموذجاً خاصاً بها (عقيلي، 2001، ص12).

حيث يعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة التي لاقت رواجاً كبيراً لتطوير إدارة المنظمات عن طريق بناء ثقافة عميقة للجودة بمعناها الشامل، فهي أسلوب شامل للتطوير التطبيقي، وهناك من يرى أن الجودة الشاملة عبارة عن خلق وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل فرد في المنظمة يعلم أن الجودة في خدمة الزبون تمثل الهدف الأساسي ويساعد تطبيقها على زيادة رضا العملاء ورفع مستوى الإنتاجية وزيادة الفاعلية، وبالتالي زيادة الربحية من خلال التحسين المستمر وتلبية احتياجات العملاء وتقليل الهدر في الموارد.

لقد استحوذ موضوع التنمية المستدامة اهتمام كبيراً خلال السنوات الأخيرة، وهذا على صعيد الساحة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية العالمية، حيث أصبحت الاستدامة التنموية مدرسة فكرية عالمية تنتشر في معظم دول العالم النامي، لعل تحقيق الجودة هي إحدى السبل لتجسيد التنمية المستدامة على مستوى المؤسسات الاقتصادية، لا سيما وأن التوجه الحالي أصبح يهتم أكثر بجودة السلع والخدمات وفق الخصائص ومواصفات معمول بها عالمياً يطلق عليها مواصفات الإيزو، تتماشى هذه المواصفات حسب رغبات المستهلك وكذا تعمل هذه المواصفات على دعم المحافظة على البيئة وتحقيق العدالة الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، ولكن

اعتماد هذه الأخيرة على تحقيق الجودة يفرض عليها الانتقال من المفهوم القديم لها الذي يركز على جودة المنتج النهائي إلى جودة العناصر والمدخلات المستخدمة لإنتاج هذا المنتج، وقد أخذت الجودة في ظل هذه التحولات بعداً إستراتيجياً وأساساً لفلسفة إدارية جديدة يُطلق عليها الجودة الشاملة. كما تعتمد المؤسسة من خلال الدور الإستراتيجي الذي تلعبه الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة، إلى الاعتماد على نماذج حديثة والتخلي عن النماذج التقليدية لتحسين الأداء وتحقيق التميز وتُعد وزارة التخطيط من المؤسسات التي تسعى إلى الاهتمام بالتنمية المستدامة، ومن هنا جاءت هذه الورقة لدراسة الأثر بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين) والتنمية المستدامة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي).

مشكلة الدراسة

تبرز مشكلة الورقة في التعرف على تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين) والتنمية المستدامة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي)، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط، ويمكن صياغة المشكلة في التساؤلات التالية :

- هل هناك أثر بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين) والتنمية المستدامة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط،
- ما هي الأكثر المتطلبات إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً في وزارة التخطيط ؟
- ما مستوى ممارسة وزارة التخطيط إبعاد التنمية المستدامة والمتمثلة في (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ؟

أهداف الدراسة

- 1- تهدف الورقة إلى التعرف بشكل رئيسي على تحديد اثر تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين) والتنمية المستدامة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.
- 2- محاولة التعرف على مدى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين).
- 3- محاولة التعرف على ما مستوى ممارسة وزارة التخطيط إبعاد التنمية المستدامة والمتمثلة في (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) .

4- استخلاص التوصيات المناسبة لزيادة الاهتمام بمفهوم إدارة الجودة الشاملة والالتزام بتطبيقها، إبعاد التنمية المستدامة مما يرقى بمستوى الخدمات التي تقدمها الدولة الليبية.

أهمية الدراسة

1- إلقاء الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وممارسة التنمية المستدامة في وزارة التخطيط وأهميته في القطاع العام الذي يعد قطاعاً حيوياً مهماً جداً بالنسبة لأي دولة .

2- لم يعد اهتمام جودة الخدمات بجودة السلع فقط ، وإنما امتد ليشمل جودة الخدمات ، وجودة كافة الأنشطة والعمليات التعليمية ، من أجل زيادة القدرات التنافسية على المستوى المحلي والعالمي.

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى :

- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين) و التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.

وتشتق من هذه الفرضية مجموعة فرضيات فرعية:

- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التزام ودعم الإدارة العليا) و التنمية المستدامة مجتمعه (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.
- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التخطيط الاستراتيجي للجودة) و التنمية المستدامة مجتمعه (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.
- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التحسين المستمر) و التنمية المستدامة مجتمعه (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.
- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التدريب العاملين) و التنمية المستدامة مجتمعه (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.
- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (مشاركة العاملين) و التنمية المستدامة مجتمعه (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.

حدود الدراسة

الحدود المكانية : ديوان وزارة التخطيط - طرابلس

الحدود الزمنية : بدأ جمع البيانات والمعلومات اللازمة لهذه الدراسة خلال الفترة الواقعة بين شهر ديسمبر 2019 إلى شهر يناير

2020

الحدود البشرية : شملت وحد معاينة الدراسة كافة القيادات الإدارية في ديوان وزارة التخطيط بمختلف المستويات الإدارية من القيادات الإدارية .

مصطلحات الدراسة

1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة : يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون منها المصطلح كما يلي:

- إدارة : تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة، كما يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة.

- الجودة : تلبية متطلبات العميل وتوقعاته.

- الشاملة : تتطلب مشاركة واندماج كافة موظفي المنظمة، وبالتالي ينبغي إجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل

الجودة ولإجراء التحسينات المستمرة (جودة، 2006، ص23).

2 - دعم والتزام الإدارة العليا : حتى تحقق جهود تطبيق إدارة الجودة الشاملة النجاح، فإنه لا بد من دعم كافة المستويات الإدارية وتطبيقها على مستوى المنظمة ككل والالتزام بها، إلا أن دعم الإدارة العليا واقتناعها بضرورة تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ضروري جدا لنجاح هذا التطبيق . فالإدارة العليا يجب أن تعلن جادة موضوع إدارة الجودة الشاملة، وكذلك أن تمارس بشكل فعال هذا التوجه (جودة، 2006، ص100) .

3- التخطيط الاستراتيجي : هو وضع خطة شاملة تعتمد على رؤيا ورسالة وأهداف محددة ، تساعد المنظمة على صياغة الإستراتيجية، وتسهل عملية وضع السياسات والبرامج في ضوء تحليل معمق للبيئة الداخلية والخارجية من أجل وضع الخطط الشاملة بالشكل الذي يوفر قابلية لدعم الميزة التنافسية للمنظمة (العزاوي، 2005، ص59).

4- التحسين المستمر : هي فلسفة تسعى إلى تحسين كل العوامل المتعلقة بالعمليات والأنشطة التي تحول المدخلات إلى

مخرجات على أساس مستمر يطلق عليه التحسين المستمر. وتشمل هذه العملية المعدات والطرق والخامات والأفراد (البكري ، 1999، ص367).

- 5- مشاركة العاملين : هي ذلك الترتيب التنظيمي الذي يسمح لجميع العاملين في المنظمة بالاشتراك الفعلي في إدارة المشروع، بحيث يكون ذلك عن رغبة حقيقية من جانب العاملين في الحصول على المشاركة وفي الوقت نفسه عن استعدادهم لتحمل مسؤوليات تلك المشاركة (عبوي، 2006، ص99) .
- 6- تدريب العاملين : التدريب هو الإجراء المنظم الذي يستطيع الأفراد من خلاله اكتساب مهارة أو معرفة جديدة تساعدهم على تحقيق أهداف محددة (السالم، 2006، ص130).
- 7- التنمية المستدامة : يتم تعريف التنمية المستدامة بكثير من الطرق، ولكن التعريف الأكثر شيوعاً هو "مستقبلنا المشترك" والذي يعني تلبية احتياجات الحاضر دون المساس بالاحتياجات التي توفر حياة متوازنة وصحية للأجيال القادمة في المستقبل. مفهوم التنمية المستدامة تعرف التنمية المستدامة بمفهومها الشامل والعام على أنها عبارة عن نشاط شامل لكافة القطاعات سواء في الدولة أم في المنظمات أم في مؤسسات القطاع العام أو الخاص أو حتى لدى الأفراد، حيث تشكل عملية تطوير وتحسين ظروف الواقع، من خلال دراسة الماضي والتعلم من تجاربه، وفهم الواقع وتغييره نحو الأفضل، والتخطيط الجيد للمستقبل، وذلك عن طريق الاستغلال الأمثل للموارد والطاقت البشرية والمادية بما في ذلك المعلومات والبيانات والمعارف التي يمتلكها المقيمون على عملية التنمية، مع الحرص على الإيمان المطلق بأهمية التعلم المستمر واكتساب الخبرات والمعارف وتطبيقها، ولا تقتصر التنمية على جانب واحد أو مجال واحد فقط من المجالات الحيائية بل تشمل التنمية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والعسكرية والإنسانية والنفسية والعقلية والطبية والتعليمية والتقنية وغيرها، بحيث تهدف بشكل رئيسي إلى رفع وتحسين مستوى المعيشة لدى الأفراد، وضمان معيشة أفضل للأجيال القادمة.(صلاح، 2018).

الدراسات السابقة

- 1- دراسة (شيلي، 2014) بعنوان دور إستراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيدة. وتوصلت الدراسة يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين إستراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي).
- 2- دراسة (غريب، 2018) بعنوان أثر تبني التنمية المستدامة على الأداء المالي من وجهة نظر العاملين في المصارف بمحافظة ظفار - دراسة ميدانية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تبني التنمية المستدامة على الأداء المالي من وجهة نظر العاملين في المصارف العاملة بمحافظة ظفار، ومدى تأثير أبعاد التنمية المستدامة (البعد الاقتصادي، الاجتماعي والبعد البيئي) على الأداء المالي، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) للتنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية على تحسين الأداء المالي بالبنوك المبحوثة، وعدم وجود أثر للتنمية البيئية على الأداء المالي. وقد أوصت الدراسة

بضرورة زيادة الإفصاح عن التنمية المستدامة في البنوك وذلك من خلال إصدار التقارير حول الأداء المالي لما يمثل من أهمية لما يحتويه من معلومات حول الأداء الاجتماعي والبيئي إلى جانب الأداء الاقتصادي.

3- دراسة (الحداد، 2014) بعنوان إدارة الجودة الشاملة، وأثر توافر أبعادها على عناصر التنمية المستدامة في التعليم العالي، وهدفت الدراسة على تصور القيادات الإدارية في التعليم العالي عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأثر توافر أبعادها على عناصر التنمية المستدامة (الإنصاف، والتمكين، وحسن الإدارة والمساءلة، والتضامن) في تحديد كفاءة الخريجين، وأهمية رضا الطلاب عن تأهيلهم العلمي، أظهرت النتائج إلى أن هناك تأثير معنوي لمجمل أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العملاء، القيادة الإدارية، المشاركة الكاملة للعاملين، اتخاذ القرارات، التعلم والتدريب) على مجمل عناصر التنمية المستدامة، كما يوجد تأثير معنوي لأبعاد إدارة الجودة الشاملة كل على انفراد في عناصر التنمية المستدامة، كما تراها القيادات الإدارية في التعليم العالي. توصي الدراسة على ضرورة تبني الإدارة في التعليم العالي فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها لمواجهة التحديات الحادة في بيئة الأعمال التي تتسم بالتطور العلمي السريع، وتعزيز دور التحسين المستمر في الخدمة التعليمية، من حيث الالتزام بتقديم خدمات عالية الجودة، وتشجيعها للإبداع والابتكار باستخدام التقنيات التعليمية الحديثة، وحرصها على التدريب والتعليم المستمر، وتطوير خطط واستراتيجيات طويلة الأجل للتعرف على احتياجات السوق ورغبات الطلبة، واستخدام المكافآت والحوافز للعاملين لتشجيعهم على تقديم جودة أفضل، وتحقيق التنمية المستدامة في المحافظة على كافة الموارد المتاحة لديها وأستخدامها بشكل أمثل.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات الإدارية بديوان وزارة التخطيط والبالغ عددهم حوالي (35) شخص، حسب المعلومات التي تم الحصول عليها من ديوان الوزارة، وتم استخدام المسح الشامل لجميع القيادات الإدارية في الإدارتين الوسطى والعليا .

جدول (1) توزيع حركة الاستبانة

البيان	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات غير صالحة للتحليل	الاستبيانات الخاضعة للتحليل	
				العدد	النسبة
الإجمالي	35	6	0	29	83%

خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها

أولاً: خصائص عينة الدراسة: تتمثل خصائص الأفراد عينة الدراسة بالفقرات الآتية.

الجدول (5) توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة %
الجنس	نكر	18	62.1%
	أنثى	11	37.9%
	المجموع	29	100%
العمر	25 سنة فأقل	1	3.4%
	من 26 إلى 36	7	24.1%
	من 37 إلى 47	13	44.8%
	من 48 سنة فأكثر	8	27.6%
	المجموع	29	100%
المؤهل العلمي	دبلوم	8	27.6%
	بكالوريوس	15	51.7%
	ماجستير	6	20.7%
	المجموع	29	100%
المستوى الإداري	مدير إدارة	10	34.5%
	رئيس قسم	9	31%
	رئيس وحد	10	34.5%
	المجموع	29	100%

المصدر: إعداد الباحث

التوزيع حسب الجنس: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد الذكور في عينة الدراسة (18) موظف بنسبة (62.1%)، وعدد الإناث (11) موظفة بنسبة (37.9%) من جملة عينة الدراسة. والتوزيع حسب الرتبة العمر: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن أغلب المبحوثين اعمارهم 37-47 فقد وجد أن نسبة (45%)، والتوزيع حسب المؤهل العلمي: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن الذين لديه شهادات بكالوريوس بلغ بنسبة (52%)، والتوزيع حسب المستوى الإداري: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد مستوى مدير إدارة في عينة الدراسة (10) موظفين بنسبة (34.5%)، وعدد ورؤساء الأقسام (9) موظف بنسبة (31.5%) وعدد ورؤساء وحدة (10) بنسبة (34.5%)، من جملة عينة الدراسة. والتوزيع حسب سنوات الخبرة: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد الأفراد الذين خبرتهم الوظيفية من 5 إلى أقل من 9 سنة بنسبة (37.9%)، والأفراد الذين خبرتهم الوظيفية أكثر من 10 سنة بنسبة (62%)، من جملة عينة الدراسة.

ثانياً: وصف متغيرات الدراسة

- ثبات الأداة:

لمعرفة مدى الثبات و الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان تم اعتماد طريقة كرونباخ باستخدام برنامج SPSS v22، وفي هذا المجال يجب أن تتراوح قيمة ألفا كرونباخ بين (0,1).

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا
التزام ودعم الإدارة العليا	5	0.881
التخطيط الاستراتيجي للجودة	5	0.769
التحسين المستمر	5	0.810
تدريب العاملين	4	0.698
مشاركة العاملين	5	0.826
البعد الاقتصادي	4	0.843
البعد الاجتماعي	4	0.846
البعد البيئي	4	0.959
الثبات العام	36	0.961

- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة :

وقد تم اعتماد وعرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي والمرتج والذي يمكننا احتسابه من خلال:

1- احتساب المدى أولاً وهو أكبر رقم في مقياس ليكرت الخماسي ناقص أصغر رقم فتصبح النتيجة كالتالي: $4 = 1 - 5$

2- وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات) أي $0.80 = 5/4$ ، فتكون الفئة الأولى لقيم

المتوسط الحسابي هي: من 1 إلى $0.80 + 1$ ، وهكذا بالنسبة إلى بقية القيم كما هو موضح في الجدول التالي:

التصنيف	غير موافق تماماً	غير موافق	موافق نسبياً	موافق	موافق تماماً
الدرجة	1-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5

- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات إدارة الجودة الشاملة :

لتوضيح ذلك استخدمنا الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك من خلال حساب متوسط الإجابات لكل عبارة من عبارات الاستبانة كما موضح في الجداول التالية:

أولاً: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير التزام الإدارة العليا :

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق تماماً	غير موافق	موافق نسبياً	موافق	موافق تماماً	المقياس	العبارات
موافق	1.017	3.97	0	3	6	9	11	تكرار	1- تعتبر الإدارة العليا أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي ضرورة ملحة
			%0	%10.3	%20.7	%31	%37.9	نسبة	
موافق	0.910	3.45	0	4	12	9	4	تكرار	2- تلتزم الإدارة العليا بدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة
			%0	%13.8	%41.4	%31	%13.8	نسبة	
موافق نسبياً	1.017	3.03	2	6	12	7	2	تكرار	3- تقوم وزارة التخطيط بتوفير الموارد المالية اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة
			%6.9	%20.7	%41.4	24.1 %	%6.9	نسبة	
موافق نسبياً	1.162	3.28	2	5	10	7	5	تكرار	4- تحرص الإدارة العليا على إيجاد المناخ التنظيمي الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
			%6.9	%17.2	%34.5	24.1 %	%17.2	نسبة	
موافق نسبياً	1.203	3.34	2	4	12	4	7	تكرار	5- تهتم الإدارة العليا في التحسينات المستمرة للإجراءات الإدارية وإزالة المشكلات التي تواجه العمل
			%6.9	%13.8	%41.4	13.8 %	24.1	نسبة	
موافق	0.878	3.41	النتيجة						

ثانياً: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير التخطيط الاستراتيجي للجودة

العبارة	المقياس	موافق تماماً	موافق	موافق نسبياً	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1- تركيز رسالة وزارة التخطيط على أشباع رضا الزبائن بالدرجة الأولى	تكرار	10	5	8	6	0	3.66	1.173	موافق
	نسبة	%34.5	%17.2	%27.6	%20.7	%0			
2- لدى ديوان وزارة التخطيط أهداف استراتيجية بعيدة المدى تهدف إلى تحقيق الرضا لدى الزبائن.	تكرار	4	10	10	4	1	3.41	1.018	موافق
	نسبة	%13.8	%34.5	%34.5	%13.8	%3.4			
3- توجد خطط واستراتيجيات تهدف إلى تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالديوان وزارة التخطيط.	تكرار	0	9	13	6	1	3.03	0.823	موافق نسبياً
	نسبة	%0	%31	%44.8	%20.7	%3.4			
4- تقوم الإدارة بتشخيص الوضع الداخلي من حيث نقاط القوة والضعف	تكرار	1	8	11	8	1	3	0.926	موافق نسبياً
	نسبة	%3.4	%27.6	%37.9	%27.6	%3.4			
5- تقوم ديوان وزارة التخطيط بتحليل البيئة الخارجية وذلك لاستغلال الفرص المتاحة.	تكرار	3	8	12	5	1	3.24	0.988	موافق نسبياً
	نسبة	%10.3	%27.6	%41.4	%17.2	%3.4			
النتيجة									موافق نسبياً
							3.27	0.716	موافق نسبياً

ثالثا: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير التحسين المستمر

العبارة	المقياس	موافق تماما	موافق	موافق نسبيا	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط	الاعتراف المعياري	النتيجة
1- توكب إدارة وزارة التخطيط توفير التقنيات الحديثة المتطورة التي تساعد في تطوير الاداء لتحسين جودة الخدمة	تكرار	5	5	11	7	1	3.21	1.114	موافق نسبيا
	نسبة	%17.2	%17.2	%37.9	%24.1	%3.4			
2- تقوم إدارة وزارة التخطيط بوضع برامج التطوير والتحسين المستمر لضمان الجودة الشاملة.	تكرار	2	6	16	5	0	3.17	0.805	موافق نسبيا
	نسبة	%6.9	%20.7	%55.2	%17.2	%0			
3- تتبنى إدارة وزارة التخطيط استراتيجية تطوير وتحسين مستمر للخدمات	تكرار	2	6	16	5	0	3.17	0.805	موافق نسبيا
	نسبة	%6.9	%20.7	%55.2	%17.2	%0			
4- تعتقد هناك تحسين مستمر في جودة الخدمات التي تقدمها الوزارة مقارنة بالعام الماضي	تكرار	1	6	16	4	2	3	0.886	موافق نسبيا
	نسبة	%3.4	%20.7	%55.2	%13.8	%6.9			
5- تسعى إدارة الوزارة إلى التحسين المستمر في الاداء. وذلك من خلال سرعة الاستجابة للتغيرات من ناحية وتبسيط الاجراءات من ناحية أخرى.	تكرار	4	6	12	6	1	3.21	1.048	موافق نسبيا
	نسبة	%13.8	%20.7	%41.4	%20.7	%3.4			
النتيجة									موافق نسبيا
0.708									3.15

رابعاً: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير تدريب العاملين

العبارة	المقياس	موافق تماماً	موافق	موافق نسبياً	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1-تقوم إدارة الوزارة بتدريب الموظفين لممارسة مفهوم إدارة الجودة الشاملة	تكرار	2	7	8	9	3	2.86	1.125	موافق نسبياً
	نسبة	%6.9	%24.1	%27.6	%31	%10.3			
2- يتم تدريب الموظفين على أن الزبائن وإرضائهم هو هدفهم الأساسي.	تكرار	4	5	7	9	4	2.86	1.274	موافق نسبياً
	نسبة	%13.8	%17.2	%24.1	%31	%13.8			
3- تساهم عملية التدريب في منع وقوع الأخطاء والحصول على مستوى عال من الجودة.	تكرار	4	10	10	4	1	3.41	1.018	موافق
	نسبة	%13.8	%34.5	%34.5	%13.8	%3.4			
4- تؤدي الدورات التدريب التي يتم عقدها في الوزارة إلى تحسين مستوى الأداء المؤسسي.	تكرار	4	9	12	2	2	3.38	1.049	موافق نسبياً
	نسبة	%13.8	%31	%41.4	%6.9	%6.9			
النتيجة									
							3.13	0.812	موافق نسبياً

خامسا: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير مشاركة العاملين

العبارة	المقياس	موافق تماما	موافق	موافق نسبيا	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط	الإحصاء المعياري	النتيجة
1- تقوم إدارة الوزارة بتحفيز العاملين من خلال تشجيع ومشاركة كل الموظفين في برنامج الجودة.	تكرار	3	5	9	11	1	2.93	1.067	موافق نسبيا
	نسبة	%10.3	%17.2	%31	%37.9	%3.4			
2- تعمل إدارة الوزارة على تشجيع الموظفين على العمل المشترك بهدف التحسين المستمر.	تكرار	3	7	14	3	2	3.21	1.013	موافق نسبيا
	نسبة	%10.3	%24.1	%48.3	%10.3	%6.9			
3- تأخذ وزارة التخطيط آراء الموظفين عند إعداد الخطط الاستراتيجية لتحسين الجودة.	تكرار	1	3	14	7	4	2.66	0.974	موافق نسبيا
	نسبة	%3.4	%10.3	%48.3	%24.1	%13.8			
4- تقوم وزارة التخطيط بإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات الإدارية	تكرار	2	4	8	8	7	2.52	1.214	غير موافق
	نسبة	%6.9	%13.8	%27.6	%27.6	%24.1			
5-تقوم إدارة ديوان الوزارة بتحفيز العاملين من خلال تشجيع ومشاركة كل الموظفين في برنامج الجودة.	تكرار	1	5	7	11	5	2.52	1.090	موافق نسبيا
	نسبة	%3.4	%17.2	%24.1	%37.9	%17.2			
									النتيجة
									موافق نسبيا
									0.825
									2.77

- الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير التنمية المستدامة:

أولاً: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير البعد الاقتصادي:

العبارة	المقياس	موافق تماماً	موافق	موافق نسبياً	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1- تعتمد وزارة التخطيط على استراتيجيات الجودة الشاملة التي تدعم وظائف الإنتاج الأنظف والتسويق الأخضر.	تكرار	2	5	13	6	3	2.90	1.047	موافق نسبياً
	نسبة	%6.9	%17.2	%44.8	%20.7	%10.3			
2- تعمل وزارة التخطيط على تقديم خدمات بتكاليف أقل	تكرار	0	7	14	5	3	2.86	0.915	موافق نسبياً
	نسبة	%0	%24.1	%48.3	%17.2	%10.3			
3- تعمل إدارة ديوان الوزارة على التحسين المستدام لخدماتها.	تكرار	1	8	13	4	3	3	1	موافق نسبياً
	نسبة	%3.4	%27.6	%44.8	%13.8	%10.3			
4- تعمل وزارة التخطيط على تحقيق أرباح بأقل الموارد	تكرار	3	3	10	7	6	2.66	1.233	موافق نسبياً
	نسبة	%10.3	%10.3	%34.5	%24.1	%20.7			
									النتيجة
									موافق نسبياً
									0.869
									2.85

ثانيا: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير البعد الاجتماعي

العبارة	المقياس	موافق تماما	موافق	موافق نسبيا	غير موافق	غير تماما موافق	المتوسط	المعياري الانحراف	النتيجة
1-تسعى الوزارة لتطبيق نظام المسؤولية الاجتماعية المطابقة للمواصفة القياسية الإيزو	تكرار	4	6	11	6	2	3.14	1.125	موافق نسبيا
	نسبة	%13.8	%20.7	%37.9	%20.7	%6.9			
2- تراعي ديوان وزارة التخطيط العدالة في توزيع الأجر	تكرار	2	3	11	7	6	2.59	1.150	غير موافق
	نسبة	%6.9	%10.3	%37.9	%24.1	%20.7			
3- تقوم الوزارة بوضع برامج تكوينية لتمكين العاملين فيما يخص التنمية المستدامة	تكرار	2	7	9	7	4	2.86	1.156	موافق نسبيا
	نسبة	%6.9	%24.1	%31	%24.1	%13.8			
4- تسعى الوزارة إلى تلبية احتياجات المجتمع الذي تنشط فيه	تكرار	4	7	10	6	2	3.17	1.136	موافق نسبيا
	نسبة	%13.8	%24.1	%34.5	%20.7	%6.9			
									النتيجة
							2.94	1.136	موافق نسبيا

ثالثاً: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغير البعد البيئي

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	غير تماماً موافق	غير موافق	موافق نسبياً	موافق	موافق تماماً	المقياس	العبارات
موافق نسبياً	1.398	3.21	4	6	6	6	7	تكرار	1-تعمل وزارة التخطيط على تخفيض التلوث باستخدام مواد نظيفة
			%13.8	%20.7	%20.7	%20.7	%24.1	نسبة	
موافق نسبياً	1.375	3.03	4	9	3	8	5	تكرار	2- تلتزم الوزارة بنظام الإدارة البيئية مطابق للمواصفات لقياسية الأيزو 04222
			%13.8	%31	%10.3	%27.2	%17.2	نسبة	
موافق نسبياً	1.185	2.76	5	8	6	9	1	تكرار	3- تضع الوزارة برامج خاصة بالنشاطات ذات التأثيرات البيئية الخطيرة
			%17.2	%27.6	%20.7	%31	%3.4	نسبة	
موافق نسبياً	1.398	3.10	5	5	7	6	6	تكرار	4- تعتمد الوزارة على سياسة الجودة ال شاملة لدعم الأداء البيئي
			%17.2	%17.2	%24.1	%20.7	%20.7	نسبة	
موافق نسبياً	1.267	3.03	النتيجة						

اختبار فرضيات الدراسة والنتائج والتوصيات

أولاً: اختبار فرضيات الدراسة

ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والتمثلة في (التزام ودعم

الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين) و التنمية المستدامة والتمثلة (

البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.

الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والتمثلة في (التزام ودعم الإدارة

العليا، التخطيط الاستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين) و التنمية المستدامة والتمثلة (البعد

الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.

لمعرفة ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية متطلبات إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل في إبعاد التنمية المستدامة كمتغير

تابع، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (8) يبين ذلك.

الجدول رقم (8) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد أثر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التنمية المستدامة

البيان	معامل التحديد R ²	قيمة f	اختبار T	معامل الانحدار B	الدلالة المعنوية sig	معامل الارتباط R
أثر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التنمية المستدامة	0.602	40.772	6.385	1.104	0.000	0.776**

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط يساوي (0.77)، بإشارة موجبة، وهذا يدل بأن العلاقة متطلبات إدارة

الجودة الشاملة في التنمية المستدامة علاقة طردية، أي كلما زاد متطلبات إدارة الجودة الشاملة زاد معها الاهتمام بالتنمية المستدامة،

كما أن معامل التحديد (R²) يساوي (0.602)، مما يعني أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة مسؤولة عن تفسير (60%) من التغيرات

التي تحدث في التنمية المستدامة ، وهناك ما نسبته (40%) يرجع لعوامل أخرى.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (40.772) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) ويساوي (0.000)، وهذا يشير إلى أن

النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، مما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على

المجتمع قيد الدراسة، أي أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة (المتغير المستقل) لها القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغير في

التنمية المستدامة (المتغير التابع) مستقبلاً، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة و التنمية

المستدامة والتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القادة في وزارة التخطيط. وبالتالي يتم رفض

الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية متطلبات إدارة الجودة الشاملة في إبعاد

التنمية المستدامة".

❖ اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات التزام ودعم الإدارة العليا و التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي).

الجدول رقم (8) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد أثر التزام ودعم الإدارة العليا في التنمية المستدامة

البيان	معامل التحديد R ²	قيمة f	اختبار T	معامل الانحدار B	الدلالة المعنوية sig	معامل الارتباط R
أثر التزام ودعم الإدارة العليا في التنمية المستدامة	0.288	10.911	3.303	0.573	0.003	**0.536

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط يساوي (0.536)، بإشارة موجبة، وهذا يدل بأن العلاقة بين التزام ودعم الإدارة العليا في التنمية المستدامة علاقة طردية، أي كلما زاد التزام ودعم الإدارة العليا زاد معها الاهتمام بالتنمية المستدامة، كما أن معامل التحديد (R²) يساوي (0.288)، مما يعني أن التزام ودعم الإدارة العليا مسؤولة عن تفسير (28%) من التغيرات التي تحدث في التنمية المستدامة ، وهناك ما نسبته (72%) يرجع لعوامل أخرى.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (10.911) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) ويساوي (0.003)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، مما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع قيد الدراسة، أي أن التزام ودعم الإدارة العليا (المتغير المستقل) لها القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغير في التنمية المستدامة (المتغير التابع) مستقبلاً، أي يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات التزام ودعم الإدارة العليا و التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القادة في وزارة التخطيط، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية دعم و التزام الإدارة العليا في إبعاد التنمية المستدامة".

الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات التخطيط الاستراتيجي للجودة و التنمية المستدامة مجتمعه (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.

الجدول رقم (8) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد أثر التخطيط الاستراتيجي للجودة في التنمية المستدامة

البيان	معامل التحديد R ²	قيمة f	اختبار T	معامل الانحدار B	الدلالة المعنوية sig	معامل الارتباط R
أثر التخطيط الاستراتيجي للجودة في التنمية المستدامة	0.488	25.77 9	5.077	0.916	0.000	**0.699

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط يساوي (0.699)، بإشارة موجبة، وهذا يدل بأن العلاقة بين التخطيط

الاستراتيجي للجودة في التنمية المستدامة علاقة طردية، أي كلما زاد التخطيط الاستراتيجي للجودة زاد معها الاهتمام بالتنمية المستدامة، كما أن معامل التحديد (R²) يساوي (0.488)، مما يعني أن التخطيط الاستراتيجي للجودة مسؤولة عن تفسير (48%) من التغيرات التي تحدث في التنمية المستدامة، وهناك ما نسبته (52%) يرجع لعوامل أخرى.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (25.779) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) ويساوي (0.000)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، مما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع قيد الدراسة، أي أن التخطيط الاستراتيجي للجودة (المتغير المستقل) لها القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغير في التنمية المستدامة (المتغير التابع) مستقبلاً، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التخطيط الاستراتيجي للجودة / و التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القادة في وزارة التخطيط، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التخطيط الاستراتيجي للجودة في إبعاد التنمية المستدامة".

الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات التحسين المستمر) و التنمية المستدامة مجتمعه (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.

الجدول رقم (8) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد أثر التحسين المستمر في التنمية المستدامة

البيان	معامل التحديد R ²	قيمة f	اختبار T	معامل الانحدار B	الدلالة المعنوية sig	معامل الارتباط R
أثر التحسين المستمر في التنمية المستدامة	0.334	13.523	3.677	0.765	0.001	**0.578

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط يساوي (0.578)، بإشارة موجبة، وهذا يدل بأن العلاقة بين التحسين المستمر في

التنمية المستدامة علاقة طردية، أي كلما زاد التحسين المستمر زاد معها الاهتمام بالتنمية المستدامة، كما أن معامل التحديد (R²) يساوي (0.334)، مما يعني أن التحسين المستمر مسؤولة عن تفسير (33%) من التغيرات التي تحدث في التنمية المستدامة،

وهناك ما نسبته (67%) يرجع لعوامل أخرى.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (13.523) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) ويساوي (0.001)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، مما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع قيد الدراسة، أي أن التحسين المستمر (المتغير المستقل) لها القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغير في التنمية المستدامة (المتغير التابع) مستقبلاً، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التخطيط التحسين المستمر) و التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القادة في وزارة التخطيط. وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التحسين المستمر في إبعاد التنمية المستدامة".

الفرضية الفرعية الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التدريب العاملين) و التنمية المستدامة مجتمعه (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.

الجدول رقم (8) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد أثر تدريب العاملين في التنمية المستدامة

البيان	معامل التحديد R ²	قيمة f	اختبار T	معامل الانحدار B	الدلالة المعنوية sig	معامل الارتباط R
أثر تدريب العاملين في التنمية المستدامة	0.336	13.636	3.693	0.669	0.001	0.579**

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط يساوي (0.579)، بإشارة موجبة، وهذا يدل بأن العلاقة تدريب العاملين في التنمية المستدامة علاقة طردية، أي كلما زاد تدريب العاملين زاد معها الاهتمام بالتنمية المستدامة، كما أن معامل التحديد (R²) يساوي (0.336)، مما يعني أن تدريب العاملين مسؤولة عن تفسير (36%) من التغيرات التي تحدث في التنمية المستدامة ، وهناك ما نسبته (64%) يرجع لعوامل أخرى.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (13.63) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) ويساوي (0.001)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، مما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع قيد الدراسة، أي أن تدريب العاملين (المتغير المستقل) لها القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغير في التنمية المستدامة (المتغير التابع) مستقبلاً، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (تدريب العاملين) و التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القادة في وزارة التخطيط. وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تدريب

العاملين في إبعاد التنمية المستدامة".

الفرضية الفرعية الخامسة : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (مشاركة العاملين) و التنمية المستدامة مجتمعه (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.

الجدول رقم (8) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد أثر مشاركة العاملين في التنمية المستدامة

البيان	معامل التحديد R ²	قيمة f	اختبار T	معامل الانحدار B	الدلالة المعنوية sig	معامل الارتباط R
أثر مشاركة العاملين في التنمية المستدامة	0.715	67.900	8.240	0.962	0.000	0.846**

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط يساوي (0.846)، بإشارة موجبة، وهذا يدل بأن العلاقة مشاركة العاملين في التنمية المستدامة علاقة طردية، أي كلما زاد مشاركة العاملين زاد معها الاهتمام بالتنمية المستدامة، كما أن معامل التحديد (R²) يساوي (0.715)، مما يعني أن مشاركة العاملين مسؤولة عن تفسير (71%) من التغيرات التي تحدث في التنمية المستدامة ، وهناك ما نسبته (29%) يرجع لعوامل أخرى.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (67.900) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) ويساوي (0.000)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، مما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع قيد الدراسة، أي أن مشاركة العاملين (المتغير المستقل) لها القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغير في التنمية المستدامة (المتغير التابع) مستقبلاً، أي يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (مشاركة العاملين) و التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) ، كما يراها القادة في وزارة التخطيط. وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مشاركة العاملين في إبعاد التنمية المستدامة".

النتائج والتوصيات :

- 1- إن الأكثر المتطلبات تطبيقاً لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة في وزارة التخطيط كانت التزام ودعم الإدارة العليا، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.41) وكانت باقي المتطلبات على التوالي (التخطيط الاستراتيجي تم التحسين المستمر و يليه التدريب وأخيراً مشاركة العاملين.
- 2- إن الأكثر الإبعاد التنمية المستدامة توفراً في وزارة التخطيط كانت البعد البيئي تم البعد الاجتماعي تم البعد الاقتصادي .
- 3- أظهرت نتائج الورقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية متطلبات إدارة الجودة الشاملة مجتمعة في إبعاد التنمية المستدامة". حيث بلغ معامل التحديد (60%)، مما يعني أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة مسؤولة عن تفسير (60%) من التغيرات التي تحدث في التنمية المستدامة، وهناك ما نسبته (40%) يرجع لعوامل أخرى.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية دعم والتزام الإدارة العليا في إبعاد التنمية المستدامة".
- 5- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التخطيط الاستراتيجي للجودة ا) و التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي).
- 6- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (ا التخطيط التحسين المستمر) و التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي).
- 7- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (تدريب العاملين) و التنمية المستدامة والمتمثلة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي).
- 8- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مشاركة العاملين في إبعاد التنمية المستدامة كما يراها القادة في وزارة التخطيط.

التوصيات :

- 1- زيادة الاهتمام بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة في ديوان وزارة التخطيط ووضع خطط إستراتيجية مستقبلية بان تكون التنمية المستدامة من أولويات وزارة التخطيط، وتدريب العاملين على مفهوم التنمية المستدامة من خلال الندوات وورش العمل والمؤتمرات العلمية، ومشاركة العاملين في خطط التنمية المستدامة.
- 2- الاهتمام أكثر بوضع الإستراتيجيات ذات العلاقة بالتنمية المستدامة في وزارة التخطيط على ربط العلاقة بين الجودة الشاملة والإستراتيجية العامة للوزارة التخطيط بهدف تحقيق التنمية الاستدامة.
- 3- نشر ثقافة التنمية المستدامة من خلال الندوات وورش العمل والمؤتمرات العلمية داخل ديوان وزارة التخطيط.

المراجع

- 1- البكري، سونيا محمد .(1999). إدارة الانتاج والعمليات (مدخل النظم)، الدار الجامعية للنشر، القاهرة_ مصر.
- 2- شيلي، الهام (2014) بعنوان دور إستراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيكدة.، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة فرحات عباس سطيف 1، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

- 3- حداد، حسون محمد علي (2014) إدارة الجودة الشاملة على التنمية المستدامة في التعليم العالي في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.
- 4- جودة، محفوظ أحمد. (2006) . ادارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان _ الأردن.
- 5- عبوي، زيد منير. (2006) . إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
- 6- عقلي، عمر وصفي. (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان - الأردن .
- 7- غريب ، معز (2018) تبني التنمية المستدامة على الأداء المالي من وجهة نظر العاملين في المصارف بمحافظة ظفار - سلطنة عمان
- المؤتمر: المؤتمر الدولي السادس كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، في الأردن
- 8- رزان صلاح (2018) التنمية المستدامة -