

عنوان البحث

إثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على تحقيق كفاءة الأداء الإداري لشركات صادرات فاكهة المانجو السودانية
دراسة ميدانية (شركة العكدابي - شركة الخرطوم والمركز السوداني للصادرات البستانية المحدودة)

* د. عبد العزيز حسن عبد العزيز آدم¹ د. الخير عمارة محمد² د. مجاهد عبدالقادر فضل السيد³ د. ادريس النور ادريس⁴

¹ كلية الإقتصاد والدراسات التجارية، جامعة كردفان، السودان
بريد الكتروني: Azizhass8@gmail.com
² كلية الإقتصاد والدراسات التجارية، جامعة كردفان، السودان
بريد الكتروني: Kheir108@gmail.com
³ كلية الإقتصاد والدراسات التجارية، جامعة كردفان، السودان
بريد الكتروني: mugaheid@yahoo.com
⁴ وزارة الحكم الاتحادي، ولاية البحر الأحمر، السودان
بريد الكتروني: Idrissmono96@gmail.com

HNSJ, 2021, 2(9); <https://doi.org/10.53796/hnsj2922>

تاريخ القبول: 2021/08/26م

تاريخ النشر: 2021/09/01م

المستخلص

هدفت الدراسة إلى توضيح تأثير تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بأبعادها (مشاركة العاملين، التركيز على العملاء، إلتزام القيادة العليا) على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده (الكفاءة، الفعالية)، لشركات الصادرات البستانية ولاية الخرطوم 2020م، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالشركات الثلاث والبالغ عددهم (106) فرداً، تم استخدام أسلوب المسح الشامل، وتم توزيع الاستبانة عليهم، واستردت منها (101) استبانة بنسبة 94%، اعتمدت الدراسة في معالجة البيانات على برنامج الحزم الاحصائية (spss) ومربع كاي، ومن خلال معالجة البيانات توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية قوية بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وأداء شركات الصادرات البستانية المحدودة، أوصت الدراسة باستمرار إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بتعزيز كفاءة وفعالية أداءها.

الكلمات المفتاحية: الجودة، إدارة الجودة الشاملة، مشاركة العاملين، الكفاءة، الفعالية.

RESEARCH ARTICLE

THE IMPACT OF APPLICATION OF THE PRINCIPLES OF TOTAL QUALITY ON ACHIEVING THE ADMINISTRATIVE EFFICIENCY OF THE SUDANESE MANGO FRUIT EXPORT COMPANIES

A field study (Al-Akdabi Company, Khartoum Company and the Sudanese Center for Horticultural Exports Ltd.)

* Dr. Abdel Aziz Hassan Abdel Aziz Adam¹ Dr. Elkheir Amara Mohammed²
Dr. Mujahid Abdul Qadir Fadel Alseed³ Dr. Idris Alnour Idris⁴

¹ Faculty of Economics and Business Studies, University of Kordofan, Sudan

Email: Azizhass8@gmail.com

² Faculty of Economics and Business Studies, University of Kordofan, Sudan

Email: Kheir108@gmail

³ Faculty of Economics and Business Studies, University of Kordofan, Sudan

Email: mugaheid@yahoo.com

⁴ Ministry of Federal Government, Red Sea State, Sudan, Sudan

Email: Idrissmono96@gmail.com

HNSJ, 2021, 2(9); <https://doi.org/10.53796/hnsj2922>

Published at 01/09/2021

Accepted at 26/08/2021

Abstract

The study aimed to clarify the impact of the application of the principles of total quality in its dimensions (participation of employees, focus on customers, commitment of the senior leadership) on the efficiency of administrative performance in its dimensions (efficiency, effectiveness), for the horticultural export companies in Khartoum State 2020. The study population consisted of (106) employees of the three companies. The comprehensive survey method was used, and the questionnaire was distributed to them, and (101) questionnaires were retrieved from them with a percentage of 94%. During the data processing, the study concluded that there is a strong positive relationship between the application of the principles of total quality and the performance of the horticultural export companies limited. The study recommended the continued commitment of the senior leadership to the application of the principles of total quality management to enhance the efficiency and effectiveness of its performance.

Key Words: Quality, total quality management, employee participation, efficiency, effectiveness.

مقدمة:

في ظل المنافسة العالمية للشركات والمؤسسات في تقديم المنتجات والخدمات التي تلبي رغبات العملاء الحالية والمتوقعة، كان لابد من إتباع سياسات إدارة الجودة الشاملة التي يعتمد عليها في تلبية طلبات السوق التنافسية وإستمرار وبقاء المؤسسات. لأن فاكهة المانجو من إحدى المحاصيل الزراعية التي يمتاز بها السودان، وذلك بما يتوافر لديه من تربة خصبة ومناخ سافنا غني صالح لزراعة وإنتاج معظم أنواع الفواكه بصفة عامة وفاكهة المانجو بصفة خاصة. والمانجو هي واحدة من أكثر الفواكه أهمية في العالم وأكثر شهرةً في الحالتين الطازجة والمصنعة، ويتميز السودان بإنتاج المانجو في فترات قد تكون نادرة في الدول العربية والأوروبية في الشهور (سبتمبر وإكتوبر ومارس وأبريل) لذا تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري بشركات صادرات فاكهة المانجو بولاية الخرطوم.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في تدني وتذبذب صادرات المنتجات البستانية عموماً وفاكهة المانجو على وجه الخصوص في السودان، وتزداد هذه المشكلة بزيادة حجم الإنتاج الأمر الذي يتطلب أداءً ذات فعالية لتصديره بأقل التكاليف وفي أقصر وقت ممكن وبأقل جهد ممكن من هذه الفاكهة على مستوى السودان كماً ونوعاً، إذ يعتبر السودان أحد أكبر البلدان المنتجة لهذه الفاكهة. عليه تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي: ما مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعاها (إلتزام القيادة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العملاء)، على أداء شركات صادرات فاكهة المانجو بأبعاها (الكفاءة، الفعالية) وتتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما أثر إلتزام القيادة العليا على كفاءة الأداء الإداري بشركات صادر فاكهة المانجو السودانية.؟
- 2- هل مشاركة العاملين يساهم في كفاءة أداء شركات صادر فاكهة المانجو السودانية.؟
- 3- ما أثر إلتزام القيادة العليا على فعالية الأداء بشركات صادر فاكهة المانجو السودانية.؟
- 4- هل يؤثر مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية على فعالية الأداء الإداري بشركات صادرات المانجو السودانية ؟
- 5- ما هو أثر التركيز على العملاء في فعالية الأداء الإداري بشركات صادرات المانجو السودانية.؟

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة هو توضيح أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على كفاءة وفعالية الأداء الإداري بشركات صادرات فاكهة المانجو السودانية تتفرع منه الأهداف التالية.

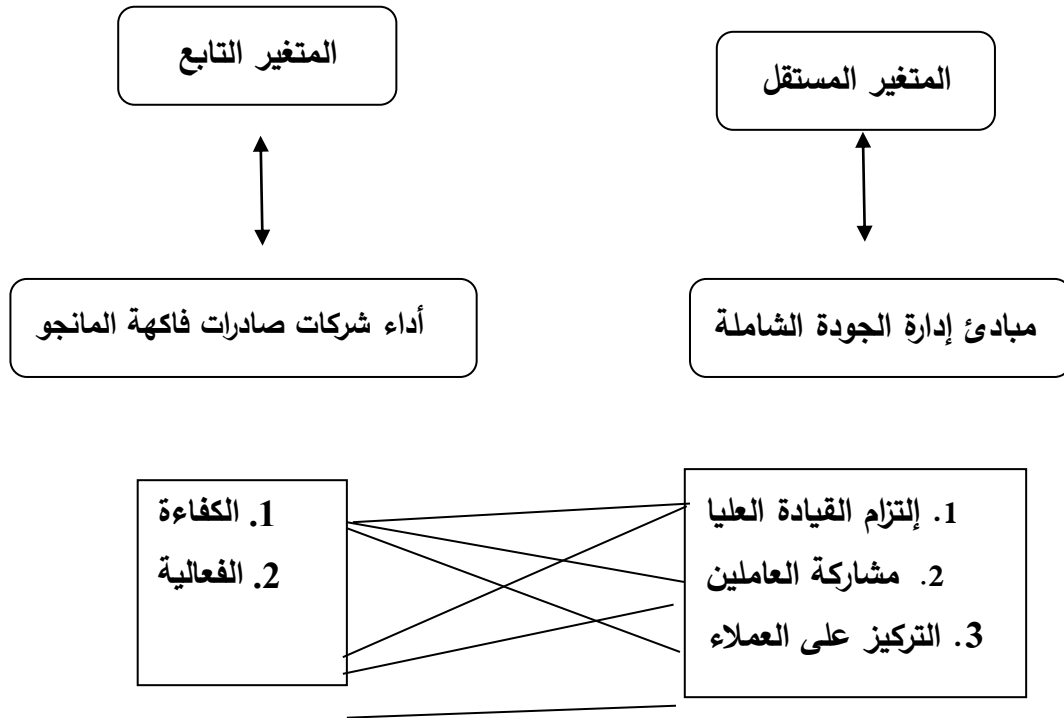
1. التعرف على أثر إلتزام القيادة العليا على كفاءة الأداء الإداري بشركات صادر فاكهة المانجو السودانية.؟
2. بيان دور مشاركة العاملين يساهم في كفاءة أداء شركات صادرات فاكهة المانجو السودانية.؟
3. توضيح أثر إلتزام القيادة العليا على فعالية الأداء بشركات صادرات فاكهة المانجو السودانية.؟
4. معرفة أثر مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية على فعالية الأداء الإداري بشركات صادرات فاكهة المانجو السودانية ؟
5. التعرف على أثر التركيز على العملاء في فعالية الأداء الإداري بشركات صادرات المانجو السودانية.؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في أنها تساهم في توفير المعلومات المتعلقة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة وفعالية الأداء في إثراء المكتبات بشكل عام الفعالية وكفاءة الأداء بشكل خاص، وهي تأتي استكمالاً للدراسات السابقة. كما تبرز أهميتها الدراسة في مساعدة شركات صادرات المانجو السودانية من خلال النتائج والتوصيات التي يمكن أن تتوصل إليها الدراسة في كيفية رفع فعالية وكفاءة أداءها.

نموذج الدراسة:

شكل (1) نموذج الدراسة



المصدر: أدبيات الدراسات السابقة 2020م

فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على فرضية رئيسية هي: توجد علاقة إيجابية بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء بشركات صادرات المانجو السودانية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية.

1. توجد علاقة ايجابية بين إلتزام القيادة العليا على كفاءة الأداء بشركات صادرات فاكهة المانجو السودانية.؟
2. توجد علاقة ايجابية بين مشاركة العاملين يساهم في كفاءة أداء شركات صادرات فاكهة المانجو السودانية.؟
3. توجد علاقة ايجابية بين إلتزام القيادة العليا وفعالية الأداء بشركات صادرات فاكهة المانجو السودانية.؟
4. توجد علاقة ايجابية بين مشاركة العاملين وفعالية الأداء بشركات صادرات فاكهة المانجو السودانية. ؟
5. توجد علاقة ايجابية بين أثر التركيز على العملاء في فعالية الأداء بشركات صادرات المانجو السودانية .؟

الإطار النظري للدراسة:**مفهوم الجودة**

عرف قاموس أكسفورد الأمريكي الجودة على أنها درجة أو مستوى من التميز. (راتب وآخرون، ص31، 2003). ولقد عرفها جوزيف جوران (Joseph Juran) على أنها: ملائمة للغرض أو الاستخدام. (أحمد عيشاوي، ص9، 2006).

عرفها كذلك فيجن باوم (Feignbaum) على أنها: الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاط التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة التي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون. (العزاوي، ص8، 2005). جوزف جوران (Juran) قال أن الجودة لها ثلاثة معاني:

- 1/ الجودة تحتوي على جميع مظاهر المنتج الذي يحقق إحتياجات وتطلعات المستهلك.
- 2/ الجودة تعني عدم وجود خلل في المنتج.
- 3/ الملائمة في الإستخدام.

إذاً أن الجودة عبارة عن مجموعة الصفات والخصائص الموجودة في المنتج، تلي حاجات ورغبات الزبون الضمنية والصريحة الحالية والمستقبلية (درويش، ص46، 2007).

فالنظرة الحديثة للجودة تشتمل على الأبعاد الاستراتيجية والتنظيمية، التجاري، المالية والبشرية، مما أدى إلى بروز ما يعرف بالجودة الشاملة المرتبطة بجميع وظائف المؤسسة لا بالمنتج فقط، وأن تسييرها يتم من قبل جميع الأفراد لا المختصين بالجودة، بالإضافة إلى أن مفهوم الزبون أصبح واسعاً ليشمل الزبون الداخلي والخارجي (على رجال و إلهام يحيوي، ص42، 2001م)

مفهوم الجودة الشاملة:

عرفها جابلونسكي (Jablonsky) بأنها فلسفة للإدارة تمثل مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تسمح للفرد العامل أن يعمل بشكل أفضل. (وعد، 23، 2001).

أنشطة بين أهمية الجودة الشاملة

1- تحقيق رضا العميل: أصبح العملاء أكثر إلحاحاً من ذي قبل، وساعدت ثورة المعلومات في تغيير التوقعات لدى العملاء.

2- تحسين الأرباح: التحسين الذي يتحقق في الجودة يمكن من البيع بأسعار أعلى دون إغضاب العميل، ويقلل من تكاليف التسويق ويزيد من كمية المبيعات. (مصطفى سيد، ص17، 2002م).

3- زيادة الفعالية التنظيمية: إدارة الجودة الشاملة تفرز قدرة أكبر على العمل الجماعي، وتحقق تحسناً في الإتصالات وإشراكاً أكبر لجميع العاملين في حل المشاكل وتحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين،

4- تحقيق القدرة على المنافسة: تصاعدت حدة المنافسة ولا سيما بعد تنفيذ إتفاقيات التجارة العالمية تحت مظلة مؤسسة التجارة الدولية.

5- السعي للحصول على شهادات الجودة: سعت المنظمات لدعم قدراتها التنافسية من خلال الحصول على شهادات الجودة العالمية والمواصفات وخاصة شهادة الأيزو من المؤسسة العالمية للمواصفات.

مفهوم الكفاءة:

عرقت الكفاءة بأنها "مجموع المعارف العملية التي تضمن تميزاً تنافسياً في السوق، فالكفاءة الأساسية تعزز الوضع التنافسي للمؤسسة كما يلي:

- 1 - فالمنشأة التي تتوفر فيها الكفاءة يعني أن لها ميزة تنافسية تمثل إحدى نقاط القوة.
- 2 - ويمكن تعريف الكفاءة حسب الزاوية التي ينظر إليها. (خليل وآخرون، ص331، 2000).

تصنيف الكفاءة:

1- الكفاءة الفردية والجماعية: مهما كان مستوى الأفراد في الهيكل التنظيمي فإن المناصب التي يشغلونها تتطلب كفاءة معينة لأداء مهامهم بصورة تحقق معها أهداف المؤسسة. وفيما يلي أهم الكفاءة التي ينبغي توفرها في الأفراد:

- 1- المثابرة والقدرة على العمل والتأقلم مع الظروف المتغيرة والغامضة.
- 2- القدرة على التعلم السريع والتحكم في التقنيات التكنولوجية.
- 3- توظيف المواهب والتعامل الإيجابي مع المرؤوسين. (ثابت، ص142، 2002).

مفهوم الفعالية:

عرفن فعالية المنظمة بأنها: قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وتعتمد هذه القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات. (صالح بن دوار، ص84، 2006).

الفرق بين الكفاءة والفعالية

ويعتبر مفهوم الكفاءة ملازماً لمفهوم الفعالية. ويجب أن يؤخذ كلاهما: الكفاءة والفعالية في الاعتبار ضمن مقاييس نجاح أي منظمة، فالفعالية هي إنجاز العمل أو الشيء الصحيح أما الكفاءة فهي إنجاز العمل بشكل صحيح. فالكفاءة تشير إلى البعد الاقتصادي في تحديد الأهداف وإلى نسبة المخرجات إلى المدخلات إذ يتوجب على التنظيم تحقيق الأهداف المحددة بالموارد الموجودة، وهي موارد محدودة يجب إدارتها بشكل اقتصادي بينما تشير الفعالية إلى القدرة على النجاح في تحقيق الأهداف. (جون جاكسون، ص59، 1988).

الدراسات السابقة:

1- **دراسة مصطفى آدم: (2014)** هدفت الدراسة الى توضيح أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات المصرفية وذلك من خلال بيان أثر المتابعة والتقييم في تحقيق كفاية الخدمات المصرفية، التعرف على تأثير القدرات التنظيمية، وتحديد العلاقة بين المتابعة والتقييم ورضاء العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف التجارية، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، استخدمت الدراسة اسلوب (spss) لتحليل البيانات أهم النتائج: هنالك علاقة إيجابية قوية ومعنوية بين قدرات القيادة العليا في دعم ومساندة تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المقدمة، بينت الدراسة بأن هنالك علاقة ايجابية ضعيفة وغير معنوية بين قدرات القيادة العليا في دعم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة وكفاية الخدمات المقدمة، أوصت بضرورة التزام القيادات العليا واصحاب القرار ببرامج الجودة الشاملة وجعلها استراتيجية ثابتة للعمل بها في المصارف، إنشاء قسم خاص بإدارة الجودة الشاملة بالمصارف التجارية بهدف السعي الى تحقيقها ضمن سياسات وبرامج واضحة

ومحددة.

2. دراسة: درية حيدر: (2013) هدفت الدراسة إلى الوقوف على أهم الإنجازات التي حققتها الإستثمارات الأجنبية في القطاع الصناعي في مجال إدارة الجودة الشاملة، ومعرفة الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في نجاح وتنمية الإستثمارات الأجنبية المباشرة في السودان. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي. استخدم البحث أسلوب (spss) لتحليل البيانات. أهم النتائج: بيئة الاعمال الحديثة أجبرت إدارة المنشآت الصناعية على تبني عوامل النجاح الاساسية المتمثلة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أن المنشآت الصناعية التي تقوم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة تحقق ميزة تنافسية في السوق المحلي والعالمي من خلال تقديم منتجات عالية الجودة، نالت تلك المنشآت رضا العملاء والعاملين من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودراسة حاجات ورغبات العملاء والعمل على إشباعها من خلال تقديم منتجات جيدة او خدمات ما بعد البيع. أهم التوصيات: ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المصانع الوطنية والأجنبية، تشجيع الإستثمارات الأجنبية بغرض نقل التكنولوجيا في مجال الإنتاج والتسويق والإدارة والتي من شأنها توسيع قاعدة الإنتاج القومي وزيادة الصادرات.

3. دراسة: محمد ابراهيم: (2006). هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وقياس تأثيرها على الأداء الشامل لمنظمات التشييد السودانية، بناء نموذج منهجي وتطبيقي يمكن إستخدامه في منظمات التشييد السودانية بصفة خاصة ومنظمات الأعمال بصفة عامة لتحسين الأداء الشامل اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي إستخدم الباحثون أسلوب الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS). أهم النتائج: إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحقق أثراً إيجابياً على جميع مقومات الأداء الشامل للمنظمة (رضا العاملين، جودة المنتج، رضا العميل) مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظمات التشييد السودانية ضعيف للغاية، هنالك أهمية لدور القيادة وإمكانية تأثيرها الإيجابي على رضا العاملين والأداء الإستراتيجي للمنظمة، أوصت الدراسة: على الإدارات العليا لمنظمات التشييد الإلتزام بتوفير الموارد اللازمة لتطبيق برنامج الجودة الشاملة وتدريب العاملين على أساليب ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة، تكوين وبناء فرق العمل المتداخلة) بين الإدارات مما يحقق إنتقالاً لخبرات بين الأفراد وتحمل المسؤولية تجاه حل المشكلات المتعلقة بالجودة.

4. دراسة: صفية قسم السيد: (2011) هدف البحث إلى التعرف على مفهوم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة، وبيان دور العناصر المكونة للمزيج التسويقي، التعرف على المشاكل والمعوقات التي تحول دون تسويق منتجات الصمغ العربي. استخدم البحث المنهج الوصفي والتاريخي استخدم البحث برنامج (spss) لتحليل البيانات. أهم نتائج البحث: وجود إهتمام من قبل شركات الصمغ العربي بجودة وتخطيط المنتج، اتضح أن سياسة الدولة غير الثابتة تجاه تسعير الصمغ العربي كان لها الأثر السلبي على إنتاج الصمغ العربي، ان نظام إدارة الجودة الشاملة بما يحتويه من مبادئ هو النظام الامثل لمواجهة المشاكل التي تقابل إنتاج الصمغ العربي في السودان. التوصيات: ان تزيد شركات ومصانع الصمغ العربي من اهتماماتها بجودة وتخطيط المنتج، لأنها بذلك سوف تزيد من انتاجية وتسويق الصمغ العربي، أن يكون إهتمام شركات ومصانع الصمغ العربي بجودة المنتج عن طريق إتباع أسلوب الجودة الشاملة في إنتاج الصمغ العربي، وان يتقيدون بالمواصفات العالمية في إنتاج الصمغ العربي، ان تزيد الشركات والمصانع العاملة في مجال إنتاج الصمغ العربي من إستخدامها للوكلاء الداخليين والخارجيين، لأنها عن

طريقهم سوف تزيد من تسويق الصمغ العربي.

تحليل البيانات

تم توزيع عدد (106) إستبانة عن طريق أسلوب الحصر الشامل للعاملين في شركات صادر المانجو وهو يمثل المجتمع الكلي للدراسة (106) فرد، وتم إستلام الإستبانات بعد تعبئتها مباشرة وعدد الإستبانات المستردة (101) إستبانة بنسبة (95%) من إجمالي الإستبانات الموزعة، عدد الإستبانات التالفة (1) إستبانة بنسبة (0.94%)، الإستبانات التي لم تسترد (5) إستبانة بنسبة (4.7%). أي عدد الإستبانات الصالحة للتحليل (100) إستبانة بنسبة (95%) من إجمالي الإستبانات الموزعة والمستلمة. يحتوى هذا الفصل على الخطوات التي تمت من حيث تحديد مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ومن ثم خطوات جمع البيانات وتصميم الإستبانة وقياس مدى صدق وثبات الإستبانة بالإضافة إلى درجة إعتمادية متغيرات الدراسة والتحليل لقياس الإختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة وبجانب الإحصاء الوصفي، والمتوسطات، والانحراف المعياري للمتغيرات ثم تحليل واختبار الفرضيات وتعديل فرضيات ونموذج الدراسة.

وصف مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات صادرات فاكهة المانجو وعددهم (106) فرداً. تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة بشركات صادرات فاكهة المانجو، وذلك بغرض الحصول على البيانات المطلوبة.

مقياس الدراسة:

تم قياس درجة الإستبانة بتدرج خماسي حسب مقياس لكرت الخماسي في توزيع أوزان إجابات أفراد العينة والذي يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطيت له (5) درجات والذي يمثل في حقل الإجابة (أوافق بشدة) إلي أدني وزن له والذي أعطي له (1) درجة واحدة وتمثل في حقل الإجابة (لا أوافق بشدة) وبينهما ثلاثة أوزان والغرض من ذلك هو إتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة.

جدول (1) الوزن النسبي

درجة الموافقة	الوزن النسبي	الوزن النسبي المرجح	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	4.2—5	درجة موافقة عالية
أوافق	4	3.4—4.2	درجة موافقة
محايدة	3	2.6—3.4	درجة محايدة
لا أوافق	2	1.8—2.6	عدم موافقة
لا أوافق بشدة	1	1—1.8	درجة موافقة منخفضة

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م.

وعليه يصبح الوسط الفرضي للدراسة: الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة علي العبارات $3 = (5/15) = 5/(5+4+3+2+1)$ وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة وعليه إذا زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك علي إتفاق أفراد العينة علي العبارة.

إختبار صدق محتوى المقياس :

بعد الإنتهاء من الصيغة الأولية لمقياس الدراسة تم عرضها في شكل إستبانة علي مجموعة من المحكمين والمختصين وعددهم (5) خبيراً في مجال الدراسة، وقد طُلب منهم إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات لتمثيل فروض الدراسة وطُلب منهم أيضاً التعديل والحذف والإضافة لما يروه مناسباً لغرض قياس صدق أداة الدراسة، وبعد أن تم إسترجاع الإستبانات من جميع المحكمين، تم تحليل إجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، وبذلك تم تصميم الإستبانة في صورتها النهائية.

إختبار الإتساق والثبات والصدق الداخلي للمقاييس:

يُقصد بالثبات (إستقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه علي نفس العينة) وبالتالي فهو يؤدي إلي الحصول علي نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس، وكلما زادت درجة القياس واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه، وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس منها طريقة التجزئة النصفية وطريقة ألفا كرونباخ، والذي يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات فأن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر وعلي العكس إذا كان هنالك ثبات تام في البيانات فأن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، أي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة علي مجتمع الدراسة، كما أن انخفاض القيمة عن (60%) دليل علي إنخفاض الثبات الداخلي.

جدول (2) معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات عبارات الإستبانة

م	المتغيرات والأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ للثبات	الصدق
	مبادئ إدارة الجودة الشاملة	21	%96	%98
1.	التزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة	7	%93	%96
2.	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية	7	%95	%97
3.	التركيز على العملاء	7	%93	%96
	الأداء الإداري	14	%93	%96
4.	كفاءة الأداء الإداري	7	%94	%97
5.	فعالية الأداء الإداري	7	%96	%98
	إجمالي العبارات	35	%98	%99

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م.

الجدول (2) أعلاه يوضح معاملات ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات الإستبانة ولاحظ الباحثون أن جميع قيم ألفا أكثر من 60% مما يعني أن هنالك ثبات في أجوبة أفراد العينة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تم إجراء التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة بإستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أ- معامل "ألفا كرونباخ" لاختبار الصدق والثبات للإستبانة.

أ- التحليل العاملي الإستكشافي لقياس الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة (مربع كاي).

ب- التكرارات والنسب المئوية لوصف آراء أفراد عينة الدراسة إتجاه إجابتهم علي عبارات الإستبانة.

ت- الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والمنوال) لترتيب إجابات أفراد الدراسة لعبارات الإستبانة حسب درجة الموافقة و(الانحراف المعياري) لمعرفة دلالة كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات.

ث- الانحدار الخطي البسيط والمتعدد للإجابة عن فرضيات الدراسة.

تحليل بيانات الدراسة

يشتمل هذا التحليل علي تحليل البيانات الأساسية للدراسة للتمكن من معرفة إتجاهات إجابات عينة الدراسة علي عبارات فرضيات الدراسة المختلفة وذلك من خلال التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي وذلك وفقاً للخطوات التالية:

1/ التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة علي عبارات الدراسة.

2/ التحليل الإحصائي لعبارات الدراسة.

3/ إختبار (كاي تربيع).

4/ الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد.

جدول (3) النسب والتكرارات للبعد الأول إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

الإتجاه	لا أوافق بشدة					العبارات
	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
الموافقة بشدة	65	31	1	3	0	تلتزم إدارة المؤسسة بتطوير أساليب وأدوات الجودة
	65.0%	31.0%	1.0%	3.0%	.0%	
الموافقة بشدة	52	39	6	3	0	تقوم إدارة المؤسسة باتخاذ القرارات الإدارية المرتكزة على الحقائق
	52.0%	39.0%	6.0%	3.0%	.0%	
الموافقة بشدة	60	31	7	1	1	تلتزم إدارة المؤسسة بتدريب العاملين من أجل توفير الوقت والجهد اللازم
	60.0%	31.0%	7.0%	1.0%	1.0%	
الموافقة بشدة	53	34	6	4	3	تعمل إدارة المؤسسة على تعظيم الناتج وتقليل تكاليف منتجاتها
	53.0%	34.0%	6.0%	4.0%	3.0%	
الموافقة بشدة	61	33	3	2	1	تعمل إدارة المؤسسة على تنفيذ عمليات الصادر دائماً بشكل أفضل
	61.0%	33.0%	3.0%	2.0%	1.0%	
الموافقة بشدة	52	34	11	3	0	تهتم إدارة المؤسسة بالتوظيف الأمثل لمواردها المادية والمالية والشبكية المتاحة
	52.0%	34.0%	11.0%	3.0%	.0%	
الموافقة بشدة	49	39	7	1	4	تلتزم إدارة المؤسسة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل الأقسام المختلفة بالمؤسسة
	49.0%	39.0%	7.0%	1.0%	4.0%	
%100	%56	%34.4	%5.9	%2.4	%1.3	المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

الجدول (3) أعلاه يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير مبادئ إدارة الجودة الشاملة البُعد الأول: إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والذي جاءت النسب الكلية لمجموع أجوبة أفراد عينة الدراسة لعباراته كما يلي: جملة الموافقين بشدة (56%)، والموافقين (34.4%)، وهذا يعني أن 90% من أفراد عينة الدراسة يرون أن عبارات إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة إيجابية، والغير موافقين بشدة (1.3%)، والغير موافقين (2.4%)، أي 4% هي نسبة آراء الذين يرون أن عبارات: إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة سلبية، أما المحايدون بلغت نسبتهم (6%)، خلاصة نتائج الجدول للبُعد الأول هي الموافقة بشدة والعمود الأخير المسمى الإتجاه يوضح ذلك.

جدول (4) الإحصاءات الوصفية للبُعد الأول التزم القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
تلتزم إدارة المؤسسة بتطوير أساليب وأدوات الجودة	4.58	5	الموافقة بشدة
تقوم إدارة المؤسسة باتخاذ القرارات الإدارية المرتكزة على الحقائق	4.40	5	الموافقة بشدة
تلتزم إدارة المؤسسة بتدريب العاملين من أجل توفير الوقت والجهد اللازم	4.48	5	الموافقة بشدة
تعمل إدارة المؤسسة على تعظيم الناتج وتقليل تكاليف منتجاتها	4.30	5	الموافقة بشدة
تعمل إدارة المؤسسة على تنفيذ عمليات الصادر دائماً بشكل أفضل	4.51	5	الموافقة بشدة
تهتم إدارة المؤسسة بالتوظيف الأمثل لمواردها المادية والمالية والبشرية المتاحة	4.35	5	الموافقة بشدة
تلتزم إدارة المؤسسة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل الأقسام المختلفة بالمؤسسة	4.28	5	الموافقة بشدة

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

الجدول (4) أعلاه يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات البُعد الأول: إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقم (5) تقريباً لكل العبارات كما جاء المنوال حول الرقم (5) أيضاً بانحرافات معيارية بدرجة عالية جداً من التجانس لجميع العبارات الفرق بينها لا يتجاوز (0.23) ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارات المحور وحسب المقياس الخماسي لأوزان الخيارات والذي تم توضيحه سابقاً الرقم (5) يعني الموافقة بشدة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات البُعد الأول: التزم القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة هي الموافقة بشدة والعمود الأخير المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (5) اختبار مربع كاي للبعد الأول إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

القرار	مستوي الدلالة	درجات الحرية	قيم مربع كاي المحسوبة	العبارات
القبول	.000	3	107.840	تلتزم إدارة المؤسسة بتطوير أساليب وأدوات الجودة
القبول	.000	3	70.800	تقوم إدارة المؤسسة باتخاذ القرارات الإدارية المرتكزة على الحقائق
القبول	.000	4	130.600	تلتزم إدارة المؤسسة بتدريب العاملين من أجل توفير الوقت والجهد اللازم
القبول	.000	4	101.300	تعمل إدارة المؤسسة على تعظيم الناتج وتقليل تكاليف منتجاتها
القبول	.000	4	141.200	تعمل إدارة المؤسسة على تنفيذ عمليات الصادر دائماً بشكل أفضل
القبول	.000	3	59.600	تهتم إدارة المؤسسة بالتوظيف الأمثل لمواردها المادية والمالية والبشرية المتاحة
القبول	.000	4	99.400	تلتزم إدارة المؤسسة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل الأقسام المختلفة بالمؤسسة

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

لاختبار الدلالة المعنوية للفروقات الإحصائية لآراء أفراد العينة في البعد الأول: إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المتغير المستقل مبادئ إدارة الجودة الشاملة قام الباحثون بإستخدام إختبار مربع كاي للعبارات وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة متراوحة بين (59.600-141.200) بدرجات حرية (3و4) لجميع العبارات ومستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية المسموح به إحصائياً (0.05) مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات البعد، وبالرجوع لما سبق من جدول النسب والإحصاءات الوصفية ومربع كاي توصل الباحثون إلى وجود فروق دالة إحصائية في آراء أفراد العينة المبحوثة لصالح الموافقة بشدة أي هنالك موافقة عالية جداً من أفراد العينة المبحوثة على ما جاء في البعد الأول التزم القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والعمود الأخير المسمى القرار يوضح ذلك.

الجدول (6) النسب والتكرارات للبعد الثاني مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية

الإتجاه	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات
الموافقة بشدة	45	34	9	9	3	بالمؤسسة يتم إشراك العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية مما يساعد على التحسين المستمر للجودة
	45.0%	34.0%	9.0%	9.0%	3.0%	
الموافقة بشدة	54	33	6	7	0	تقوم المؤسسة بالسماح للعاملين بإبداء الرأي والملاحظات للتقليل من عيوب جودة صادراتها
	54.0%	33.0%	6.0%	7.0%	.0%	
الموافقة	43	41	9	6	1	تقوم المؤسسة بمشاركة العاملين تجاه معوقات
	43.0%	41.0%	9.0%	6.0%	1.0%	

بشدة						العمل وسبل تطويرها
الموافقة	41	33	16	9	1	تقوم المؤسسة بإشراك العاملين في اتخاذ
بشدة	41.0%	33.0%	16.0%	9.0%	1.0%	القرارات لتحديد أولويات تدريبهم
الموافقة	49	34	10	6	1	تقوم المؤسسة بتشجيع العاملين على تقديم
بشدة	49.0%	34.0%	10.0%	6.0%	1.0%	أفكارهم ومقترحاتهم حول عملية الفرز والتعبئة للصادر
الموافقة	51	31	8	8	2	تعمل المؤسسة على منح العاملين الثقة
بشدة	51.0%	31.0%	8.0%	8.0%	2.0%	والتقدير في اتخاذ القرارات التي تتعلق بتنفيذ برنامج الجودة
الموافقة	61	29	3	6	1	تعمل المؤسسة على زيادة خبرات العاملين
بشدة	61.0%	29.0%	3.0%	6.0%	1.0%	وكفاءتهم في العمل بصورة أمثل
%100	%49.1	%33.6	%8.7	%7.3	%1.3	المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

الجدول (6) أعلاه يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير مبادئ إدارة الجودة الشاملة اللبُعد الثاني: مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية والذي جاءت النسب الكلية لمجموع أجوبة أفراد عينة الدراسة لعبارته كما يلي: جملة الموافقين بشدة (49.1%)، والموافقين (33.6%)، وهذا يعني أن 83% من أفراد عينة الدراسة يرون أن عبارات: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية إيجابية، والغير موافقين بشدة (1.3%)، والغير موافقين (7.3%)، أي 8% هي نسبة آراء الذين يرون أن عبارات (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية) سلبية، أما المحايدون بلغت نسبتهم (9%)، خلاصة نتائج الجدول للبعد الثاني هي الموافقة بشدة والعمود الأخير المسمى الإتجاه يوضح ذلك.

جدول (7) الإحصاءات الوصفية للبعد الثاني مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية

العبارة	الوسط الحسابي	المنوال	الانحراف المعياري	النتيجة
بالمؤسسة يتم إشراك العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية مما يساعد على التحسين المستمر للجودة	4.09	5	1.083	الموافقة
تقوم المؤسسة بالسماح للعاملين بإبداء الرأي والملاحظات للتقليل من عيوب جودة صادراتها	4.34	5	.879	الموافقة بشدة
تقوم المؤسسة بمشاركة العاملين تجاه معوقات العمل وسبل تطويرها	4.19	5	.907	الموافقة
تقوم المؤسسة بإشراك العاملين في اتخاذ القرارات لتحديد أولويات تدريبهم	4.04	5	1.014	الموافقة
تقوم المؤسسة بتشجيع العاملين على تقديم أفكارهم ومقترحاتهم	4.24	5	.933	الموافقة

بشدة				حول عملية الفرز والتعبئة للصادر
الموافقة	1.028	5	4.21	تعمل المؤسسة على منح العاملين الثقة والتقدير في اتخاذ القرارات التي تتعلق بتنفيذ برنامج الجودة
الموافقة بشدة	.891	5	4.43	تعمل المؤسسة على زيادة خبرات العاملين وكفاءتهم في العمل بصورة أمثل

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

الجدول (7) أعلاه يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات البُعد الثاني: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية في المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقمين (5و4) تقريباً لكل العبارات كما جاء المنوال حول الرقم (5) بانحرافات معيارية بدرجة متوسطة من التجانس لجميع العبارات الفرق بينها لا يتجاوز (0.204) ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارات المحور وحسب المقياس الخماسي لأوزان الخيارات والذي تم توضيحه سابقاً الرقمين (5و4) يعينان الموافقة أو الموافقة بشدة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات البُعد الثاني (مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية) هي الموافقة بشقيها والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (8) اختبار مربع كاي للبُعد الثاني مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية

القرار	مستوي الدلالة	درجات الحرية	قيم مربع كاي المحسوبة	العبارات
القبول	.000	4	67.600	بالمؤسسة يتم إشراك العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية مما يساعد على التحسين المستمر للجودة
القبول	.000	3	63.600	تقوم المؤسسة بالسماح للعاملين بإبداء الرأي والملاحظات لتقليل من عيوب جودة صادراتها
القبول	.000	4	82.400	تقوم المؤسسة بمشاركة العاملين تجاه معوقات العمل وسبل تطويرها
القبول	.000	4	55.400	تقوم المؤسسة بإشراك العاملين في اتخاذ القرارات لتحديد أولويات تدريبهم
القبول	.000	4	84.700	تقوم المؤسسة بتشجيع العاملين على تقديم أفكارهم ومقترحاتهم حول عملية الفرز والتعبئة للصادر
القبول	.000	4	84.700	تعمل المؤسسة على منح العاملين الثقة والتقدير في اتخاذ القرارات التي تتعلق بتنفيذ برنامج الجودة
القبول	.000	4	130.400	تعمل المؤسسة على زيادة خبرات العاملين وكفاءتهم في العمل بصورة أمثل

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

لإختبار الدلالة المعنوية للفروقات الإحصائية لآراء أفراد العينة في البُعد الثاني: مشاركة العاملين في إتخاذ

القرارات الإدارية في المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، قام الباحثون باستخدام إختبار مربع كاي للعبارات، وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة متراوحة بين (130.400-55.400) بدرجات حرية (3 و4) لجميع العبارات ومستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية المسموح به إحصائياً (0.05) مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات البُعد وبالرجوع لما سبق من جدول النسب والإحصاءات الوصفية ومربع كاي توصل الباحثون إلى وجود فروق دالة إحصائياً في آراء أفراد العينة المبحوثة لصالح الموافقة بشقيها أي هنالك موافقة عالية من أفراد العينة المبحوثة على ما جاء في البُعد الثاني: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية، والعمود الأخير المسمى القرار يوضح ذلك.

الجدول (9) النسب والتكرارات للبُعد الثالث التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

الإتجاه	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات
الموافقة	51	35	8	4	2	تركز المؤسسة على عملاءها لتحديد معايير جودة منتجاتها
بشدة	51.0%	35.0%	8.0%	4.0%	2.0%	
الموافقة	45	40	10	4	1	تقوم إدارة المؤسسة على التعرف على احتياجات ومتطلبات عملائها الحاليين وفي المستقبل
بشدة	45.0%	40.0%	10.0%	4.0%	1.0%	
الموافقة	55	32	9	4	0	تعمل المؤسسة على توسعة أسواق صادراتها بناءً على رغبات واحتياجات عملاءها
بشدة	55.0%	32.0%	9.0%	4.0%	.0%	
الموافقة	46	41	8	4	1	تقوم المؤسسة على تطوير جودة صادراتها بالتركيز على آراء واحتياجات عملائها
بشدة	46.0%	41.0%	8.0%	4.0%	1.0%	
الموافقة	44	41	10	3	2	تقوم المؤسسة بإعداد خطة الجودة بناءً على حاجات العملاء
بشدة	44.0%	41.0%	10.0%	3.0%	2.0%	
الموافقة	45	39	9	6	1	تقوم المؤسسة بتقييم مقترحات العملاء المتعلقة بتحديد رغباتهم
بشدة	45.0%	39.0%	9.0%	6.0%	1.0%	
الموافقة	45	38	10	5	2	تقوم المؤسسة بإعطاء الأولوية لعملائها لتحديد مستوى جودة منتجاتها
بشدة	45.0%	38.0%	10.0%	5.0%	2.0%	
%100	%47.3	%38	%9.1	%4.3	%1.3	المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

الجدول (9) أعلاه يوضح النسب والتكرارات لعبارة متغير مبادئ إدارة الجودة الشاملة البُعد الثالث: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والذي جاءت النسب الكلية لمجموع أجوبة أفراد عينة الدراسة لعباراته كما يلي: جملة الموافقين بشدة (47.3%)، والموافقين (38%)، وهذا يعني أن 85% من أفراد عينة الدراسة يرون أن عبارات التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة إيجابية، والغير موافقين بشدة (1.3%)، والغير موافقين (4.3%)، أي 6% هي نسبة آراء الذين يرون أن عبارات: التركيز على العملاء في

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة سلبية، أما المحايدون بلغت نسبتهم (9%)، خلاصة نتائج الجدول للبعد الثالث هي الموافقة بشدة والعمود الأخير المسمى الإتجاه يوضح ذلك.

جدول (10) الإحصاءات الوصفية للبعد الثالث التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

العبارة	الوسط الحسابي	النموال	الانحراف المعياري	النتيجة
تركز المؤسسة على عملاءها لتحديد معايير جودة منتجاتها	4.29	5	.924	الموافقة بشدة
تقوم إدارة المؤسسة على التعرف على احتياجات ومتطلبات عملائها الحاليين وفي المستقبل	4.24	5	.866	الموافقة بشدة
تعمل المؤسسة على توسعة أسواق صادراتها بناءً على رغبات واحتياجات عملاءها	4.38	5	.814	الموافقة بشدة
تقوم المؤسسة على تطوير جودة صادراتها بالتركيز على آراء واحتياجات عملائها	4.27	5	.851	الموافقة بشدة
تقوم المؤسسة بإعداد خطة الجودة بناءً على حاجات العملاء	4.22	5	.894	الموافقة
تقوم المؤسسة بتقييم مقترحات العملاء المتعلقة بتحديد رغباتهم	4.21	5	.913	الموافقة
تقوم المؤسسة بإعطاء الأولوية لعملائها لتحديد مستوى جودة منتجاتها	4.19	5	.950	الموافقة

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

الجدول (10) أعلاه يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارة البعد الثالث: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقمين (5و4) تقريباً لكل العبارات كما جاء النموال حول الرقم (5) بانحرافات معيارية بدرجة عالية جداً من التجانس لجميع العبارات الفرق بينها لا يتجاوز (0.136) ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارة المحور وحسب المقياس الخماسي لأوزان الخيارات والذي تم توضيحه سابقاً الرقمين (5و4) يعنinan الموافقة أو الموافقة بشدة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارة البعد الثالث: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة هي الموافقة بشقيها والعمود الأخير المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (11) اختبار مربع كاي للبعد الثالث التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

العبارة	قيم مربع كاي المحسوبة	درجات الحرية	مستوي الدلالة	القرار
تركز المؤسسة على عملاءها لتحديد معايير جودة منتجاتها	95.500	4	.000	القبول
تقوم إدارة المؤسسة على التعرف على احتياجات ومتطلبات عملائها الحاليين وفي المستقبل	87.100	4	.000	القبول
تعمل المؤسسة على توسعة أسواق صادراتها بناءً على رغبات	65.840	3	.000	القبول

احتياجات عملاءها				
تقوم المؤسسة على تطوير جودة صادراتها بالتركيز على آراء واحتياجات عملائها	93.900	4	.000	القبول
تقوم المؤسسة بإعداد خطة الجودة بناءً على حاجات العملاء	86.500	4	.000	القبول
تقوم المؤسسة بتقييم مقترحات العملاء المتعلقة بتحديد رغباتهم	83.200	4	.000	القبول
تقوم المؤسسة بإعطاء الأولوية لعملائها لتحديد مستوى جودة منتجاتها	79.900	4	.000	القبول

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

لإختبار الدلالة المعنوية للفروقات الإحصائية لآراء أفراد العينة في البُعد الثالث: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة قام الباحثون بإستخدام إختبار مربع كاي للعبارات، وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة متراوحة بين (65.840-95.500) بدرجات حرية (3 و4) لجميع العبارات ومستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية المسموح به إحصائياً (0.05) مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات البُعد وبالرجوع لما سبق من جدول النسب والإحصاءات الوصفية ومربع كاي، توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في آراء أفراد العينة المبحوثة لصالح الموافقة بشقيها أي هنالك موافقة عالية من أفراد العينة المبحوثة على ما جاء في البُعد الثالث: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والعمود الأخير المسمى القرار يوضح ذلك.

جدول (12) النسب والتكرارات للبُعد الأول كفاءة الأداء الإداري

الإتجاه	أوافق بشدة		لا أوافق بشدة		العبارات
	أوافق	محايد	لا أوافق	أوافق	
الموافقة بشدة	46	11	4	1	تسعى المؤسسة إلى خلق الموائمة بين الأهداف والإمكانات
	46.0%	11.0%	4.0%	1.0%	
الموافقة بشدة	61	8	1	2	بالمؤسسة يسعى العاملين إلى تحقيق الأهداف بأسرع وقت ممكن
	61.0%	8.0%	1.0%	2.0%	
الموافقة بشدة	54	7	4	1	تستخدم المؤسسة مؤشرات علمية لمعرفة مستوى التقدم للوصول إلى الأهداف المنشودة
	54.0%	7.0%	4.0%	1.0%	
الموافقة بشدة	55	9	6	1	في المؤسسة يتم تنفيذ الأنشطة والأعمال في الزمن المحدد لها
	55.0%	9.0%	6.0%	1.0%	
الموافقة بشدة	57	4	7	0	يتم تحقيق الأهداف بالمؤسسة من خلال الإستخدام الأمثل لمواردها المتاحة
	57.0%	4.0%	7.0%	0.0%	
الموافقة بشدة	67	9	2	1	تسعى المؤسسة لتحقيق أهداف
	67.0%	9.0%	2.0%	1.0%	

						الإستمرار في تقديم صادراتها البستانية
الموافقة بشدة	50	34	11	5	0	لدى المؤسسة القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل تكلفة
	50.0%	34.0%	11.0%	5.0%	.0%	
	%100	%55.7	%30.9	%8.4	%4.1	%0.9
						المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

الجدول (12) أعلاه يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير كفاءة أداء شركات صادر المانجو البعد الأول: كفاءة الأداء الإداري والذي جاءت النسب الكلية لمجموع أجوبة أفراد عينة الدراسة لعباراته كما يلي: جملة الموافقين بشدة (55.7%)، والموافقين (30.9%)، وهذا يعني أن 87% من أفراد عينة الدراسة يرون أن عبارات: الأداء المؤسسي إيجابية، والغير موافقين بشدة (0.9%)، والغير موافقين (4.9%)، أي 5% هي نسبة آراء الذين يرون أن عبارات: الأداء الإداري سلبية، أما المحايدون بلغت نسبتهم (8%)، خلاصة نتائج الجدول للبعد الأول هي الموافقة بشدة والعمود الأخير المسمى الإتجاه يوضح ذلك.

جدول (13) الإحصاءات الوصفية للبعد الأول كفاءة الأداء الإداري

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المنوال	النتيجة
تسعى المؤسسة إلى خلق الموائمة بين الأهداف والإمكانات	4.24	.878	5	الموافقة بشدة
بالمؤسسة يسعى العاملون إلى تحقيق الأهداف بأسرع وقت ممكن	4.45	.845	5	الموافقة بشدة
تستخدم المؤسسة مؤشرات علمية لمعرفة مستوى التقدم للوصول إلى الأهداف المنشودة	4.36	.859	5	الموافقة بشدة
في المؤسسة يتم تنفيذ الأنشطة والأعمال في الزمن المحدد لها	4.31	.940	5	الموافقة بشدة
يتم تحقيق الأهداف بالمؤسسة من خلال الإستخدام الأمثل لمواردها المتاحة	4.39	.863	5	الموافقة بشدة
تسعى المؤسسة لتحقيق أهداف الإستمرار في تقديم صادراتها البستانية	4.51	.823	5	الموافقة بشدة
لدى المؤسسة القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل تكلفة	4.29	.856	5	الموافقة بشدة

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

الجدول (13) أعلاه يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات البعد الأول: كفاءة الأداء الإداري في المتغير التابع: الأداء الإداري بشركات صادر المانجو، حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقم (5) تقريباً لكل العبارات كما جاء المنوال حول الرقم (5) أيضاً بإنحرافات معيارية بدرجة عالية جداً من التجانس لجميع العبارات الفرق بينها لا

يتجاوز (0.117) ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارات المحور وحسب المقياس الخماسي لأوزان الخيارات والذي تم توضيحه سابقاً الرقم (5) يعني الموافقة بشدة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات التُّعد الأول: كفاءة الأداء الإداري هي الموافقة بشدة والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (14) إختبار مربع كاي للتُّعد الأول كفاءة الأداء الإداري

القرار	مستوي الدلالة	درجات الحرية	قيم مربع كاي المحسوبة	العبارات
القبول	.000	4	84.900	تسعى المؤسسة إلى خلق الموائمة بين الأهداف والإمكانات
القبول	.000	4	128.700	بالمؤسسة يسعى العاملون إلى تحقيق الأهداف بأسرع وقت ممكن
القبول	.000	4	106.900	تستخدم المؤسسة مؤشرات علمية لمعرفة مستوى التقدم للوصول إلى الأهداف المنشودة
القبول	.000	4	99.200	في المؤسسة يتم تنفيذ الأنشطة والأعمال في الزمن المحدد لها
القبول	.000	3	73.520	يتم تحقيق الأهداف بالمؤسسة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة
القبول	.000	4	150.800	تسعى المؤسسة لتحقيق أهداف الاستمرار في تقديم صادراتها البستانية
القبول	.000	3	52.080	لدى المؤسسة القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل تكلفة

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

لإختبار الدلالة المعنوية للفروقات الإحصائية لآراء أفراد العينة في التُّعد الأول: كفاءة الأداء الإداري في المتغير التابع: الأداء الإداري ، قام الباحثون بإستخدام إختبار مربع كاي للعبارات، وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة متراوحة بين (52.080-150.800) بدرجات حرية (3و4) لجميع العبارات ومستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية المسموح به إحصائياً (0.05) مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات التُّعد وبالرجوع لما سبق من جدول النسب والإحصاءات الوصفية ومربع كاي، توصل الباحثون إلى وجود فروق دالة إحصائياً في آراء أفراد العينة المبحوثة لصالح الموافقة بشدة أي هنالك موافقة عالية جداً من أفراد العينة المبحوثة على ما جاء في التُّعد الأول: كفاءة الأداء الإداري والعمود المسمى القرار يوضح ذلك

جدول (15) النسب والتكرارات للتُّعد الثاني: فعالية الأداء الإداري

العبارات	لا أوافق بشدة		لا أوافق		أوافق بشدة		الإتجاه
	2	5	5	30	58	58.0%	
بالمؤسسة يتم أداء الأعمال بطريقة صحيحة	2	5	5	30	58	58.0%	الموافقة بشدة
	2	6	4	30	58	58.0%	الموافقة بشدة
بالمؤسسة يتم تخطيط وتنظيم الأعمال جيداً قبل تنفيذها	2	6	4	30	58	58.0%	الموافقة بشدة
	1	5	6	33	55	55.0%	الموافقة
يتم إنجاز الأعمال بالمؤسسة بناءً على	1	5	6	33	55	55.0%	الموافقة
	1	5	6	33	55	55.0%	الموافقة

الأهداف المحددة					
يتم إنجاز الأعمال بدقة في المؤسسة	1	6	8	31	54
	1.0%	6.0%	8.0%	31.0%	54.0%
توجد برامج تدريبية متطورة ومستمرة لرفع فعالية الأداء بالمؤسسة	2	5	11	35	47
	2.0%	5.0%	11.0%	35.0%	47.0%
يوجد إهتمام كافي بمراجعة احتياجات ومتطلبات المؤسسة أثناء إعداد الخطط	0	6	11	30	53
	.0%	6.0%	11.0%	30.0%	53.0%
بالمؤسسة يوجد قواعد بيانات حول المشكلات الحالية والمستقبلية	1	5	10	38	46
	1.0%	5.0%	10.0%	38.0%	46.0%
المجموع	%1.3	%5.4	%7.9	%32.4	%53

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

الجدول (15) أعلاه يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير الأداء الإداري للبعد الثاني: فعالية الأداء الإداري والذي جاءت النسب الكلية لمجموع أجوبة أفراد عينة الدراسة لعبارته كما يلي: جملة الموافقين بشدة (53%)، والموافقين (32.4%)، وهذا يعني أن 85% من أفراد عينة الدراسة يرون أن عبارات (فعالية الأداء الإداري) إيجابية، والغير موافقين بشدة (1.3%)، والغير موافقين (5.4%)، أي 7% هي نسبة آراء الذين يرون أن عبارات: فعالية الأداء المؤسسي سلبية، أما المحايدون بلغت نسبتهم (8%)، خلاصة نتائج الجدول للبعد الثاني هي الموافقة بشدة والعمود الأخير المسمى الإتجاه يوضح ذلك.

الجدول (16) الإحصاءات الوصفية للبعد الثاني فعالية الأداء الإداري

العبارات	الوسط الحسابي	المنوال	الانحراف المعياري	النتيجة
بالمؤسسة يتم أداء الأعمال بطريقة صحيحة	4.37	5	.939	الموافقة بشدة
بالمؤسسة يتم تخطيط وتنظيم الأعمال جيداً قبل تنفيذها	4.36	5	.959	الموافقة بشدة
يتم إنجاز الأعمال بالمؤسسة بناءً على الأهداف المحددة	4.36	5	.882	الموافقة بشدة
يتم إنجاز الأعمال بدقة في المؤسسة	4.31	5	.929	الموافقة بشدة
توجد برامج تدريبية متطورة ومستمرة لرفع فعالية الأداء بالمؤسسة	4.20	5	.964	الموافقة بشدة
يوجد اهتمام كافي بمراجعة احتياجات ومتطلبات المؤسسة أثناء إعداد الخطط	4.30	5	.893	الموافقة بشدة
بالمؤسسة يوجد قواعد بيانات حول المشكلات الحالية والمستقبلية	4.23	5	.897	الموافقة بشدة

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

الجدول (16) أعلاه يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات البُعد الثاني: فعالية الأداء الإداري في المتغير التابع: الأداء الإداري ، حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقمين (4و5) تقريباً لكل العبارات كما جاء المنوال حول الرقم (5) بإنحرافات معيارية بدرجة عالية جداً من التجانس لجميع العبارات الفرق بينها لا يتجاوز (0.082) ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارات المحور وحسب المقياس الخماسي لأوزان الخيارات والذي تم توضيحه سابقاً الرقمين (4و5) يعنinan الموافقة أو الموافقة بشدة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات البُعد الثاني: فعالية الأداء الإداري هي الموافقة بشقيها والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك.

الجدول (17) اختبار مربع كاي للبُعد الثاني فعالية الأداء الإداري

القرار	مستوي الدلالة	درجات الحرية	قيم مربع كاي المحسوبة	العبارات
القبول	.000	4	115.900	بالمؤسسة يتم أداء الأعمال بطريقة صحيحة
القبول	.000	4	116.000	بالمؤسسة يتم تخطيط وتنظيم الأعمال جيداً قبل تنفيذها
القبول	.000	4	108.800	يتم إنجاز الأعمال بالمؤسسة بناءً على الأهداف المحددة
القبول	.000	4	98.900	يتم إنجاز الأعمال بدقة في المؤسسة
القبول	.000	4	79.200	توجد برامج تدريبية متطورة ومستمرة لرفع فعالية الأداء بالمؤسسة
القبول	.000	3	54.640	يوجد إهتمام كافي بمراجعة إحتياجات ومتطلبات المؤسسة أثناء إعداد الخطط
القبول	.000	4	84.300	بالمؤسسة يوجد قواعد بيانات حول المشكلات الحالية والمستقبلية

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2020م

لإختبار الدلالة المعنوية للفروقات الإحصائية لآراء أفراد العينة في البُعد الثاني: فعالية الأداء الإداري في المتغير التابع: الأداء الإداري بشركات صادر المانجو ، تم استخدام إختبار مربع كاي للعبارات وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة متراوححة بين (54.640-116.000) بدرجات حرية (3و4) لجميع العبارات ومستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية المسموح به إحصائياً (0.05) مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات البُعد، وبالرجوع لما سبق من جدول النسب والإحصاءات الوصفية ومربع كاي توصل الباحثون إلى وجود فروق دالة إحصائياً في آراء أفراد العينة المبحوثة لصالح الموافقة بشقيها أي هنالك موافقة عالية من أفراد العينة المبحوثة على ما جاء في البُعد الثاني: فعالية الأداء الإداري والعمود الأخير المسمى القرار يوضح ذلك.

الإنحدار الخطي:

الجدول (18) يوضح العلاقة بين إتزام القيادة العليا وكفاءة الأداء الإداري

المقياس الإحصائي	القيمة	مستوي المعنوية	الدلالة
معامل ارتباط سبيرمان (R)	0.706	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R ²)	0.498	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (F) المحسوبة	97.354	0.000	دالة إحصائياً
قيمة معامل الإنحدار (B)	0.773	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	9.867	0.000	دالة إحصائياً

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

الجدول (18) أعلاه يوضح العلاقة بين البُعد الأول: كفاءة الأداء الإداري في المتغير التابع : الأداء الإداري بشركات صادر المانجو والبُعد الأول: إلتزام القيادة العليا في المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة النتائج تشير إلى وجود إرتباط طردي قوي بين إلتزام القيادة العليا والأداء الإداري حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.71)، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.498) وهي نسبة ما يفسره الأداء الإداري من إلتزام الإدارة العليا ولاحظ الباحثون أن نموذج الإنحدار المقدر معنوي حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (97.354) ومستوي الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (0.05)، كما تشير النتائج إلي ثبات معنوية معامل الإنحدار (B) حيث بلغت قيمتها (0.773) ومستوي الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (0.05)، وهذه النتائج تدل علي وجود دلالة معنوية بين الأداء الإداري وإلتزام القيادة العليا، أي كلما كان إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أدى ذلك الى تحسين الأداء ومن ثم يمكن قبول الفرضية.

الجدول (19) يوضح العلاقة بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وكفاءة الأداء الإداري

المقياس الإحصائي	القيمة	مستوي المعنوية	الدلالة
معامل إرتباط سبيرمان (R)	0.833	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.694	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (F) المحسوبة	221.751	0.000	دالة إحصائياً
قيمة معامل الانحدار (B)	0.739	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	14.891	0.000	دالة إحصائياً

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

الجدول (19) يوضح العلاقة بين البُعد الأول: كفاءة الأداء الإداري في المتغير التابع: الأداء الإداري بشركات صادر المانجو والبُعد الثاني: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية في المتغير المستقل مبادئ إدارة الجودة الشاملة النتائج تشير إلى وجود إرتباط طردي قوي بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وكفاءة الأداء الإداري حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (0.83)، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.694) وهي نسبة ما يفسره الأداء الإداري من مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية ولاحظ الباحثون أن نموذج الإنحدار المقدر معنوي حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (221.751) ومستوي الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (0.05)، كما تشير النتائج إلي ثبات معنوية معامل الإنحدار (B) حيث بلغت قيمتها (0.739) ومستوي الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (0.05)، وهذه النتائج تدل علي وجود دلالة معنوية بين كفاءة الأداء الإداري ومشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية، أي كلما كانت مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية بفاعلية أدى ذلك الى تحسن الأداء ومن ثم يمكن قبول الفرضية.

الجدول (20) يوضح العلاقة بين التركيز على العملاء وكفاءة الأداء الإداري

المقياس الإحصائي	القيمة	مستوي المعنوية	الدلالة
معامل ارتباط سبيرمان (R)	0.764	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.584	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (F) المحسوبة	137.66	0.000	دالة إحصائياً
قيمة معامل الانحدار (B)	0.784	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	11.733	0.000	دالة إحصائياً

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

الجدول (20) أعلاه يوضح العلاقة بين البعد الأول كفاءة الأداء الإداري في المتغير التابع: الأداء الإداري بشركات صادر المانجو والبعد الثالث: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، النتائج تشير إلى وجود ارتباط طردي قوي بين التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء الإداري حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.76)، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.584) وهي نسبة ما تفسره كفاءة الأداء الإداري من التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ويلاحظ الباحثون أن نموذج الانحدار المقدر معنوي حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (137.66) ومستوي الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (0.05)، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) حيث بلغت قيمتها (0.784) ومستوي الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (0.05)، وهذه النتائج تدل على وجود دلالة معنوية بين كفاءة الأداء الإداري والتركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، أي كلما كان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالتركيز على العملاء أدى ذلك إلى تحسين الأداء ومن ثم يمكن قبول الفرضية.

الجدول (21) يوضح العلاقة بين التزام القيادة العليا وفعالية الأداء الإداري

المقياس الإحصائي	القيمة	مستوي المعنوية	الدلالة
معامل ارتباط سبيرمان (R)	0.550	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.302	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (F) المحسوبة	42.452	0.000	دالة إحصائياً
قيمة معامل الانحدار (B)	0.653	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	6.516	0.000	دالة إحصائياً

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

الجدول (21) أعلاه يوضح العلاقة بين البعد الثاني: فعالية الأداء الإداري في المتغير التابع: الأداء الإداري بشركات صادر المانجو ، والبعد الأول: إلتزام القيادة العليا في المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، النتائج تشير إلى وجود ارتباط طردي بين إلتزام القيادة العليا وفعالية الأداء الإداري حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.55)، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.302) وهي نسبة ما تفسره فعالية الأداء الإداري من إلتزام

القيادة العليا، ويلاحظ الباحثون أن نموذج الإنحدار المقدر معنوي حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (42.452) ومستوي الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، كما تشير النتائج إلي ثبات معنوية معامل الإنحدار (B) حيث بلغت قيمتها (0.653) ومستوي الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وهذه النتائج تدل علي وجود دلالة معنوية بين فعالية الأداء الإداري والتزام القيادة العليا، أي كلما كان التزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أدى ذلك إلي الأداء بفاعلية ومن ثم يمكن قبول الفرضية.

الجدول (22) يوضح العلاقة بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وفعالية الأداء الإداري

المقياس الإحصائي	القيمة	مستوي المعنوية	الدلالة
معامل ارتباط سيرمان (R)	0.809	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R ²)	0.654	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (F) المحسوبة	185.295	0.000	دالة إحصائياً
قيمة معامل الإنحدار (B)	0.779	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	13.612	0.000	دالة إحصائياً

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

الجدول (22) يوضح العلاقة بين البُعد الثاني: فعالية الأداء الإداري في المتغير التابع: الأداء الإداري بشركات صادر المانجو، والبُعد الثاني: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية، في المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، النتائج تشير إلى وجود ارتباط طردي قوي بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وفعالية الأداء الإداري حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.81)، وقيمة معامل التحديد (R²) بلغت (0.654) وهي نسبة ما تفسره فعالية الأداء الإداري من مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية، ويلاحظ الباحثون أن نموذج الإنحدار المقدر معنوي حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (185.295) ومستوي الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، كما تشير النتائج إلي ثبات معنوية معامل الإنحدار (B) حيث بلغت قيمتها (0.779) ومستوي الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وهذه النتائج تدل علي وجود دلالة معنوية بين فعالية الأداء الإداري ومشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية، أي كلما كانت مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية بفاعلية أدى ذلك إلى الأداء بفاعلية ومن ثم يمكن قبول الفرضية.

الجدول (23) يوضح العلاقة بين التركيز على العملاء وفعالية الأداء الإداري

المقياس الإحصائي	القيمة	مستوي المعنوية	الدلالة
معامل ارتباط سيرمان (R)	0.682	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R ²)	0.465	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (F) المحسوبة	85.235	0.000	دالة إحصائياً
قيمة معامل الإنحدار (B)	0.759	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	9.232	0.000	دالة إحصائياً

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

الجدول (23) يوضح العلاقة بين البعد الثاني: فعالية الأداء الإداري في المتغير التابع: الأداء الإداري بشركات صادر المانجو، والبعد الثالث: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، النتائج تشير إلى وجود ارتباط طردي بين التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفعالية الأداء الإداري حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.68)، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.465) وهي نسبة ما تفسره فعالية الأداء الإداري من التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. ويلاحظ الباحثون أن نموذج الانحدار المقدر معنوي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (85.235) ومستوى الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) حيث بلغت قيمتها (0.759) ومستوى الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وهذه النتائج تدل على وجود دلالة معنوية بين فعالية الأداء الإداري والتركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، أي كلما كان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالتركيز على العملاء، كلما كان الأداء بفعالية ومن ثم يمكن قبول الفرضية.

إختبار الفرضيات:

من خلال اتجاهات إجابات عينة الدراسة على عبارات الفرضيات المختلفة والتي تم فيها استخدام التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي والارتباط والانحدار إتضح الآتي:

1- المتغير المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

البعد الأول: إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

1- 90% من أفراد عينة الدراسة يرون أن عبارات: إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة إيجابية، وهي الموافقة بشدة.

2- كانت الأوساط الحسابية حول الرقم (5) تقريباً لكل العبارات، كما كان المنوال حول الرقم (5) بإنحرافات معيارية بدرجة عالية جداً من التجانس لجميع العبارات والفرق بينهما لا يتجاوز (0.023). مما يعنى الموافقة بشدة، وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات البعد الأول: إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة هي الموافقة بشدة .

3- كانت قيم مربع كاي المحسوبة متراوحة بين (59.600-141.200) بدرجة حرية (3و4) لجميع العبارات ومستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية المسموح بها (0.05) ، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات البعد. الجدول (4-2-7) ص156. مما سبق من جدول النسب والإحصاءات الوصفية ومربع كاي ، توصل الباحثون الى وجود فروق دلالة إحصائياً في آراء العينة المبحوثة لصالح الموافقة بشدة على ماجاء في البعد الأول: إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

النتيجة: تحققت الفرضية: إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة إدي الى كفاءة الأداء الإداري بشركات الصادرات البستانية.

البعد الثاني: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية.

من خلال جداول النسب والتكرارات لعبارات متغير مبادئ إدارة الجودة الشاملة البعد الثاني: مشاركة العاملين في

إتخاذ القرارات الإدارية ، إتضح الآتى:

1- 83% من أفراد عينة الدراسة يرون أن عبارات: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات إيجابية لصالح الموافقة بشدة.

2- أن أفراد العينة لعبارات البعد الثانى: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية هي الموافقة بشقيها حول الرقمين (5و4).

3- جاءت قيم مربع كاي المحسوبة متراوحة بين (55.400-130.400) بدرجة حرية (3و4) ، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائياً في جميع عبارات البعد الثاني لصالح الموافقة بشقيها.

بالرجوع الى ما سبق من جدول النسب والإحصاءات الوصفية ومربع كاي، توصل الباحثون الى وجود فروق دلالة إحصائياً في آراء العينة المبحوثة لصالح الموافقة بشقيها.

النتيجة: تحققت الفرضية: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية أدي الي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشركات الصادرات البستانية.

البعد الثالث: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

من خلال جدول النسب والتكرارات لمبادئ إدارة الجودة الشاملة البعد الثالث: التركيز على العملاء إتضح الآتى:

1- 85% من أفراد عينة الدراسة يرون أن عبارات: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة إيجابية لصالح الموافقة بشدة.

2- جاءت الأوساط الحسابية حول الرقمين (5و4) تقريباً لكل العبارات، كما جاء المنوال حول الرقم (5) بإنحرافات معيارية بدرجة عالية جداً من التجانس لجميع العبارات يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات البعد الثالث: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة هي الموافقة بشقيها،

3- جاءت قيم مربع كاي المحسوبة متراوحة بين (65.840-95.500) بدرجة حرية (3و4) لجميع العبارات، ومستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية المسموح به إحصائياً (0.05) ، مما يؤكد وجود فروق دالة إحصائياً في جميع عبارات البعد لصالح الموافقة بشقيها.

بالرجوع الى ماسبق من جدول النسب والإحصاءات الوصفية ومربع كاي توصل الباحثون الى:

النتيجة وهي تحققت الفرضية: التركيز على العملاء أدي الي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشركات الصادرات البستانية.

2- المتغير التابع: الأداء الإداري:

البعد الأول: كفاءة الأداء الإداري

1- 87% من أفراد عينة الدراسة يرون أن عبارات: كفاءة الأداء الإداري إيجابية لصالح الموافقة بشدة.

2- جاءت الأوساط الحسابية حول الرقم (5) تقريباً لكل العبارات، كما جاء المنوال حول الرقم (5) ايضاً بإنحرافات معيارية بدرجة عالية جداً من التجانس لجميع العبارات، الفرق بينهما لايتجاوز (0.117) ، مما يعني الموافقة بشدة لآراء أفراد العينة لعبارات البعد الأول: كفاءة الأداء الإداري.

3- جاءت قيم مربع كاي المحسوبة متراوحة بين (52.080 -150.800) بدرجة حرية (3و4) لجميع العبارات،

ومستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية المسموح به إحصائياً (0.5) ، مما يعنى وجود فروق ذات دلالة إحصائياً في جميع عبارات البعد الأول: كفاءة الأداء الإداري.

وبالرجوع الى ما سبق من جدول النسب والإحصاءات الوصفية ومربع كاي، توصل الباحثون الى وجود فروق دالة إحصائياً في آراء أفراد العينة المبحوثة لصالح الموافقة بشدة ، النتيجة: تحققت الفرضية وهي: الأداء الإداري أدي الي كفاءة الأداء الإداري بشركات صادر المانجو.

البعد الثاني: فعالية الأداء الإداري

من خلال جداول النسب والتكرارات لعبارات المتغير: الأداء الإداري بشركات صادر المانجو ،البعد الثاني: فعالية الأداء الإداري إتضح الآتى:

- 1- 85% من أفراد عينة الدراسة يرون أن عبارات: فعالية الأداء الإداري إيجابية لصالح الموافقة بشدة.
- 2- جاءت الإحصاءات الوصفية لعبارات البعد الثاني: فعالية الأداء الإداري في المتغير التابع: الأداء الإداري بشركات صادر المانجو حول الرقمين (4، 5) تقريباً لكل العبارات ، كما جاء المنوال حول الرقم (5) بإنحرافات معيارية بدرجة عالية جداً من التجانس لجميع العبارات ، الفرق بينهما لايتجاوز (0.082) يعنinan الموافقة بشقيها لعبارات البعد الثاني: فعالية الأداء الإداري.
- 3- عند إختبار الدالة المعنوية للفروقات الإحصائية لآراء أفراد العينة في البعد الثاني: فعالية الأداء الإداري في المتغير التابع : الأداء الإداري.

جاءت قيم مربع كاي المحسوبة متراوحة بين (116.000 - 54.640) بدرجات حرية (3 و 4) لجميع العبارات، ومستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية المسموح به إحصائياً (0.050) ، مما يعنى وجود فروق ذات دلالة إحصائياً في جميع عبارات البعد الثاني (فعالية الأداء الإداري) ..

النتيجة: تحققت الفرضية وهي: الأداء الإداري أدي الي فعالية الأداء الإداري بشركات صادر المانجو. وبالرجوع الى ما سبق من جدول النسب والإحصاءات الوصفية ومربع كاي ، توصل الباحثون الى وجود فروق دلالة إحصائياً في آراء أفراد العينة المبحوثة لصالح الموافقة بشقيها أي هنالك موافقة عالية من أفراد العينة المبحوثة على ما جاء في البعد الثاني: فعالية الأداء الإداري.

إختبار الارتباط:الأداء الإداري:

- 1- يوجد إرتباط طردي قوى وقيمته(0.71) بين كفاءة الأداء الإداري وإلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة .

حيث نموذج الانحدار المقدر معنوي ، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (97.354) ومستوى الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.050) ، كما تشير النتائج الى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) حيث بلغت قيمتها (0.773) ومستوى الدلالة (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) .
وهذه النتائج تدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة بين إلتزام القيادة العليا وكفاءة الأداء الإداري .

2- هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وكفاءة الأداء الإداري عند مستوى معنوية (0.05) كما تشير النتائج الى وجود ارتباط طردي قوي قيمة معامل الارتباط (0.83).

النتيجة : يمكن قبول الفرضية وهي: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية بفعالية أدى ذلك الى تحسن كفاءة الأداء الإداري بشركات صادرات فاكهة المانجو.

3- هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء الإداري ، كما تشير النتائج الى وجود ارتباط طردي قوي قيمته (0.76) وثبات معنوية معامل الانحدار حيث بلغت قيمته (0.784) أى كلما كان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالتركيز على العملاء ، كلما أدى ذلك الى تحسن كفاءة الأداء الإداري بشركات صادرات فاكهة المانجو.

النتيجة : يمكن قبول الفرضية وهي: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أدى الى تحسن كفاءة الأداء الإداري بشركات صادرات المانجو.

4- هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين التزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفعالية الأداء الإداري ، كما تشير النتائج الى ارتباط طردي قيمته (0.55) بين التزام القيادة العليا وفعالية الأداء الإداري، وتشير النتائج الى ثبات قيمة معامل الانحدار حيث بلغت قيمته (0.653) ومستوى دلالة (0.000) أى كلما كان التزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أدى ذلك الى الأداء بفعالية بشركات صادرات فاكهة المانجو.

النتيجة: قبول الفرضية وهي: التزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أدى الى الأداء بفعالية بشركات صادرات فاكهة المانجو.

5- هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وفعالية الأداء الإداري. وتشير النتائج الى وجود ارتباط طردي قوي قيمته (0.81) بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وفعالية الأداء الإداري، كما يوجد ثبات في معامل الانحدار قيمته (0.779) ومستوى دلالة (0.000) أى كلما كان مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية أدى ذلك الى الأداء بفعالية بشركات صادرات فاكهة المانجو.

النتيجة: يمكن قبول الفرضية وهي: مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية أدى الى الأداء الإداري بفعالية بشركات صادرات فاكهة المانجو.

6- هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفعالية الأداء الإداري. كما تشير النتائج الى وجود ارتباط طردي قيمته (0.68) بين التركيز على العملاء وفعالية الأداء الإداري، وثبات معنوية معامل الانحدار الذى قيمته (0.759) ومستوى دلالة معنوية (0.05) ومستوى دلالة (0.000) أى كلما كان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالتركيز على العملاء أدى ذلك الى الأداء بفعالية بشركات صادرات فاكهة المانجو.

النتيجة: يمكن قبول الفرضية وهي: التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أدى الى فعالية

الأداء الإداري بشركات صادرات فاكهة المانجو.

أولاً: نتائج الدراسة:

- 1- يوجد ارتباط طردي قوى قيمته (0.71) بين إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء الإداري بشركات صادر المانجو عند مستوي معنوية(0.05) وثبات معامل الإنحدار B وقيمته(0.773) ومستوي دلالة (0.000) .
- 2- هنالك علاقة إيجابية بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وكفاءة الأداء الإداري بشركات صادرات المانجو. كما تشير النتيجة الى وجود إرتباط طردي قوي وقيمته(0.83) بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وكفاءة الأداء الإداري، وثبات معامل الإنحدار B بلغت قيمته(0.739) عند مستوي معنوية(0.05)، ومستوي دلالة(0.000)
- 3- هنالك علاقة إيجابية بين التركيز على العملاء في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء الإداري بشركات صادرات فاكهة المانجو. كما تشير النتيجة الى وجود إرتباط طردي قوي وقيمته(0.76) بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وكفاءة الأداء الإداري، عند مستوي معنوية(0.05)، وثبات معامل الإنحدار B وقيمته(0.784) ومستوي دلالة (0.000)
- 4- هنالك علاقة إيجابية بين إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفعالية الأداء الإداري بشركات صادر المانجو. كما تشير النتيجة الى وجود إرتباط طردي وقيمته(0.55) بين إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفعالية الأداء الإداري عند مستوي معنوية(0.05)، وثبات معامل الإنحدار B وقيمته(0.653) ومستوي دلالة(0.000)
- 5- هنالك علاقة إيجابية بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وفعالية الأداء الإداري بشركات صادرات فاكهة المانجو. كما تشير النتيجة الى وجود إرتباط طردي قوي وقيمته(0.81) بين مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية وفعالية الأداء الإداري عند مستوي معنوية(0.05)، وثبات معامل الإنحدار B وقيمته(0.779) ومستوي دلالة (0.000)
- 6- هنالك علاقة إيجابية بين التركيز على العملاء وفعالية الأداء الإداري بشركات صادر المانجو كما تشير النتيجة الى وجود إرتباط طردي وقيمته(0.68) بين إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفعالية الأداء الإداري عند مستوي معنوية(0.05)، وثبات معامل الإنحدار B وقيمته(0.759) ومستوي دلالة (0.000)
- 7- تقوم شركات الصادرات البستانية بولاية الخرطوم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة علي صادراتها البستانية.

توصيات الدراسة:

- 1- إستمرار إلتزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين كفاءة الأداء الإداري بشركات صادرات فاكهة المانجو.
- 2- أهمية مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات الإدارية لزيادة كفاءة الأداء الإداري بشركات صادرات فاكهة المانجو.
- 3- ضرورة تركيز شركات صادر المانجو على عملاتها لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين كفاءة أداء صادراتها البستانية.
- 4- تعزيز كفاءة وفعالية أداء شركات صادرات فاكهة المانجو .

1- أن تؤول إدارة ضبط الجودة بشركات صادرات فاكهة المانجو إلى القيادة العليا مباشرةً لإهميتها.

المراجع:**أولاً: الكتب.**

- 1- راتب جليل الصويص، غالب جليل الصويص، وآخرون، (2003) إدارة الجودة المعاصرة، ط1 الأردن، دار البازوري للنشر والتوزيع
2. احمد بن عيشاوي،(2006) معايير ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمانية، (ورقلة،مجلة الباحث،العدد4.
- 3- محمد عبد الوهاب العزاوي، (2005)، ادارة الجودة الشاملة، الاردن،جامعة السراء الخاصة.
4. صلاح صالح درويش معمار، (2007) مدى تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في التدريب التربوي،دراسة وجهة نظر مشرفي التدريب والمشرفين المتعاونين بمنطقة المدينة المنورة"،رسالة دكتوراه، منشورة، السعودية، جامعة كولومبس الامريكية،كلية ادارة الاعمال.
- 5 -على رحال ،إلهام يحيوى ، (2001) الجودة والسوق ، مجلة آفاق ، جامعة باجي مختار، عنابة، العدد الخامس.
- 6 - مصطفى سيد أحمد دليل، (2002) المدير العربي للأيزو، دار الفكر الجامعي للنشر، القاهرة، مصر.
7. خليل محمد محسن الشماع، خيضر كاظم حمود- (2000) نظرية المنظمة، دار المسيرة عمان.
- 8- ثابت عبد الرحمن إدريس، (2002) كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية الدار الجامعية الإسكندرية.
9. صالح بن نوار، (2006) فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، قسطنطينية. مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة.
- 10 - جون جاكسون وآخرون، (1988) نظرية التنظيم منظور كلي للإدارة، ترجمة خالد حسن زروق، مراجعة حامد سوداي عطية، (معهد الادارة العامة، السعودية).
11. الصون، وعد حسن،(2001) معجزة الجودة الشاملة. كيف تتعلم أسرار الجودة الشاملة، دار علاء للنشر والتوزيع والترجمة، ط1، سوريا، 2001م

1. دراسة: محمد ابراهيم يوسف الزين، (2006) إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تطوير أداء منظمات التشييد الوطنية دراسة تطبيقية على قطاع التشييد السوداني.
2. دراسة: مصطفى ادم محمد ابكر، (2014م) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات المصرفية – دراسة حالة المصارف التجارية بمدينة الأبيض، رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة كردفان.
3. دراسة: درية حيدر صديق موسى، تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الإستثمارات الأجنبية المباشرة في السودان دراسة على بعض منشآت القطاع الصناعي بولاية الخرطوم –جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا رسالة دكتوراه غير منشورة،
4. دراسة: صفية قسم السيد الحسين طه،(2011) أثر إدارة الجودة الشاملة في تسويق المنتجات بالتطبيق على قطاع الصمغ العربي ، رسالة غير منشورة، جامعة ام درمان الاسلامية.