

تنمية الرافدين

ملحق العدد ١٢٠ المجلد ٣٧ لسنة ٢٠١٨

المسؤولية الاجتماعية وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة
للبيئة دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية
والمستلزمات الطبية \ نينوى

**The Social responsibility in accordance with the
requirements of TQME Apilot study in General
Company for the manufacture of medicines and
medical supplies \ Nineveh**

الدكتور أكرم احمد الطويل
أستاذ - قسم الإدارة الصناعية
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل

Akram A. R. Al-Taweel(PhD)
akramahmadaltaweel@yahoo.com

ياسمين طه عبدالرزاق الدباغ

yassmentaha2012@yahoo.com

تاريخ قبول النشر ٢٩/١٠/٢٠١٣

تاريخ استلام البحث ٥/٨/٢٠١٣

المستخلص

سعى البحث إلى تحديد دور متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق منظورات المسؤولية الاجتماعية إذ اعتمد الباحثين المتطلبات المتمثلة بـ (التزام الإدارة العليا، التركيز على الزبون، التحسين المستمر العمل الجماعي) في حين ضمن الباحثين المنظورات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية المتمثلة بـ (منظور المسؤولية الاقتصادية ومنظور المسؤولية القانونية ومنظور المسؤولية الأخلاقية ومنظور المسؤولية الطوعية) إذ ان اهتمام إدارة الشركة بهذه المتطلبات والمنظورات يساهم في تحسين واقع الشركة في تقديم منتجات تلبي حاجات ورغبات الزبائن، وفي الوقت نفسه يُتيح للشركة إمكانية التنافس والبقاء والنمو في عالم الأعمال. واعتماداً على ذلك فإن الحاجة ازدادت إلى هذه المتطلبات لعلاقتها وتأثيرها المباشرين في تعزيز موقف الشركة التنافسي. وبشكل عام يحاول البحث الإجابة على التساؤل الآتي: ما طبيعة علاقة الارتباط والأثر بين متغيري الدراسة للشركة المبحوثة؟ وتوصل الباحثين إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: ١/ تحقق وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة في الشركة المبحوثة. ٢/ تحقق وجود تأثير معنوي بين متغيرات الدراسة في الشركة المبحوثة. واعتماداً على الاستنتاجات التي توصل إليها الباحثين فقد قدمت عدد من المقترحات المنسجمة مع هذه الاستنتاجات.

الكلمات المفتاحية: التحسين المستمر، العمل الجماعي، إدارة الجودة الشاملة للبيئة.

Abstract

The research sought to determine the role of the requirements of quality management of the environment in achieving the perspectives of social responsibility repose researchers requirements of (commitment of senior management, focus on the customer, continuous improvement, teamwork), while among researchers perspectives on social responsibility of (perspective of economic responsibility and the perspective of legal liability and the perspective of moral responsibility and perspective responsibility voluntary) as the attention of the company's management to these requirements and perspectives. They contribute to improve the situation of the company in providing products that meet the needs and desires of customers, and at the same time allow the company's ability to compete and survive and grow in the business world. It depends on the increased need for these requirements to their relationship and their immediate impact in strengthening the competitive position of the company. They generally try to find the answer to the following questions: What is the nature of the correlation and impact between the variables of the study surveyed the company? The researchers found a set of the most important conclusions: 1 / verify the presence of a significant correlation between variables Aldrashfa the company surveyed. 2 / Check the existence of a significant effect between the variables of the study surveyed in the company. Depending on the conclusions reached by the researchers have made a number of proposals are consistent with these findings.

Key Words: Scial Responsibility, Commitment, Teamwork.

المقدمة

نظرا للأهمية البالغة للنشاطات الاجتماعية في المنظمات والتي تم ايلؤها اهتماما كبيرا من جانب الفكر الاداري المعاصر على وجه الخصوص أصبح عليها الأخذ بالحسبان تبني المسؤولية الاجتماعية عند تعاملها مع بيئتها الداخلية والخارجية ،و أن المسؤولية الاجتماعية تمتد إلى اتجاهين أحدهما اخلي يسهم في تطوير العاملين وتحسين جودة العمل والآخر خارجي يعمل على معالجة المشكلات التي يعاني منها المجتمع ويسهم في بناء قيم وأنماط اجتماعية ايجابية في المجتمع، وتشير في اتجاهاتها الى الإلزام، او من ناحية أخرى الى وجود دافع أو حافز لتحمل المسؤولية الاجتماعية، وفي النهاية تنصب في معانيها على مساهمة المنظمات في تحمل مسؤوليتها تجاه أصحاب المصالح المختلفين وتتأثر المسؤولية الاجتماعية بالعديد من المتغيرات والتي منها متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وفي بحثنا هذا تم تناول متغير ادارة الجودة الشاملة للبيئة ليغطي من خلال متطلباته عدة جوانب تسهم في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومراعاة التوجه الاخلاقي الذي يرتبط بإنتاج السلع وتقديم الخدمات التي لا تضر بالبيئة وبالصحة للمجتمع عامة وسعيها لتخفيض الضرر الى ادنى حد ممكن وتخليص المجتمع منه. وقد تضمن هذا البحث المباحث الآتية:

منهجية البحث

يتضمن هذا المبحث المحاور الآتية:

أولاً- مشكلة البحث

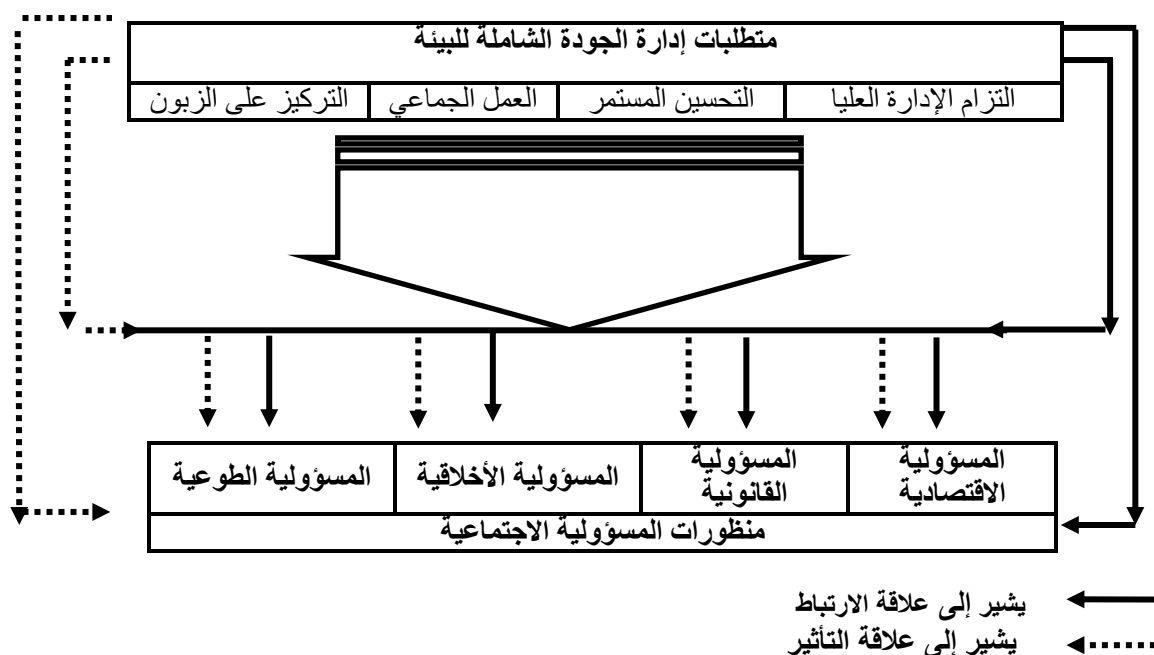
يعد تحقيق منظورات المسؤولية الاجتماعية من الوسائل الأساسية لتحقيق أهداف الشركات بعامية والصناعية بخاصة من أجل البقاء والنمو في عالم الأعمال، وقد اكتسب هذا الموضوع أهمية متزايدة في المعالجات النظرية لما له من دور في تحقيق الجوانب الاقتصادية وحماية البيئة والمجتمع كما ان متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة تعد من المواضيع ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية. ومن هنا فقد ازدادت الحاجة إلى ضرورة اغناء المعرفة العلمية والعمليات لكل من متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة ومنظورات المسؤولية الاجتماعية في المنظمات. وبشكل عام يمكن التعرف على مضامين المشكلة من خلال طرح التساؤلات الآتية: ما طبيعة علاقة الارتباط بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق منظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة المبحوثة؟ هل توجد علاقة تأثير معنوية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق منظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة المبحوثة؟

ثانياً- أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي: ١/ تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي من شأنها النهوض بواقع عمل الشركة في ظل الاستنتاجات والنتائج التي سيتوصل اليها الباحثين في الجانب الميداني. ٢/ بيان المفاهيم الأساسية للمتغيرات المبحوثة وأبعادها كما درسها وناقشها الكتاب ٣/تحديد طبيعة علاقات التأثير والارتباط بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة ومنظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة المبحوثة.

ثالثاً- مخطط البحث

تم تصميم مخطط افتراضي للبحث كما في الشكل ١ والذي يعبر عن العلاقة المفترضة بين متغيرات الدراسة.



الشكل ١
مخطط البحث الافتراضي

رابعاً- فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى والفرضية الفرعية المنبثقة منها:

يتوقع وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة في الشركة قيد البحث. ويتفرع منها الفرضية الفرعية الآتية: أ- يتوقع وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات التزام الإدارة العليا ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة في الشركة. ب- يتوقع وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات التركيز على الزبون ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة في الشركة. ج- يتوقع وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات التحسين المستمر ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة في الشركة. د- يتوقع وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات العمل الجماعي ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة في الشركة.

الفرضية الرئيسية الثانية: يتوقع وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة في منظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة في الشركة قيد البحث. ويتفرع منها الفرضية الفرعية الآتية: ١- يتوقع وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين كل متطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة منفرداً ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة في الشركة قيد البحث والتي تتمثل بالآتي: أ- يتوقع وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين متطلبات التزام الإدارة العليا ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة. ب- يتوقع وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين متطلبات التركيز على الزبون ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة. ج- يتوقع وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين متطلبات التحسين المستمر ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة. د- يتوقع وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين متطلبات العمل الجماعي ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة.

خامساً- منهج البحث

اعتمد الباحثين على المنهجين الوصفي والتحليلي في وصف مجتمع وعينة البحث.

سادساً- حدود البحث

١. الحدود المكانية: اقتصر على الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية.
٢. الحدود الزمانية: حددت مدة البحث بمدة كتابة الجانب النظري ومدة توزيع استمارة الاستبانة على الأفراد المبحوثين واستلامها منهم وحتى اكمال الجانب الميداني للبحث فضلاً عن دراسة وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث .

سابعاً- أساليب جمع البيانات والمعلومات

١. اعتمد الباحثين في تغطية البحث على ما هو متوافر من المصادر كالدوريات والرسائل والأطاريح الجامعية التي لها علاقة بموضوع البحث لتغطية الجانب النظري من البحث ودعم الجانب الميداني بها.

٢. استمارة الاستبانة*: تم استخدام استمارة الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني للبحث، وقد تم إعداد هذه الاستمارة بعد استطلاع المصادر العلمية ذات العلاقة بموضوع البحث، إذ تم الاعتماد في إعداد العبارات المتعلقة بمتغيرات إدارة الجودة الشاملة للبيئة على بعض الكتاب ومنهم .

(Sammalisto, 2001) and (Wever, 2003) and (Curkovic, et al., 2008) (Khanna et al., 2009) and (الدليمي، ٢٠٠١) and (العبيدي، ٢٠٠٥) and (سلطان وعبد العالي، ٢٠٠٧) and (العنزي، ٢٠٠٩). كما تم إعداد العبارات المتعلقة بمتغيرات المسؤولية الاجتماعية بالاعتماد على بعض الكتاب ومنهم (Daft, 2003) (Mondy, 2008) and (Bateman, 2011) (J. Camacho, 2012) and (الدباغ، ٢٠٠٦) (الغالي، ٢٠٠٩) (التك، ٢٠١٠) (ابراهيم، ٢٠١١)

ثامناً- الوسائل الإحصائية

استخدمت الوسائل الإحصائية الآتية في وصف الأفراد عينة البحث وتحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث بهدف استخلاص النتائج: (التكرارات والنسب المئوية، معامل الارتباط البسيط والمتعدد، معامل التحديد، الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وجرت المعالجة باستخدام الحاسوب من خلال برنامج Spss V.

الجانب النظري

تضمن هذا المبحث المحاور الآتية:

أولاً- إدارة الجودة الشاملة للبيئة

١. (مدخل مفاهيمي) إن مصطلح إدارة الجودة الشاملة للبيئة يعد من المصطلحات المعاصرة الذي شاع استخدامه في العقدين الأخيرين. وبدأت الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة للبيئة منذ (١٩٩١) وهي المرحلة التي تميزت بظهوره واتساع هذا المفهوم كأداة في معالجة الكثير من القضايا البيئية في القطاعات الصناعية وتطبيق هذا المفهوم يلقي عليها مراعاة التوجه الأخلاقي الذي يرتبط بإنتاج السلع وتقديم الخدمات التي لا تضر بالبيئة وبالصحة للمجتمع عامة وسعيها الجاهد لتخفيض الضرر إلى أدنى حد ممكن وتخليص المجتمع منه (العنزي، ٢٠٠٩، ٢). وقد تناول هذا المفهوم العديد من الباحثين كل حسب وجهة نظره ونستعرض هذه المفاهيم بإيجاز من خلال الجدول ١:

• أنموذج استمارة الاستبانة (الملحق ١).

الجدول ١

تعريف إدارة الجودة الشاملة للبيئة حسب وجهة نظر عدد من الباحثين

ت	الباحثون والسنة والصفحة	التعريف
١	(Wever, 2003, 1)	نظام لا يقود إلى خفض التلف والتلوث وتقليل الكلف حسب وإنما يقود كذلك إلى زيادة الكفاءة في الإنتاج وضمان سلامة العاملين والمزيد من المسؤولية في تصميم المنتجات ورضا الزبون مما يقودنا أخيراً إلى الحصول على ميزة تنافسية قوية.
٢	(Clelland et al., 2004,15)	هو جزء من مجموعة المبادرات البيئية الطوعية التي تتبناها شركات التصنيع لتوفير اعظم حرية تصرف عاملة في التحسين النظامي والكفاءة لكل من الاداء البيئي والتشغيلي.
٣	(الخراسي، ٢٠٠٧، ١٨)	عبارة عن اداة رئيسية واستراتيجية لتطوير العمل والتحسين المستمر للبيئة الذي يوفر النجاح ويقود الى التقدم المادي والتقني والحضاري وتحقيق الجودة في كل مايرتبط بالشركة ومع الغير.
٤	(Curkovic et al., 2008,94)	نظام اقتصادي متكامل ونهج على نظام الشركة يسعى الى ازالة كافة مظاهر التلف والتلوث والضياع التي ترتبط بالتصميم والصناعة بشكل عام.
٥	(Zhu, 2013, 243)	نظام يسعى الى الاستفادة من مختلف عناصر الجودة الشاملة للمساعدة في ادارة البرامج البيئية.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر اعلاه.

وبصدد أهمية وأهداف إدارة الجودة الشاملة للبيئة بين (العبيدي، ٢٠٠٥، ٤٨) بأن أهمية هذا النظام تكمن من خلال تركيزه على الجمع بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومبادئ الإدارة البيئية مما يحقق ميزة تنافسية للشركة من خلال محافظتها على البيئة وفي الوقت نفسه الايفاء بمتطلبات واحتياجات الزبون. وأشار (Curkovic et al., 2008, 4) الى ان اهم ما يميز نظام (TQEM)، هو سعي الشركة المطبقة له الى ان تصبح مسؤولة بيئياً ومتجنبة لكافة العقوبات التي ممكن ان تظهر بغياب تطبيقه فضلاً عن ضمان وضعها التنافسي في السوق وكل ذلك يتطلب دعم الإدارة العليا لتصبح الشركة رائدة صناعياً في مجالها وقادرة على معالجة المفارقات والمشاكل التي تواجهها.

ويرى (Diamond) بأن أهداف هذا النظام تتمثل بتحسين الأداء البيئي، وضمان الالتزام البيئي، وتوفير الكلف، ومنافع تنظيمية كبيرة، وتحسين صورة الشركة بشكل عام، وتحسين توثيق وإدارة المسائل البيئية للشركة، وتحسين عملية تحديد مشاريع خفض التلف والضياع والتلوث والفرص البيئية المرتقبة الأخرى وزيادة الوعي والتحفيز تجاه البيئة (العبيدي، ٢٠٠٥، ٤١). حيث يرى (Clelland et al., 2004, 16) بأن (TQEM) تهدف إلى توفير وسيلة نقل لتفكيك مخرجات الأداء للعمليات التنظيمية ولفهم أفضل لكيفية ربط المصادر الداخلية في نهاية المطاف لتوفير ميزة تنافسية بشكل اكبر من معدل الأداء المالي الصناعي. ويرى (Molina) إنها تهدف إلى تحقيق الكفاءة التشغيلية الداخلية وتخفيض التكاليف وتحقيق الأداء البيئي (Zhu, 2013, 234). وتأسيساً على ما تقدم يرى الباحثين بأن إدارة الجودة الشاملة للبيئة هي نظام إداري يسعى الى الاهتمام بكافة المظاهر التي تعمل الشركة على الحفاظ عليها وعلى رأسها التركيز على الزبون ومحاولة تخليص البيئة من التلوث والتلف والهدر لضمان جودة السلع والخدمات المقدمة الى الزبون وبدعم منظم من قبل الإدارة والعاملين.

ب. متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة: اتفق كل من (Skerlose, 2000) (James, 1997) (GEMI, 1994) (Sammulisto, 2001) (الدليمي، ٢٠٠١) (العبيدي، ٢٠٠٥) (سلطان وعبد العالي، ٢٠٠٧) (Khanna et al., 2009) على أن هذه متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة هي:

١. التزام الإدارة العليا: يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة التزام كامل من قبل الإدارة العليا للشركة فضلاً عن تطبيق العاملين لمفهوم وأهمية وأهداف إدارة الجودة الشاملة للبيئة، إذ يعد هذا الالتزام من المتطلبات الأساسية لنجاح عملية التطبيق. وأشار (حمود وفاخوري، ٢٠٠١، ٣٥٩-٣٦٠)

إلى ضرورة التزام الإدارة العليا بالجودة وذلك لان القرارات المتعلقة بها تعد من القرارات الاستراتيجية لذا فان التزام الإدارة العليا ودعمها لها وقيامها بتطوير وتنشيط حركة القائمين عليها تعد من المهام الأساسية التي تؤدي إلى نجاح الشركة. ويعرفها (Slack et al. , 2004, 735) بأنها القدرة على حل المشكلات من أجل القضاء على أية أخطاء فضلا عن ضرورة الفهم والربط ما بين فعل الأشياء الصحيحة من أول مرة والإعمال الكلية للشركة كما ان (العلي، ٢٠٠٨، ٣١) عرفها بأنها الالتزام بمنهج الجودة الشاملة والذي يتطلب تطوير وقيادة نظام جديد للإدارة، هذا وان الالتزام الإداري في المستويات العليا في الشركة يجب أن يكون واضحا وفعالاً. وأشار (العنزي والعبيد، ٢٠٠٨، ٤٠) بأن التزام الإدارة العليا بالجوانب البيئية الأكثر أهمية لكونه يمثل الحجر الأساس لتشييد هيكل الجودة البيئية اذ لن ينجح أي موضوع بيئي من دون التزام الإدارة العليا وعلى المديرين ان يتعرفوا على قيمة تطبيق ادارة الجودة الشاملة للبيئة في الوصول الى الاسباب الرئيسة للضائعات والتوقفات. وأشار (الطويل وآخرون، ٢٠١٣، ١٠٥) الى أن التزام الإدارة العليا يعد من المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة ويتطلب هذا الالتزام من المدراء استيعاب مفهوم وأهمية وأهداف ومتطلبات هذه الفلسفة وتبنيها في جميع أنشطة وعمليات وأقسام الشركة بما يحقق الاستفادة منها في مجال عملهم لخفض أو إزالة التلوث من أول مرة باعتبار الجودة البيئية هي مسؤولية الجميع. وتأسيسا على ما تقدم يرى الباحثين بأن التزام الإدارة العليا هو قدرة الإدارة العليا للشركة على الالتزام بتطبيق نهج الجودة الشاملة للبيئة والذي من خلاله تضمن التزام العاملين كافة بالحفاظ على البيئة الداخلية والخارجية للشركة لضمان تحسين الجودة والربحية، وتخفيض التكاليف وبشكل مرض وتحقيق اداء فعال للجودة يشمل الشركة كلها.

٢. التركيز على الزبون: بما ان الزبون هو هدف الشركة وغايتها الأساسية وسر نجاحها ومقياس تقدمها من هنا فلا بد من الاستجابة لاحتياجاته ورغباته وتفضيلاته المتجددة، وهكذا تضع الإدارة الزبون في مقدمة أولوياتها لاقتناعها التام بوصفه المحرك الأساس لكافة العمليات داخل الشركة اذ من دون تلبية تفضيلاته واحتياجاته الحقيقية لا يمكن للشركة ان تنمو سواء كان خارجيا ام داخليا (الصواف وصالح، ٢٠٠٧، ١٣). ويرى (حافظ وآخرون، ٢٠١٢، ٢٣٤) بأن التركيز على الزبون يمثل الميزة البارزة والاساسية لأداره الجودة الشاملة للبيئة بتركيز الشركات على زبائنهم تتم المطابقة الأولية وبعدها مقابلة احتياجاته، وان تميز المنتج الذي تم إنتاجه بصورة كاملة يمتلك قيمة قليلة إذ لم يؤخذ بنظر الاعتبار فيما يرغب به الزبون. في حين ان (الطويل وآخرون، ٢٠١٣، ١٠٧) يعرفه بأنه احد متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وتبعاً لذلك فان الجودة تعرف من خلال ما يرغب الزبائن وهم المستهلكون والمشرعون والمجاميع البيئية والمجتمع بشكل عام، الأمر الذي يتطلب منها فهم وتحديد احتياجاتهم وتحديد الجهات والأشخاص التي تتأثر بها ومحاولة إيجاد الأسلوب المناسب لتلبيتها وتوفير السلع والخدمات لهم ومن ثم أرضاهم مع المحافظة على البيئة. ويرى (الجبوري، ٢٠٠٨، ٢٢٠-٢٢١) ان الزبون هو محور عمل الشركة والقوة الدافعة لها لذا على الشركة ضرورة فهم متطلبات الزبون الحالية والمستقبلية والعمل بجدية على مقابلتها وصولاً إلى تجاوزها باتجاه إسعاد. ويرى (العنزي والعبيد، ٢٠٠٨، ٦٩) بأن تحقيق رضا الزبون هو الهدف النهائي لفلسفة ادارة الجودة الشاملة للبيئة ونقطة التحول في أنشطة الجودة التقليدية التي تركز على الزبون النهائي اذ ان تحقيق رضا الزبون يعد ضرورة من ضرورات عمل ادارة الجودة الشاملة للبيئة لان عدم الاهتمام بالزبون يكون عائقا كبيرا امام تحقيق رضاه. وتأسيسا على ما تقدم يرى الباحثين بأن التركيز على الزبون يتضمن تحديد من هم زبائن الشركة والعمل على الاستجابة لاحتياجاتهم ولرغباتهم وتفضيلاتهم المتجددة ومحاولة إيجاد الأسلوب المناسب لتلبيتها وتوفيرها لهم ومن ثم أرضائهم مع المحافظة على البيئة والتي تعد مسؤولية الجميع.

٣. التحسين المستمر: إن التحسين المستمر (Kaizen) كلمة يابانية مؤلفة من مقطعين هما (Kai) وتعني التغيير و (Zen) وتعني نحو الأحسن، من هنا جاءت كلمة الكايزن والتي تعبر عن عملية التحسين المستمر للشركة (Horngren and et al. , 2002, 205). ويعد Imai Massika الأب الروحي لظهور فلسفة التحسين المستمر في سنة ١٩٨٠ من خلال تعميق الشعور لدى العاملين والتذكير المستمر

للمدراء بمراجعة الاجتماعات و إعادة تعريف المراحل والتعرف على أسباب التأخير وتقييم الأداء بشكل مستمر (Institute, 2009, 2). وقد عرف (Krajewsk and Ritzman, 2005, 201) بأنه مقارنات مستمرة للممارسات المتفوقة والعمل على الإحساس بملكية العامل في العمل وأن يكون التركيز منصباً على تخفيض الوقت المطلوب، وتقليل التكاليف في العمليات، وحل المشاكل مع الزبائن والمجهزين. في حين أن (الفخري، ٢٠٠٦، ٢٨) عرفته بأنه هو الحاجة إلى الإجراءات الوقائية أكثر من الإجراءات العلاجية وذلك لتبني ثقافة تنظيمية تعتمد فكرة التحسين المستمر. وتبرز أهمية التحسين المستمر في الفلسفة التي تستند إليها في أن يكون هناك تحسيناً في كافة العمليات التي تتطلبها من أجل تقديم منتجات ترضي الزبون من خلال إحداث تغييرات وتعديلات لمواكبة التطورات في دنيا الأعمال (المحيوي، ٢٠٠٦، ٢٠٣). وأشار (Zhu, 2013, 243) إلى أن التحسين المستمر يسعى إلى الاستفادة من مختلف عناصر الجودة الشاملة للمساعدة في إدارة البرامج البيئية. في حين أن كل من (البكري، ٢٠٠٠، ٣٦٩) و (جودة، ٢٠٠٤، ١٨١) يرى أن هدف عمليات التحسين المستمر هو الوصول إلى الإتقان الكامل عن طريق استمرار التحسين المستمر في العمليات الإنتاجية للشركة، على الرغم من أن الإتقان الكامل صعب المنال ولكن يجب السعي للوصول إليه، والهدف الاستراتيجي الذي تسعى الشركة للوصول إليه من خلال التحسين المستمر هو البحث الجاد للوصول إلى الإتقان الجيد لكل عملية وفي أي وقت ومن أول خطوة لأنه كفيل بتحديد ميزة تنافسية تمكنها من البقاء في السوق أو التوسع. وتأسيساً على ما تقدم يرى الباحثين بأن التحسين المستمر هو فلسفة إدارية شاملة لإرضاء الزبون والحصول على ميزة تنافسية.

٤. العمل الجماعي: لقد أصبح العمل الجماعي يمثل جزءاً هاماً من اهتمامات الكتاب لما له من أهمية في مجالات تنمية المجتمع وتحقيق التعاون والتكافل الاجتماعيين بين أفراد المجتمع ولذلك صار في الواقع الاتجاه إلى تكثيف الجهود الجماعية التطوعية وتوظيفها لخدمة عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية واحدى القضايا الهامة على مستوى العالم خلال العقود الأخيرة من القرن الماضي (سمير، ٢٠١٣، ١٢٥). ويرى المعهد العالمي لإدارة البيئة أن أهمية العمل الجماعي في إطار إدارة الجودة لشاملة للبيئة يتطلب اشتراك عاملين من الجودة والصحة والسلامة البيئية والمحاسبة وغيرهم في دراسة الجودة البيئية (GEMI, 1994, 19). وأشار (Daft, 2003, 15) إلى أن العمل الجماعي يهدف إلى تحديد قائد ومسؤول وتحديد مسؤولية كل فرد وتنظيم مجموعة العمل لتحقيق أهداف الفرد والشركة وتقييم النجاح من خلال طموح قادة وأفراد المجموعة. وتأسيساً على ما تقدم يرى الباحثين بأن العمل الجماعي هو مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم وعلى النحو الذي يجعلهم يتحملون مسؤولية مشتركة لحل المشكلات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والبيئية التي تعترى المجتمع دون انتظار العائد المالي.

ثانياً- المسؤولية الاجتماعية

أ. (مدخل مفاهيمي) إن النقد الحاصل للشركات باعتبارها أكثر اهتماماً بتراكم وجني الأرباح على حساب البيئة أو صحة الزبون أو باقي فئات المجتمع ولد بوادر لاهتمام الإدارات بهذه الجوانب وبذلك عرفت المسؤولية الاجتماعية بوصفها اهتماماً من قبل الشركة بمصالح المجتمع الذي تعمل فيه فضلاً عن مصالحها الذاتية (الغالبى، ٢٠٠٩، ٨٣). وقد أولت المجتمعات ولاسيما في الدول المتقدمة الاهتمام بالكثير من القضايا الاجتماعية والأخلاقية وذلك بسبب المشكلات والأعمال إذ بدأ المفهوم بالظهور عندما قامت الشركات بتحسين ظروف العمل الداخلية وتحسين حياة العاملين وزيادة أجورهم وتوفير الرعاية الطبية لعوائلهم وغيرها من الممارسات (ادريس، ٢٠٠٥، ١٧٨). وأدرجت الشركات في أنحاء العالم كافة وعلى اختلاف القطاعات التي تنتمي إليها وكذلك أصحاب مصالحها إلى أهمية اكتساب سلوك المسؤولية الاجتماعية (التك، ٢٠١٠، ٢٨) وقد تناول العديد من الباحثين هذا المفهوم كل حسب وجهة نظره ونستعرض هذه المفاهيم بإيجاز من خلال الجدول ٢:

الجدول ٢
مفهوم المسؤولية الاجتماعية حسب وجهة نظر عدد من الباحثين

ت	الباحثين والسنة والصفحة	التعريف
١	(الديوه جي، ٢٠٠١، ٢٧)	التزام الشركة لتعظيم التأثيرات الايجابية والتقليل من الآثار السلبية في المجتمع.
٢	(Joues and ،2003،102) (George)	هي الواجب او الالتزام الذي يقع على عاتق المديرين في الشركة وجعلهم يتخذون القرارات التي تعود بالنفع على اصحاب المصالح والمجتمع ككل.
٣	(الدباغ، ٢٠٠٦، ٤٤)	مجموعة الاجراءات المحاسبية الخاصة بقياس النشاط الاجتماعي للوحدة الاقتصادية سواء كانت تلك الانشطة الزامية او اختيارية واعداد تقارير توضح حقيقة الاداء الاجتماعي وعرضها على الاطراف المستفيدة منها سواء كانوا داخل الوحدة او خارجها.
٤	(Mondy ,2008, 39)	هي التزام الادارة بكافة التصرفات والمهام نحو تحقيق وضمان حماية المجتمع.
٥	(J.Camacho, 2012 ,15)	اسلوب او نمط اداري في قيادة الشركات نحو تحسين جميع الانشطة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لها.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر أعلاه.

ويمكن ان تنأتى أهمية المسؤولية الاجتماعية من الآثار الايجابية التي تنجم عن تمسك الشركات بها كفسلفة وكأسلوب عمل يجعلهم يضعون مصلحة المجتمع بشكل عام وزبائنهم بشكل خاص في المقدمة ويعملون جاهدين على تحقيق رضا الزبون ويتفاعلون مع حاجات ورغبات الزبائن بكل اهتمام واحترام صادقين في كل ما يقدمونه من بيانات ومعلومات بكل جهد واجتهاد لتحقيق المصلحة العامة للمجتمع كهدف مسبق (عون، ٢٠٠٧، ١٨). في حين تشمل اهداف المسؤولية الاجتماعية توفير البيانات والمعلومات الى للإدارة والافراد بعامة واجهزة الدولة المختلفة (الطه، ٢٠٠٢، ٣٠). كما تهدف الى النظر الى زبائن الشركة الحاليين والمرتقبين والآثار السلبية والايجابية التي تلحقها بهم عند قيامهم بشراء منتجات الشركة واستخدامها واستهلاكها (عون، ٢٠٠٧، ١٧٦). وتهدف الى توسيع التأثير الايجابي للأعمال التجارية وتقليل الآثار السلبية (Bateman، 2007، 169). وتأسيسا على ما تقدم يرى الباحثين بأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركة يشير الى مجموعة الالتزامات المتبادلة بين الشركة والمجتمع واصحاب المصالح والبيئة سعيا الى تقوية الروابط بينهما بما من شأنه تحقيق مكانتها في اذهان الزبائن والمجتمع بشكل عام من خلال تحقيق المنفعة لجميع الاطراف والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين ادائها المستقبلي.

ب. منظورات المسؤولية الاجتماعية: اتفق كل من (الغالبى، ٢٠٠٨) (ابراهيم، ٢٠١١) (٢٠٠٧، ٢٠٠٧)، Bateman (عون، ٢٠١١) (الطه، ٢٠٠٢) (الدباغ، ٢٠٠٦) (الديوه جي، ٢٠٠١) على ان منظورات المسؤولية الاجتماعية هي:

١. منظور المسؤولية الاقتصادية: إن جوهر هذا المنظور للشركات يتمثل بوجوب تركيزها على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية وان المساهمات الاجتماعية ماهي الا تحصيل حاصل او نواتج ثانوية لتعظيم الربح (السكرانة، ٢٠٠٩، ١٦٥). ويرى (Chavoshbash et al., 2012, 627) بأنها قيام منظمات الاعمال بإنتاج السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع واتاحتها بالسعر المرضي للمجتمع والمستثمر معا بما يحقق في نفس الوقت الديمومة والبقاء للشركة. وتشكل المسؤولية الاقتصادية للشركة القاعدة الأساسية لهرم المسؤوليات وتعني بأن الشركات يجب أن تكون مربحة وان تعظم قيمة أصحاب المصالح وحماية البيئة من التلوث والالتزام بالممارسات والإجراءات التي من شأنها تحقيق النمو والبقاء. ويرى الباحثين ان أهمية المسؤولية الاقتصادية تبرز من خلال تحقيق التوازن بين الأرباح ومراعاة المسؤولية الاجتماعية. والنفع العائد للشركة من خلال التزاماتها الاقتصادية ومحاولتها جاهدة نحو تحقيق الامان للآخرين. كما ان اهداف المسؤولية الاقتصادية تتمثل

بتركيزها على المنافسة العادلة التي تتمثل بمنع الاحتكار وعدم الاضرار بالآخرين واحترام قواعد المنافسة وعدم الحاق الاذى بالمنافسين والتقنية والتي تتمثل باستفادة المجتمع من التقدم التقني والخدمات التي يمكن ان يوفرها واستخدم التقنية في معالجة الاضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة (الغالبى والعامري، ٢٠٠٨، ٨٢). وتأسيسا على ما تقدم يرى الباحثين بأن المسؤولية الاقتصادية للشركة تشير الى أنها تشكل القاعدة الأساسية للمسؤوليات الأخرى للشركة وتتلحق بإنتاج المنتجات التي يحتاجها المجتمع وتحقيق وتعظيم الأرباح للمالكين وحملة الأسهم وذلك من خلال تحقيق الاداء الاقتصادي الكفء للشركة مما يمكنها من البقاء والنمو لتأمين العمل المناسب للعاملين وتوفير فرص مناسبة للعمل.

٢. **منظور المسؤولية القانونية:** إن المسؤوليات القانونية التي تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب أن تلتزم بها الشركات وان تحترمها، او في إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تمييز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها (لنسور، ٢٠١٠، ١٧). وعرفها (Bateman, 2011, 176) بأنها اطاعة القوانين المحلية والقوانين الدولية والفدرالية ذات الصلة بشركات الاعمال. ويرى (الراشدي، ٢٠٠٧، ٢٠) بأن المنظور القانوني للمسؤولية الاجتماعية غير محصور في حدود ونطاق الشركة والزبون والمجتمع وما تربطهم من علاقات بل يعمل على حماية الشركات بعضها مع البعض الآخر جراء اساليب المنافسة غير العادلة التي قد تحصل وما يتبعها من صراعات وتآزمات لهذا فمنظور المسؤولية القانونية يعتبر افضل قاعدة للتعامل الرسمي التعاقدى الملزم الذي يمثل المكافئ المتعادل والمتوازن الى حد ما لمصالح جميع الاطراف. واكد (جاد الرب، ٢٠١٠، ٣٣) الى ان المسؤولية القانونية تهدف الى تحقيق وتوثيق الاعمال التجارية التي تحمل الصفة القانونية والتي تكون محمية من الاخطار وتوفير الحماية والاستقرار للشركة. وتأسيسا على ما تقدم يرى الباحثين بأن المسؤولية القانونية تشير الى التزام الشركة بإطاعة القوانين ووجوب تنفيذ الأعمال الشرعية من خلال المحافظة على جملة التشريعات والقيم التي تحمي المجتمع والبيئة وتضمن حقوق الانسان.

٣. **منظور المسؤولية الأخلاقية:** أوضح (Daft, 2003, 139) بان الاخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية والتي هي جزء من البيئة الثقافية للشركة وايضا بأشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وذلك بما يتصل بالبيئة الخارجية . وأشار (Carroll, 1991, 268-295) في هذا الصدد إلى أن امتلاك المسؤوليات الأخلاقية ليس لزاما على الشركة لكنه جانب متوقع من المجتمع وعلى الرغم من أنها لا تشكل جانبا إلزاميا إلا أن عدم فعل الشيء الصحيح (الأخلاقي) يكون له تأثير كبير على الشركة. وعرفها (Bateman, 2011, 176) وهي تلبية التوقعات الاجتماعية للآخرين وغير المدرجة ضمن القوانين. ويرى (الطه، ٢٠٠٢، ٣٢) بأن المسؤولية الاجتماعية تعد في تحليلنا جزءا من المفهوم الواسع للكفاءة في المدى الطويل والتي هي أكثر انسجاما مع المسؤولية الأخلاقية وتعبيرا عنها مقارنة بالكفاءة بمفهومها الضيق الذي كان سائدا في الانموذج الاقتصادي القائم على تعظيم الربح والربح فقط ومن المؤكد ان المسؤولية الأخلاقية في السلوك العام للأفراد في المجتمع تعمل على دعم المسؤولية الاجتماعية كما تمثل اساسا قويا للتطور نحو مفاهيم جديدة لأخلاقيات العمل والإدارة التي تطورت فيما بعد. وأكد (الغالبى والعامري، ٢٠٠٨، ٢٤٧) الى ان المسؤولية الأخلاقية تهدف الى ضمان الحقوق التي صدرت لحماية الزبائن كحق الامان وحق سماع الرأي وحق الحصول على المعلومات وحق الاختيار. وتأسيسا على ما تقدم يرى الباحثين بأن المسؤولية الأخلاقية تشير الى القيم والعادات الأخلاقية والاجتماعية السائدة التي اعتاد عليها المجتمع ولم تفرض بالقوانين لتشمل سلوكيات محددة لحماية رفاهية المجتمع وحقوق الآخرين والقيام بالأعمال الصحيحة وتجنب الأضرار والتي تعكس اهتمامات أفراد المجتمع والتي قد تتطور مستقبلا لتصبح تشريعات وقوانين.

٤. **منظور المسؤولية الطوعية (الخيرية):** ان المنظور الطوعي يتضمن التبرعات الانسانية وهبات الاحسان المستمرة للمجموعات التي لا تهدف الى الربح من جميع الأصناف ،وتقع هذه التبرعات في اطار استراتيجية خيرية تتبعها الشركة على الامد البعيد دعما لقضية مهمة من قضايا المجتمع (الغالبى والعامري، ٢٠٠٨، ٦٧). وقد عرفها (Daft, 2003, 152) بأنها مسؤولية الشركة التي تقدمها بشكل

طوعي كاستحقاق ومساهمة اجتماعية وتختلف عما افترته المسؤوليات القانونية والاخلاقية والاقتصادية. وتتجسد أهمية المسؤولية الطوعية بمساهمة الشركة في الحياة الثقافية للمجتمع كالجوانب الدينية والفنية والادب والرياضة واليات التعامل مع المنظمات غير الحكومية بشكل عام من خلال تبنيها واهتماماتها بهذه الجوانب (الحمدي، ٢٠٠٣، ٤٩). كما انها تكسب الشركة تعاطف المجتمع، وبالإمكان القيام بها من خلال الهبات والمساعدات وكافة المشاريع الخيرية (سعيد، والباوي، ٢٠١٠، ٢١٣). كما إن إطلاق المبادرات الطوعية للشركة يهدف الى تحقيق أهداف طويلة الأمد على صعيد الأداء المالي والإرباح وان نجاحها يتوقف على الدعم من الإدارة العليا والى كافة الإدارات (Camacho, 2012, 37). وتأسيسا على ما تقدم يرى الباحثين بأن المسؤولية الطوعية للشركة تشير الى انها سلوكيات واعمال تقوم بها الشركة بشكل اختياري ترتبط بجودة الحياة وتسعى الشركة من خلال تبنيها الى تحقيق رخاء ورفاه المجتمع

الجانب الميداني أولا- وصف مجتمع البحث وعينته يتضمن هذا المبحث الآتي :

١. **وصف مجتمع البحث:** اختيرت الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى وهي إحدى التشكيلات التابعة لوزارة الصناعة والمعادن وإحدى المشاريع الرائدة في القطر، ويتضح ذلك من خلال مساهمتها الفاعلة في تهيئة مستلزمات النهوض بالصناعة الوطنية ، اذ تتألف الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى من ثلاثة مصانع رئيسة هي مصنع أدوية نينوى و مصنع المحاليل الوريدية و الوحدة الريادية لإنتاج أدوية معالجة السرطان وتقدم الشركة (٢٠٠) نوع تقريبا من المنتجات الدوائية والتي منها: ١-الكبسولات مثل (B-blex) ٢-القطرات مثل (atrosam) ٣-الكريمات مثل (Betnosam oint) ٤-الشروبات مثل (pulmocodine) ٥-الدهونات مثل (Dermodin oin) وغيرها من المنتجات والتي تسعى من خلالها الشركة الى تلبية احتياجات زبائننا باستمرار والعمل بالمعلومات الراجعة منهم*، ونظراً لوضوح متغيرات هذه الدراسة في الشركة قيد الدراسة ، فقد تمّ اختيارها ميداناً للدراسة.

ب. **وصف الأفراد المبحوثين:** تم اختيار عينة قصدية من الأفراد المبحوثين ممن لديهم الخبرة والدراية وعلى علم بنشاط الشركة ومهامها ضماناً لتحقيق الاستفادة من المعلومات الدقيقة والمفيدة المقدمة من قبلهم، فضلاً عن إمكانية الحصول على الأفكار والمقترحات التي تعزز من أهمية الدراسة. انسجاماً مع ذلك قام الباحثين بتوزيع (٧٥) استمارة شملت المدير العام ومديري مصانع ومدراء الأقسام والشعب والتشكيلات الرئيسية ومشرفي الخطوط الإنتاجية. وتم الحصول على (٦٣) استمارة صالحة للتحليل أي ان نسبة الاستجابة (٨٥،٣٣%) ويوضح الجدول ٣ خصائص الأفراد المبحوثين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية.

الجدول ٣
خصائص الأفراد المبحوثين وسماتهم

المركز الوظيفي									
ادارة عليا		ادارة وسطى				ادارة تنفيذية			
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
8	12.69	25	39.68	30	47.61				
التحصيل الدراسي									
اعدادية فما دون		دبلوم فني		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
6	9.5	5	7.9	46	7.3	3	4.8	3	4.8
سنوات الخدمة في الشركة (سنة)									
(١-٥)		(٦-١٠)		(١١-١٥)		(١٦-٢٠)		(٢١-٢٥)	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
3	4.7	23	36.5	17	27	20	31.7		

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على الاستبانة

*الموقع الرسمي للشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية نينوى

www.ninavhaadruq.com

يظهر من الجدول ٣ المركز الوظيفي للأفراد المبحوثين اذ تبين الادارة العليا للشركة تمثل (12.69%) في حين بلغت نسبة الافراد من الادارة الوسطى (39.68%) وكانت (47.61%) نسبة الافراد المبحوثين من الادارة التنفيذية من اجمالي افراد عينة الدراسة. ويدلل مؤشر المركز الوظيفي للمبحوثين على انهم كانوا من مختلف المستويات الادارية وهذا مؤشر حسن يشير الى عدم حصر الاستبيان بمستوى اداري دون اخر اذ تم الحصول على اراء المدراء في مختلف المستويات الادارية. ويشير الجدول (٣) الى التحصيل الدراسي للمبحوثين وتبين أن (21.2%) يحملون مؤهلا علميا (اكاديميا) جيدا يمكنهم من فهم مكونات الاستبانة والتعامل معها بشكل صحيح. كما يوضح الجدول (٣) بأن (58.7%) من الافراد المبحوثين لديهم خبرة لأكثر من عشر سنوات في الشركة وهي سنوات يكتسب من خلالها المديرون المعرفة والخبرة في كيفية اتخاذ القرارات وكيفية التعامل مع العقبات التي تواجههم.

ثانيا- وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها

أ. وصف متغير ادارة الجودة الشاملة للبيئة وتشخيصها: اعتمد الباحثين في قياس متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة من خلال أربعة متطلبات تتمثل بـ: (التزام الادارة العليا، التركيز على الزبون، التحسين المستمر، العمل الجماعي) للتعرف على مستوى إدراك المبحوثين لهذا المتغير، وقد بلغ مجموع العبارات (٢٣) عبارة وذلك باعتماد مقياس ليكرت الخماسي وفيما يأتي وصف لهذا المتغير كما وجدها الباحثين لدى المبحوثين والتي تتوضح من خلال الجدول ٤:

الجدول ٤

المعدل العام للتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الاستجابة ومعامل الاختلاف لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة في الشركة المبحوثة

المتطلبات	النسبة المئوية	المتوسط	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	مقياس الاستجابة				المتطلبات
						متوسط	انحراف معياري	نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	
التزام الادارة العليا	X1-X6	4.21	43.61	36.75	10.06	5.78	3.35	0.87	67.03	26.23
التركيز على الزبون	X7-x11	10.46	32.24	34.28	18.72	1.06	3.33	0.864	66.72	26.3
التحسين المستمر	X12-X17	4.5	44.43	36.5	13.23	1.31	3.37	0.81	67.43	24.16
العمل الجماعي	X18-X23	9.25	39.41	39.41	11.4	0.8	3.44	0.78	68.8	23.05

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسب الالى

وصف متغير المسؤولية الاجتماعية وتشخيصها: اعتمد الباحثين في قياس منظورات المسؤولية الاجتماعية التي تم تحديدها من خلال أربعة منظورات تتمثل بـ: (منظور المسؤولية الاقتصادية ، منظور المسؤولية القانونية ،منظور المسؤولية الاخلاقية ،منظور المسؤولية الطوعية) للتعرف على مستوى إدراك المبحوثين لهذا المتغير، حيث قام الباحثين بتصميم استمارة استبيان، وقد بلغ مجموع العبارات (٣٣) عبارة وذلك باعتماد مقياس ليكرت الخماسي. وفيما يأتي وصف لهذا المتغير كما وجدها الباحثين لدى المبحوثين:

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الإستجابة ومعامل الاختلاف
لمنظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة المبحوثة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسب الالى.

اذ تشير معطيات الجدول (٣٠) الى ان اجابات المبحوثين حول منظورات المسؤولية الاجتماعية من خلال المؤشرات (X56-X23) بأنها كانت باتجاه الاتفاق بمعدل (45.84%) في حين شكل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الاجابات بمعدل (15.52%) فيما بلغت نسبة المحايدون (36.98%) وعزز تلك المعدلات متوسط الاوساط الحسابية والبالغ (3.27) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (3) وبانحراف معياري بلغ (15.72) في حين بلغت متوسط نسبة الاستجابة الى مساحة المقياس (67.07%). وهذا يدل على ان مستوى المبحوثين قد بلغ المستوى الثالث (المتوسط) من مساحة المقياس التي تؤثر اهمية تنفيذ منظورات المسؤولية الاجتماعية، ويعزز ذلك ايضا ظهور قيمة معامل الاختلاف التي بلغت (23.80%). وهذا يؤكد ان اجابات المبحوثين على فقرات هذا المتغير كانت ايجابية، وقد كان لمنظور المسؤولية الاخلاقية ومنظور المسؤولية الطوعية الاسهام الاكبر والايجابي في اغناء هذا المتغير وبنسبة الاتفاق (50.28%) (46.6%) على التوالي اذ جاءت اوساطها الحسابية (3.41)(3.34) لكل واحد منهما وانحرافات معيارية (0.79)(0.82) على التوالي .

ثالثا- علاقات الارتباط بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة و منظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة

بهدف التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة و منظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة تم اعداد الجدول ٤ الذي يشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة و منظورات المسؤولية الاجتماعية، اذ بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.938*). وتدل هذه النتيجة على ان زيادة اهتمام الشركة المبحوثة بمتطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة سيسهم في تحقيق منظورات المسؤولية الاجتماعية للشركة. وبهذا تتحقق الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على انه توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة و منظورات المسؤولية الاجتماعية.

الجدول ٤

نتائج علاقات الارتباط بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة و منظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة

المؤشر الكلي	منظورات المسؤولية الاجتماعية				المتغير المعتمد	
	منظور المسؤولية الطوعية	منظور المسؤولية الاخلاقية	منظور المسؤولية القانونية	منظور المسؤولية الاقتصادية	المتغير المستقل	
0.762*	0.553*	0.879*	0.815*	0.482*	التزام الادارة العليا	البيئة الجودة الشاملة متطلبات الادارة
0.837*	0.809	0.831*	0.804*	0.764*	التحسين المستمر	
0.856*	0.822*	0.823*	0.821*	0.757*	العمل الجماعي	
0.861	0.905*	0.548*	0.884*	0.700*	التركيز على الزبون	
0.938*	0.864*	0.856*	0.969*	0.711*	المؤشر الكلي	

*P≤ 0.05

N=63

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسب الالى.

ولأجل اعطاء مؤشرات تفصيلية للعلاقة بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة و منظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة وفي ضوء الفرضية الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الاولى فقد تم تحليل علاقات الارتباط بين كل متطلب من متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة وكل منظور من منظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة وكالاتي :

١. **علاقة الارتباط بين متطلب التزام الادارة العليا ومنظورات المسؤولية الاجتماعية:** بينت نتائج التحليل الاحصائي وكما في الجدول ٦ وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلب التزام الادارة العليا ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة اذ بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.762^*). وتدل هذه النتيجة على ان زيادة اهتمام ادارة الشركة قيد الدراسة بمتطلب التزام الادارة العليا سيسهم في تحقيق منظورات المسؤولية الاجتماعية. وتلتقي هذه النتيجة مع دراسة (العنزي والعبيد، ٢٠٠٩) كما يبين الجدول ٦ وجود علاقة ارتباط معنوية بين متطلب التزام الادارة العليا للشركة وكل منظور من منظورات المسؤولية الاجتماعية منفرداً (منظور المسؤولية الاقتصادية، منظور المسؤولية القانونية، منظور المسؤولية الأخلاقية، منظور المسؤولية الطوعية) وكان مقدارها (0.482^*)، (0.815^*)، (0.879^*)، (0.553^*) على التوالي .

٢. **علاقة الارتباط بين متطلب التحسن المستمر ومنظورات المسؤولية الاجتماعية:** بينت نتائج التحليل الاحصائي وكما في الجدول ٦ وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلب التحسين المستمر ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة اذ بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.837^*). وتدل هذه النتيجة على ان زيادة اهتمام ادارة الشركة قيد الدراسة بمتطلب التحسين المستمر سيسهم في تحقيق منظورات المسؤولية الاجتماعية. كما يبين الجدول ٦ وجود علاقة ارتباط معنوية بين متطلب التحسين المستمر للشركة وكل منظور من منظورات المسؤولية الاجتماعية منفرداً (منظور المسؤولية الاقتصادية، منظور المسؤولية القانونية، منظور المسؤولية الأخلاقية، منظور المسؤولية الطوعية) وكان مقدارها (0.764^*)، (0.804^*)، (0.831^*)، (0.809^*) على التوالي .

٣. **علاقة الارتباط بين متطلب العمل الجماعي ومنظورات المسؤولية الاجتماعية:** اشارت نتائج التحليل الاحصائي وكما في الجدول ٦ الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلب العمل الجماعي ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة اذ بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.856^*). وتدل هذه النتيجة على ان زيادة اهتمام ادارة الشركة قيد الدراسة بمتطلب العمل الجماعي سيسهم في تحقيق منظورات المسؤولية الاجتماعية. وتلتقي هذه النتيجة مع دراسة (سمير، ٢٠١٣) والتي تشير الى ان العمل الجماعي يمثل جزءاً هاماً من اهتمامات الكتاب لما له من اهمية في مجالات تنمية المجتمع وتحقيق التعاون والتكافل الاجتماعيين بين افراد المجتمع ولذلك صار في الواقع الاتجاه الى تكثيف الجهود الجماعية التطوعية وتوظيفها لخدمة عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية. كما يبين الجدول ٦ وجود علاقة ارتباط معنوية بين متطلب العمل الجماعي للشركة وكل منظور من منظورات المسؤولية الاجتماعية منفرداً (منظور المسؤولية الاقتصادية، منظور المسؤولية القانونية، منظور المسؤولية الأخلاقية، منظور المسؤولية الطوعية) وكان مقدارها (0.757^*)، (0.821^*)، (0.823^*)، (0.822^*) على التوالي .

٤. **علاقة الارتباط بين متطلب التركيز على الزبون ومنظورات المسؤولية الاجتماعية:** اشارت نتائج التحليل الاحصائي وكما في الجدول ٦ الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلب التركيز على الزبون ومنظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة اذ بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.861^*). وتدل هذه النتيجة على ان زيادة اهتمام ادارة الشركة قيد الدراسة بمتطلب التركيز على الزبون سيسهم في تحقيق منظورات المسؤولية الاجتماعية. وتلتقي هذه النتيجة مع دراسة (Krajewski and Ritzman, 1993) والتي تشير الى اعتبار الزبون نقطة البدء والنهاية لمختلف الانشطة والفعاليات في الشركة أي ان أي نشاط يبدأ من معرفة احتياجات ورغبات الزبون ومايطمح اليه ومايرغب به وينتهي به حيث يعد من الركائز الاساسية والحديثة لنجاح الشركة. كما يبين الجدول ٦ وجود علاقة ارتباط معنوية بين متطلب التركيز على الزبون للشركة وكل منظور من منظورات المسؤولية الاجتماعية منفرداً (منظور المسؤولية الاقتصادية، منظور المسؤولية القانونية، منظور

المسؤولية الأخلاقية، منظور المسؤولية الطوعية) وكان مقدارها (0.700*)، (0.884*)، (0.548*)، (0.905*) على التوالي. تأسيساً على ما تقدم تقبل الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى.

ثالثاً- علاقات التأثير لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في منظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة قيد الدراسة

يبين الجدول ٦ وجود تأثير ايجابي معنوي لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة في منظورات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة في الشركة قيد الدراسة وقد بلغت قيمة F المحسوبة (575.114) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.1) عند درجتى حرية (1,61) ومستوى معنوية (0.05)، وبلغ معامل التحديد R^2 (0.903) وهذا يعني ان (90.3%) من الاختلافات في منظورات المسؤولية الاجتماعية تعود الى متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة ويعود الباقي الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلية في نموذج الانحدار اصلاً. ومن خلال متابعة قيمة β واختبار T تبين ان قيمة T المحسوبة بلغت (23.982) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.47) عند درجة حرية (1,61) ومستوى معنوية (0.05). بذلك نقبل الفرضية الرئيسة الثانية في الشركة المبحوثة.

الجدول ٧

علاقات التأثير بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة ومنظورات المسؤولية الاجتماعية في المنظمة قيد الدراسة

F		متطلبات إدارة الجودة الشاملة			المتغير المستقل
		R2	β_1	β_0	المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة	0.903	0.951 (23.982)	0.970	منظورات المسؤولية الاجتماعية

() تشير الى قيمة T المحسوبة $N=63$ $d.F(1,61)$ $P \leq 0.05$

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسب الآلي.

ولأجل إعطاء مؤشرات تفصيلية حول تأثير متطلبات إدارة الجودة الشاملة مجتمعة في كل منظور من منظورات المسؤولية الاجتماعية في المنظمة المبحوثة تم اعداد الجدول ٨ وكما يأتي:

الجدول ٨

تأثير متطلبات ادارة الجودة الشاملة البيئية في كل منظور من منظورات المسؤولية الاجتماعية في المنظمة قيد الدراسة

F	المحسوبة	R2	متطلبات ادارة الجودة الشاملة				β_0	المتغير المستقل	
			التركيز على الزبون	العمل الجماعي	التحسين المستمر	التزام الادارة العليا		المتغير المعتمد	
الجدولية			β_4	β_3	β_2	β_1			
2.59	61.99	0.81	0.51 (6)*	0.36 (1.056)*	0.99 (3.172)*	0.18 (2.699)*	0.084	المسؤولية الاقتصادية	منظورات المسؤولية الاجتماعية
2.59	505.412	0.972	0.449 (15.42)*	0.159 (1.369)*	0.076 (0.713)*	0.286 (12.63)*	0.102	المسؤولية القانونية	
2.59	106.566	0.880	0.152 (2.329)*	0.195 (0.751)*	0.260 (1.093)*	0.574 (11.320)*	0.460	المسؤولية الاخلاقية	
2.59	439.684	0.968	0.659 (20.74)*	0.118 (0.934)*	0.540 (4.647)*	0.129 (5.219)*	0.193	المسؤولية الطوعية	

d.F(4, 58) N=63 β_0 0.05 *P () تشير الى قيمة T المحسوبة

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسب الآلي.

١. تأثير متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة في منظور المسؤولية الاقتصادية: يبين الجدول ٨ ان هنالك تأثيرا معنويا لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة بوصفها متغيرا مستقلا في منظور المسؤولية الاقتصادية بوصفها متغيرا معتمد ويعزز ذلك قيمة F المحسوبة البالغة (61.199) وهي قيمة معنوية واكبر من الجدولية والبالغة (2.59) عند درجتى حرية (4,58) و مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال متابعة قيم B واختبار T نلاحظ ان هنالك تباين في تأثير كل متطلب من متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة في منظورات المسؤولية الاجتماعية، وإن المتطلب الأكثر تأثيرا في منظور المسؤولية الاخلاقية كان متطلب التحسين المستمر حيث بلغ معامل B له (0.996) فيما بلغ قيمة T له (3.172) وهي قيمة اكبر من الجدولية التي بلغت (1.45)، فيما كان اقل المتطلبات تأثيرا هو متطلب دعم الادارة العليا حيث بلغ معامل B له (0.180) عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتى حرية مقدارها (4, 58) في حين بلغ قيمة T له (2.699) وهي قيمة اكبر من الجدولية التي بلغت (1.45). وتشير هذه النتيجة الى ان المتغير المستقل متطلبات ادارة الجودة الشاملة يؤثر بشكل فعلي في المتغير المعتمد منظور المسؤولية الاقتصادية وتتفق هذه النتيجة مع رأي (Wever, 2003) الذي يشير الى ان تطبيق متطلبات النظام لا تقود الى خفض التلف والتلوث وتقليل الكلف فحسب وإنما تقود كذلك إلى زيادة الكفاءة في الإنتاج وضمان سلامة العاملين والمزيد من المسؤولية في تصميم المنتجات ورضا الزبون مما يقودنا أخيراً إلى الحصول على ميزة تنافسية قوية وبذلك تتحقق مسؤولية الشركة الاقتصادية ككل.
٢. تأثير متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة في منظور المسؤولية القانونية: يبين الجدول ٨ ان هنالك تأثير معنوي لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة بوصفها متغيرا مستقلا في منظور

المسؤولية القانونية كمتغير معتمد ويعزز ذلك قيمة F المحسوبة البالغة (505.412) وهي قيمة معنوية واكبر من الجدولية والبالغة (2.59) عند درجتي حرية (4,58) و مستوى معنوية (0.05). ومن خلال متابعة قيم B واختبار T نلاحظ ان هنالك تباين في تأثير كل متطلب من متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة في منظورات المسؤولية القانونية، وان المتطلب الاكثر تأثيرا في منظور المسؤولية القانونية كان التركيز على الزبون حيث بلغ معامل B له (0.499) فيما بلغت قيمة T له (15.412) وهي قيمة اكبر من الجدولية التي بلغت (1.45)، فيما كان اقل المتطلبات تأثيرا هو متطلب التحسن المستمر حيث بلغ معامل B له (0.076) عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية مقدارها (4, 58) في حين بلغ قيمة T له (0.713) وهي قيمة اكبر من الجدولية التي بلغت (1.45). وتشير هذ النتيجة الى ان المتغير المستقل متطلبات ادارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل فعلي في المتغير المعتمد منظور المسؤولية القانونية وتتفق هذه النتيجة مع رأي (الغالبى، ٢٠٠٩) التي تشير الى ان حماية البيئة تشمل مجمل القوانين التي تحافظ على البيئة والتي كانت متواضعة الى حد ما أما في الوقت الحاضر فهي تقع تحت معايير ومقاييس وضوابط خاصة لحماية كل عناصر البيئة التي تعود تطبيقاتها الى متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وحماية العاملين والتي تتعلق بقوانين العمل والحقوق المدنية للعاملين وحقوق الإنسان وبعضها بالسلامة المهنية والصحة العامة ومنها ما يتعلق بالأجور والرواتب وساعات العمل وظروف العمل ومستلزماته.

٣. تأثير متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة في منظور المسؤولية الاخلاقية: يبين الجدول ٨ ان هنالك تأثيرا معنويا لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة بوصفها متغيرا مستقلا في منظور المسؤولية الاخلاقية كمتغير معتمد ويعزز ذلك قيمة F المحسوبة البالغة (106.566) وهي قيمة معنوية واكبر من الجدولية والبالغة (2.59) عند درجتي حرية (4,58) و مستوى معنوية (0.05). ومن خلال متابعة قيم B واختبار T نلاحظ ان هنالك تباينا في تأثير كل متطلب من متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة في منظورات المسؤولية الأخلاقية، وان المتطلب الاكثر تأثيرا في منظور المسؤولية الاخلاقية كان متطلب التزام الادارة العليا حيث بلغ معامل B له (0.574) فيما بلغت قيمة T له (11.320) وهي قيمة اكبر من الجدولية التي بلغت (1.45)، فيما كان اقل المتطلبات تأثيرا هو متطلب التركيز على الزبون حيث بلغ معامل B له (0.751) عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية مقدارها (4, 58) في حين بلغ قيمة T له (2.329) وهي قيمة اكبر من الجدولية التي بلغت (1.45). وتشير هذ النتيجة الى ان المتغير المستقل متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة يؤثر بشكل فعلي في المتغير المعتمد منظور المسؤولية الاخلاقية.

٤. تأثير متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة في منظور المسؤولية الطوعية: يبين الجدول ٨ ان هنالك تأثير معنوي لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة مجتمعة بوصفه متغيرا مستقلا في منظور المسؤولية الطوعية كمتغير معتمد ويعزز ذلك قيمة F المحسوبة البالغة (439.684) وهي قيمة معنوية واكبر من الجدولية والبالغة (2.59) عند درجتي حرية (4,35) و مستوى معنوية (0.05). ومن خلال متابعة قيم B واختبار T نلاحظ ان هنالك تباين في تأثير كل متطلب من المتطلبات في منظورات المسؤولية الطوعية، وان المتطلب الاكثر تأثيرا في منظور المسؤولية الطوعية كان التركيز على الزبون حيث بلغ معامل B له (0.659) فيما بلغت قيمة T له (20.741) وهي قيمة اكبر من الجدولية التي بلغت (1.45)، فيما كان اقل المتطلبات تأثيرا هو متطلب التزام الادارة العليا حيث بلغ معامل B له (0.129) عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية مقدارها (4, 58) في حين بلغ قيمة T له (5.219) وهي قيمة اكبر من الجدولية التي بلغت (1.45). وتشير هذ النتيجة الى ان المتغير المستقل متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة يؤثر بشكل فعلي في المتغير المعتمد منظور المسؤولية الطوعية وتتفق هذه النتيجة مع رأي (Camacho,2012) الذي اشار الى ان إطلاق المبادرات الطوعية للشركة

يهدف الى تحقيق أهداف طويلة الأمد على صعيد الأداء المالي والإرباح وان نجاحها يتوقف على الدعم من الإدارة العليا والى كافة الإدارات والمحافظة على البيئة وتحسين العمليات التشغيلية بصورة عامة للشركة.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً- الاستنتاجات

توصل الباحثين الى مجموعة من الاستنتاجات تتمثل بالاتي:

١. كشفت نتائج تحليل الادراك الاولي للمديرين في الشركة المبحوثة حول متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة أن المعدل العام لا دراكهم كان مقبولا ومع الاتجاه الايجابي مما يؤكد انهم يولون اهتمام متزايد لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق منظورات المسؤولية الاجتماعية للشركة.
٢. استنتج الباحثين من الواقع الفعلي لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة في الشركة المبحوثة قلة الاهتمام بالمواضيع البيئية والعزوف على الاهتمامات الاساسية لحماية البيئة الداخلية للشركة كحد ادنى.
٣. استنتج الباحثين من الواقع الفعلي لمنظورات المسؤولية الاجتماعية في الشركة المبحوثة وجود اهتمامات متباينة بالجانب الخيري داخل الشركة على صعيد العاملين فيما بينهم او خارجها على صعيد منظمات المجتمع المدني والمنظمات الخيرية في المجتمع.
٤. وجود وعي واهتمام من قبل إدارة الشركة لإقامة الدورات التدريبية لعاملها وحرصها على إشراكهم في الدورات التدريبية الداخلية والخارجية وفي مختلف المجالات بهدف تحسين آلية العمل في الشركة وتوظيف ذلك في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبائن.
٥. اهتمام إدارة الشركة المبحوثة بزبائنها وتوجيه تركيزها على وزارة الصحة ودائرة صحة نينوى ومذاخر الادوية كزبائن لها ومحاولة تثبيت قاعدة بيانات عنهم لديها.
٦. وجود اهتمامات متباينة بالجانب الخيري داخل الشركة على صعيد العاملين فيما بينهم او خارجها على صعيد منظمات المجتمع المدني والمنظمات الخيرية في المجتمع.

ثانياً- التوصيات

١. وضع متخصصين في مجالي الجودة البيئية والمسؤولية الاجتماعية لمتابعة سير العمل لكلا المتغيرين وليس وضع شخص متخصص باختصاص معين لا علاقة له بهذا الاختصاص.
٢. إمكانية إعداد برنامج ثقافي سنوي متكامل للجودة البيئية والمسؤولية الاجتماعية يتضمن المحاضرات والحلقات النقاشية والندوات واستضافة مختصين بالجودة بعامة وبالجودة البيئية بخاصة فضلا عن مختصين بالمسؤولية الاجتماعية للشركة وان تنظم على العناوين المتعلقة بالجودة البيئية والمسؤولية الاجتماعية للشركة.
٣. ضرورة قيام الشركة المبحوثة بالتنسيق مع الجامعات والمعاهد العراقية ومنها جامعة الموصل بهدف فتح دورات تدريبية مستمرة للمدراء والعاملين لتنمية مهاراتهم وقدراتهم في مجالات العمل ومنها متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة وعلاقتها واثرها بمنظورات المسؤولية الاجتماعية، فضلا عن ضرورة اقامة مشاريع بحثية مشتركة والندوات بهذا الصدد لتمكين الشركة من البقاء والنمو في عالم الاعمال.
٤. تصميم نظم مراجعة وتدقيق لحصر النتائج التي تخص متغيرات مجالي الجودة البيئية والمسؤولية الاجتماعية للوصول الى ارقام وبيانات تفيد الباحثين والمختصين في الشركة في تحليل العلاقات المتبادلة بين هذه المتغيرات.
٥. الاستفادة من ذوي الخبرات والكفاءات من المختصين في مجالي الجودة البيئية والمسؤولية الاجتماعية والتعاقد معهم حول اقامة دورات تدريبية للعاملين والمدراء في الشركة.

المصادر

أولاً- المصادر باللغة العربية

١. ابراهيم، ابراهيم (٢٠١١)، بناء نموذج المسؤولية الاجتماعية في اطار القوة والاخلاقيات في منظمات الاعمال، دراسة استطلاعية لأراء عينة في الكليات الاهلية لجامعة بغداد، اطروحة دكتوراة، (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
٢. البكري، سونيا محمد (٢٠٠٠)، ادارة الانتاج والعمليات مدخل النظم، ط١، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
٣. التّك، أسيل زهير رشيد امين (٢٠١٠)، العلاقة التبادلية بين بعض القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وبناء التزام العاملين بالجودة وانعكاساتها على القيم المنظمة، اطروحة دكتوراه، (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
٤. جاد الرب، سيد محمد (٢٠١٠)، الاخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال العصرية، ط١.
٥. الجبوري، ميسر ابراهيم احمد (٢٠٠٨)، نظم ادارة الجودة، دار ابن الاثير للطباعة والنشر، الموصل، العراق.
٦. جودة، محفوظ احمد (٢٠٠٤)، ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط١، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
٧. حافظ، عبد ناصر علك. حسين، وليد حسين. ابراهيم، حسين شلال (٢٠١٢)، الاستخدام الافضل لتطبيقات استقطاب واختيار الموارد البشرية واثرها في تلبية متطلبات ادارة الجودة الشاملة، مجلة الادارة والاقتصاد، سنة (٣٥)، عدد (٩٣)، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد، العراق.
٨. الحمدي، فؤاد محمد حسين (٢٠٠٣)، الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على رضا المستهلك، اطروحة دكتوراة، (غير منشورة)، الجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد، بغداد، العراق.
٩. حمود، خضير كامل. فاخوري، هائل يعقوب (٢٠٠١)، ادارة الانتاج والعمليات، ط١، دار الصفاء للنشر، عمان، الاردن.
١٠. الخراشي، ناهد (٢٠٠٧)، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات المالية. www.ishraqa.com-newlook-Art-eat.asp
١١. الدباغ، لقمان محمد ايوب (٢٠٠٦)، محاسبة المسؤولية الاجتماعية، مجلة بحوث مستقبلية، عدد (١٥)، كلية الحداثة الجامعة، العراق.
١٢. الدليمي، رغد منفي احمد (٢٠٠١)، ادارة الجودة الشاملة للبيئة باستخدام المواصفة ISO 14000 : دراسة حالة في شركة مصافي الوسط، اطروحة دكتوراه، (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
١٣. الديوه جي، ابي سعيد (٢٠٠١)، مقومات المسؤولية الاجتماعية في المنظور التسويقي، مجلة تنمية الرافدين، العدد (٦٣)، مجلد (٢٣ / ١)، جامعة الموصل، العراق.
١٤. الراشدي، سعيد علي (٢٠٠٧)، الادارة بالشفافية، ط١، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
١٥. سعيد، سناء عبد الرحيم. الباوي، عبد الرضا ناصر (٢٠١٠)، الدور الاستراتيجي للمسؤولية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة (دراسة في الشركة العامة لصناعة الاسمدة الجنوبية)، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد، عدد ٨٣.
١٦. السكارنة، بلال خلف (٢٠٠٩)، اخلاقيات العمل، ط١، دار السيرة، عمان، الاردن.
١٧. سمير، فريد (٢٠١٣)، حماية البيئة ومكافحة التلوث ونشر الثقافة البيئية، ط١، دار الحامد، عمان، الاردن.
١٨. الصواف، محفوظ حمدون. صالح، ماجد محمد (٢٠٠٧)، ادارة الجودة الشاملة كاداة لتقليل المخاطر دراسة ميدانية في معمل النسيج الحكومي الموصل، مجلة بحوث مستقبلية، عدد (٢٠)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
١٩. الطه، شهاب محمد محمود (٢٠٠٢)، المسؤولية الاجتماعية والاخلاقية للمنظمات الانتاجية في توفير مبدا حماية المستهلك، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة الموصل، العراق.
٢٠. الطويل، اكرم احمد السماك، بشار عز الدين. اغا، احمد عوني احمد عمر. (٢٠١٣) امكانية اقامة متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة، دراسة استطلاعية في معمل سمنت بادوش التوسيع، بحث منشور في مجلة تنمية الرافدين، العدد، ١١٣، المجلد ٣٥، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
٢١. العبيدي، نشوان محمد عبد العالي (٢٠٠٥)، اثر عمليات ادارة المعرفة في اقامة متطلبات ادارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM)، دراسة استطلاعية لأراء عينة من الشركات المساهمة في محافظة نينوى، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
٢٢. العلي، عبد الستار (٢٠٠٨)، تطبيقات في ادارة الجودة الشاملة، ط١، دار المسيرة للنشر، عمان، الاردن.

٢٣. العنزي، سعد. العبيد، عائشة حمودي (٢٠٠٨)، " المنظور المفاهيمي لفلسفة ادارة الجودة الشاملة للبيئة "، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مجلد ٥٠/١٤، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
٢٤. العنزي، سعد. العبيد، عائشة حمودي (٢٠٠٩)، فلسفة ادارة الجودة الشاملة للبيئة، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مجلد (١٥)، عدد (٥٣)، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد، العراق.
٢٥. عون، ازروقي عباس عيد (٢٠٠٧)، المسؤولية الاجتماعية والاخلاقية للمنظمات الانتاجية والتسويقية تجاه المستهلك مع الاشارة الى السوق العراقية، المجلة العراقية للعلوم الادارية، مجلد (٤)، عدد (١٦)، جامعة كربلاء، العراق.
٢٦. الغالبي، طاهر محسن. العامري، صالح مهدي محسن (٢٠٠٨)، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال (الاعمال والمجتمع)، ط٢، دار الاوائل، عمان، الاردن.
٢٧. الفخري، رنا جمال خليل (٢٠٠٦)، تأثير بعض أنشطة ادارة المواد عل تحسين جودة المنتجات في عينة من شركات القطاع الصناعي الحكومي – نينوى، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
٢٨. محاد، عريوة (٢٠١١)، دور بطاقة الاداء المتوازن في قياس وتقييم الاداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، دراسة مقارنة بين ملبنة الحضنة بالمسيلة وملبنة التل بسطيف، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، بسطيف، الجزائر.
٢٩. المحياوي، قاسم نايف (٢٠٠٦)، ادارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط١، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٣٠. نسور، رابعة سالما (٢٠١٠)، اثر تبني انماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في المصارف التجارية العامة في الاردن، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، كلية الاعمال، الاردن.
٣١. الغالبي، طاهر محسن منصور (٢٠٠٩)، ادارة وإستراتيجية منظمات الاعمال المتوسطة والصغيرة، ط٢، دار الاوائل، عمان، الاردن.
٣٢. ادريس، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٥)، " ادارة الاعمال، نظريات ونماذج وتطبيقات، الدار الجامعية، الاسكندرية.

ثانياً- المصادر باللغة الانكليزية

1. (GEMI) Global environmental management initiative (1994), finding cost effective pollution prevention initiative " incorporation environmental cost in to business decision making a primer, www.gemi.com.
2. Attention, Kind and Hansen (2008), sustainable district logistics: understanding Anew paradigm (www.srseuropa.eu/publications\ 2002-sdl-en.pdf.
3. Bateman. Thomas (2007), management, 7ed, mc Graw – Hill. Snell.scott.
4. Bateman. Thomas (2011), 7th ed, management, McGraw – Hill.
5. Bronn P. and Vrioni (2001), corporate social responsibility and cause related marketing: an over view, international journal of advertising vol. 20.
6. Carrol. A. B (1999), corporate social responsibility evolution of definitional construct, business and cociety, vol.38 no.2, pp 268 – 295
7. Chvoshbshi, Farzaneh, Davod tlematian and Nahid Dehan Afifi (2012), mathematical modeling social responsibility for dynamic organizations, research journal of Applied sciences, engineering and technology 4 (6).
8. Clalland, Jain. Douglas, Thomas. Henderson, Dale (2004), DISAGGREGATING the performance outcomes of total quality environmental management (TQEM): An empirical exploration testing aresource – based model acad me of strategic management, volume (3), number (1).
9. Curkovis, Smie. Sroufe, Robert. Larderos, Robert (2008), measuring TQEM returns from the application of quality frameworks (www.interscience.wiley.com)
10. Daft. Richard L. (2004), " management", 6ed, south western, U.S.A .
11. Homgren, Charles and Gary L. Sundem and William astrtton (2002), (introduction to management accounting), 12th ed., prentice Hall, Newjersy, America
12. J. comacho. Danielle (2012), improving the environment Effects of business practice toward corporate social rwsponsibility (doctoral study), walden university.

13. Jones, Gareth. R. and Georg, Jennifer. M. (2003), contemporary management, 3rd ed., McGraw – Hill higher education, Newyork, USA
14. Khanna, Madhu. George. Deltas. Donna, Ramirez. Harrington(2009) , Adoption of pollution prevention techniques: the role of management system and regulatory pressures (www.ibcperu.org/doc/isis).
15. Krajewski Iee, J. and Ritzman. Larry, P. (2005), operations management, 7th ed., pearson education. USA. Institute, FMM (2009), Above courses can be conducted as in – house in plant courses corporate training programs eastern branch development www.eastern.fmm.org.my/shareodimages/library/pdf
16. Mondy. R. wayne (2008), human resource management, person prentic Hal.
17. Oliver, J. (1996), sustainable development : achievable by system or by management philosophy (www.helsdal.demon.co.uk)
18. Sammalisto, Kaisu (2001), developing total quality environmental management in small and medium sized enterprise " management system approach ".
19. Skerlos, Steven J. (2000), total quality environmental management and design for environmental" application of industrial ecology for business (www.personal.umich.edu)
20. Slack, Nigel. Stuart, Chabers. Robert, Johnston, (2004), operation management, 4th ed., ft prentice hall, London.
21. Waver, Grace (2003), strategic environmental management using TQEM and ISO 14000 for competitive advantage, www.amazon.com.
22. William J., Stevenson (1993), " production operations managements " , 4th ed., Irwin, Boston.
23. Zhu, Qinghua. Codeiro, James. Sarkis, Joseph (2013), institutional pressures, dynamic capabilities and environmental management system.