

دور مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة
دراسة استطلاعية لآراء عينة من الافراد العاملين في شركة الغدير للإنتاج الحيواني
**The Role of Total Quality Management Principles in Achieving
Sustainable Entrepreneurship: An Exploratory Study of the
Opinions of a Sample of Employees at Al-Ghadeer Animal
Production Company**

ا.م. د فاطمة حسين كاظم
Fatima Hussein Kadhim
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة بابل
**College of Administration and
Economics, University of Babylon**
bus.fatima.hus@uobabylon.edu.iq

ا.م. رحاب حسين جواد
Rehab Hussein Jawad
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة بابل
**College of Administration and
Economics, University of Babylon**

ا.د زينب عبد الرزاق عيود
Zainab Abdul-Razzaq Aboud
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة بابل
**College of Administration and
Economics, University of Babylon**

المستخلص

يهدف هذا البحث الى تحديد الدور المهم الذي تلعبه مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة و جرى التعبير عن مبادئ ادارة الجودة الشاملة من خلال ابعادها (القيادة ، دعم الادارة العليا ، التركيز على الزبون، العلاقات مع المجهزين) اما ريادة الاعمال المستدامة فقد تم التعبير من خلال ابعادها (الابداع ، المخاطرة ، الاستباقية) وقد استعملت استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة ، حيث بلغ مجتمع البحث (95) وتم اختبار مجتمع البحث بالكامل تمثلت بالإدارات العليا و الافراد العاملين في الش ركة، وتم استعمال المنهج الوصفي التحليلي بصورة رئيسة في عرض معلومات البحث و تحليلها و تفسيرها ، وتم الاعتماد على مجموعة من الوسائل الاحصائية كالوسط الحسابي و الانحراف المعياري و معامل الاختلاف و ارتباط بيرسون و تحليل الانحدار عن طريق البرامج الإحصائية (; SPSS V.24) ومن اهم التوصيات التي توصل اليها البحث ان مبادئ ادارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل كبير ومباشر في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة وهذا يؤكد اهمية تبني شركة الغدير للإنتاج الحيواني عينة البحث ابعاد الجودة الشاملة من اجل الوصول الى ريادة الاعمال .

الكلمات الدالة : مبادئ ادارة الجودة الشاملة ، ريادة الاعمال المستدامة .

Abstract

This research aims to identify the important role that the principles of total quality management play in achieving entrepreneurship and work, and to express the principles of total quality management through its dimensions (leadership, senior management support, focus on the customer, relationships with suppliers), but entrepreneurship has been expressed through Its dimensions (creativity, diversity, proactiveness). The questionnaire form was used as a tool to extract the required data. It reached the research community (95). The entire research community was tested and was represented by senior management and researchers working in the company. The analytical description was used clearly in presenting, analyzing and interpreting the research information. We rely on a set of statistical methods, such as explanation, letters, differences, correlation between Pearson, and referral analysis to the statistical method for software (SPSS V.24). One of the most important indicators that reached the research is that the principles of comprehensive quality management of all things are completely and directly in achieving entrepreneurship and business,

and this is part An essential innovation of Al-Ghadeer Artistic Production Company is to research the dimensions of comprehensive quality in order to reach entrepreneurship.

Keywords: principles of total quality management, entrepreneurship.

المقدمة

إدارة الجودة الشاملة احتلت في الآونة الأخيرة أهمية خاصة، سواء على الصعيد العالمي أم المحلي، لكونها أحد الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، وقد وصفت بأنها "الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب". وتعد إدارة الجودة الشاملة من الأساليب الحديثة والمهمة للمنظمات، وقد بدأت منظمات الاعمال بتطبيقها بسبب المتغيرات التي تواجهها هذه المنظمات، حتى تتمكن من البقاء والاستمرار في أعمالها بنجاح، ولم يعد الاهتمام بجودة السلع فقط، وإنما بجودة الخدمات، وجودة كافة الأنشطة والعمليات داخل المنظمة، لزيادة القدرات التنافسية المستدامة للمنظمات على المستوى المحلي، وتهدف الدراسة لتحقيق ريادة اعمال مستدامة لتضمن مكانها في السوق وتكون منظمات سباقة للتطور والتحرك نحو الزبون بسرعة وتسبق المنافسين في تنفيذ رغبات وتطلعات الزبون. من هنا يهدف البحث إلى توضيح دور مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة في أربع مباحث تناول الأول المنهجية العلمية وعالج الثاني الإطار النظري في حين تطرق الثالث الى الجانب العملي والأخير الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول : منهجية البحث

اولاً:- مشكلة البحث:

ريادة الاعمال هي اداة مهمة في الحد من الفقر وخلق فرص العمل وتحسين النمو الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وبالتالي تحسين الحالة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ، وبالتالي تحتاج الحكومة الى مساعدة منظمات ريادة الاعمال عن طريق خلق البيئة المناسبة لها. وهنا برزت إدارة الجودة الشاملة كأسلوب استراتيجي لكسب ثقة المستهلكين وتحقيق الاستمرارية في السوق.(عبد الرحمن، 2017، 100)

وفي ضوء زيادة الباحثين الميدانية الى شركة الغدير للاطلاع على المعوقات التي تواجهها للوصول الى ريادة الاعمال المستدامة وجدنا ان هناك اسباب كثيرة تقف عائقاً لتحقيق ذلك ومنها مواصفات الجودة العالمية ومدى مطابقتها لمنتجاتها ، فما هو دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الريادة في ظل بيئة تتميز بارتفاع درجة المخاطرة وعدم التأكد؟ من أجل الإجابة عن هذا التساؤل نطرح الاشكاليات الفرعية الآتية:

- 1- ما هو دور القيادة في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة ؟
- 2- ما هو دور دعم الادارة العليا في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة ؟
- 3- ما هو دور التركيز على الزبون في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة ؟
- 4- ما هو دور العلاقة مع المجهزين في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة ؟

ثانياً :- اهمية البحث :

- 1-لقاء الضوء على بعض المحددات والآثار ذات العلاقة بالجودة الشاملة .
- 2- فهم أهمية إدارة الجودة الشاملة في إنشاء البيئة المناسبة للشركة لممارسة ريادة الاعمال.
- 3- حداثه موضوع ريادة الأعمال المستدامة وتطبيقاته ، والنقص الواضح في الكتابات والأبحاث في هذا المجال .
- 4- لفت انتباه الإدارة العليا وصناع القرار للتركيز على أهمية إدارة الجودة الشاملة ووضع خطط التحسين والتطوير المستمر وذلك لتشجيع ثقافة الابتكار في الشركة .

ثالثاً : اهداف البحث :

- 1- تحديد دور مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة .
- 2- تحديد دور القيادة في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة ؟
- 3- تحديد دور دعم الادارة العليا في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة ؟
- 4- تحديد دور التركيز على الزبون في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة ؟
- 5- تحديد دور العلاقة مع المجهزين في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة ؟

رابعاً :- فرضيات البحث :

- 1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مبادئ ادارة الجودة الشاملة وريادة الاعمال المستدامة .
- 2- يوجد تأثير ذا دلالة معنوية لمبادئ ادارة الجودة الشاملة في ريادة الاعمال المستدامة .

لغرض الإسهام في تحديد أهداف البحث لا بد من صياغة مخطط يحدد متغيرات البحث والارتباطات الموجودة بين مكوناته، بما ينسجم مع مشكلة البحث وأهدافه وفرضياته كما موضح بالشكل (1).



المصدر من اعداد :- الباحثين شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

خامساً :- اسلوب البحث :

تم اعتماد اسلوب البحث الاستطلاعي التحليلي الذي هو احد اساليب المنهج الوصفي .

سادساً :- مجتمع وعينة البحث :

من اجل دراسة المساهمة لمبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة تم تحديد عينة البحث بالأفراد العاملين في شركة الغدير للإنتاج الحيواني والبالغ عددهم (95) وقد مثلوا المجتمع بالكامل .

المبحث الثاني :- الاطار النظري للبحث

اولا // ادارة الجودة الشاملة

1- مفهوم ادارة الجودة الشاملة

TQM هي مجموعة من الممارسات الإدارية في جميع أنحاء المنظمة والموجبة لضمان تلبية المنظمة لمتطلبات الزبون لأنها فلسفة ومجموعة من المبادئ التوجيهية التي تشكل حجر الأساس في المنظمة وتسعى لتحقيق التحسين المستمر. وتتطلب إدارة الجودة الشاملة تطبيق أساليب التشغيل والموارد البشرية لتحسين السلع والخدمات والعمليات، إلى درجة تلبية احتياجات الزبون الآن وفي المستقبل. (Merih, 2017: 4)، فما أشار (Oakland, 2016: 47) بأنها الممارسات التي تعبر عن فلسفة الإدارة العليا والتي تهدف إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية للمنظمة من خلال التركيز على موارد المنظمة المادية والبشرية، كما تعتبر منهجاً شاملاً لتحسين إدارة القدرة التنافسية والفعالية والمرونة من خلال تخطيط كل نشاط وتنظيمه وفهمه وإشراك كل فرد وكل مستوى من مستويات المنظمة المختلفة. ويرى (Sallis, 2015: 25) بأنها تمثل وصف مفهوميين مختلفين بعض الشيء ولكن ذات صلة، الأول هو فلسفة التحسين المستمر والثاني ذات الصلة يستخدم معنى TQM لوصف الأدوات والتقنيات، مثل العصف الذهني وتحليل مجال القوة، والتي تستخدم لوضع تحسين الجودة الشاملة موضع التنفيذ. فإدارة الجودة الشاملة

عبارة عن مجموعة من الجوانب العقلية ومجموعة من جوانب الأنشطة العملية باستخدام مواقف ذهنية كوسيلة لتعزيز التحسين المستمر. وتبرز أهمية ادارة الجودة الشاملة في تقليل العيوب وتخفيض معدلات إعادة العمل و انخفاض مستويات المخزون، وخفض التكاليف، وتعزيز القدرة التنافسية للأعمال، وزيادة الحصص السوقية والإرباح إضافة الى تحقيق رضا الموظفين و العملاء فضلا عن تحسين الاتصالات داخل المنظمات الاعمال. (AL-Shammari,2013:59)، وفي نفس السياق اشار العديد من الباحثين ان ادارة الجودة الشاملة مجموعة من مبادئ إرشادية تمثل الأساس لمنظمة تتحسن بشكل مستمر وهي فلسفة ادارية التي يقودها الإنجاز المتسق لرض الزبون من خلال التحسين المستمر لجميع العمليات التنظيمية. وهي أحداث تقدم في مجال الإدارة حيث تهدف جميع أنشطتها إلى تحقيق الاتي:- (Ellitan & Dihard,2012:40)

- أ- تحسين رضا الزبائن من خلال التحسين المستمر للعملية .
- ب- تلبية توقعات الزبائن .
- ت- تمكين المنظمات من التخلص من الهدر.
- ث- تبسيط العمليات ، والتركيز على استخدام ممارسات الجودة ، والتي تؤثر في النهاية على كل نشاط إداري ؛ بحيث يتحقق رضا الزبائن .
- ج- تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة .
- ح- تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى رفع مستوى رضا المستهلك من خلال زيادة جودة السلع والخدمات ، مع استهلاك أقل عدد من الموارد في نفس الوقت.

ثانياً- ابعاد ادارة الجودة الشاملة:-

1- **دعم الإدارة العليا:** تؤكد الأبحاث في ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الدور الحاسم التزام الإدارة العليا في دفع التنفيذ الشامل إدارة الجودة الشاملة في المنظمات إلى أن كبار القادة والدارة بوجهون المنظمة وقيمون الأداء التنظيمي. حيث أن التزام الإدارة العليا هو المحرك الأساسي للتميز في العمل علاوة على ذلك، أظهرت الدراسات أن التزام الإدارة العليا يؤثر بشكل كبير على أداء الجودة ويرتبط التزام الإدارة العليا بممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل إيجابي مع جودة الأداء. (Talib, et al., 2013: 278). ان التزام الادارة العليا بالجودة يمكن ان يكون له دور كبير وحيوي في بناء القدرة والرؤيا للسيطرة على العمليات الداخلية وتوجيهها نحو تلبية احتياجات وتوقعات الزبائن وتحقيق اعلى نتائج أداء ممكنه ولها دور حاسم في خلق الاهداف والقيم والنظم التي توجه لسعي لتحسين الاداء المتميز (Shahin,2011:23).

2- **التركيز على الزبون:-** اوضح (Dihardjo, 2017:25) ان نجاح المؤسسة يعتمد على مدى فهم المؤسسة لعملائها وتلبية احتياجاتهم. بالنسبة لجميع كيانات الأعمال هناك فئتان من العملاء: العملاء الداخليون (هم الموظفون) والعملاء الخارجيون (المستهلك النهائي أو مستخدم المنتج أو الخدمة). وأشار (Mehralian,2013:111) ان التركيز على العملاء هو أحد أهم العوامل في تعزيز أداء المنظمات، وهو تنفذ القيم الرئيسية إدارة الجودة الشاملة الذي يتم من خلال تخطيط الإجراءات والوظائف وتنفيذها باقتراح جمع متطلبات العملاء ، والتي تحدد أي أيضا قيمهم، وتحويل مجموعة المدخلات، والتي يمكن أن تتكون من إجراءات وطرق وعمليات إلى المخرجات المرغوبة، والتي تضمن متطلبات العميل وتوقعاته.

3- **مشاركة وتمكين العاملين :-** ان منهج إدارة الجودة الشاملة تطلب مشاركة الجمّع، على أساس أن المشاركة تعد من أهم المرتكزات لنجاح هذا النموذج ولكن غالبا ما يساء تقدر المشاركة التي تعد من أهم العناصر التي تساعد في:- (Elvis,2018:234)

-تزيد من إمكانية تصميم خطة أفضل

- تحسّن كفاءة صنع القرارات من خلال مشاركة العقول المفكرة. وهنا يجب أن نوضح أن هذه العقول هي التي تكون قريبة من مشاكل العمل، وليس العاملين جمّعهم في المنظمة . أما تفويض الصلاحيّة، فإنها لا تعني فقط مشاركة وانما يجب أن تكون مشاركتهم بطريقة تمنحهم صوتاً حقيقياً ، وذلك عن طريق هياكل العمل، والسماح للعاملين بصنع القرارات التي تهتم بتحسّن العمل داخل أقسامهم الخاصة. حيث ان الفرصة التي منحها إدارة الجودة الشاملة للعاملين بالمشاركة في العمليات التي تحقق خطط الجودة في الإنتاج تكمن في جعل أسلوب عملهم يختلف عما كانوا يمارسونه في ظل بيئة العمل التقليدية. (Alexandros,2017:40)

ومن التعريفات المهمة للمشاركة هو ما طرحه (Davis,2012:174) الذي تبني الاتجاه السلوكي في تعريفه للمشاركة فقد رأى أنها اندماج عقلي وعاطفي للأفراد في ظروف الجماعة التي تشجعهم كي يسهموا في تحقيق أهدافها ومقاسمتها المسؤولية.

4- التحسين المستمر :- فلسفة تسعى لتحسين كل العوامل المرتبطة بالعملية لتحويل المدخلات إلى مخرجات على أساس متطور (Koranakye,2013:1293) والتي تشمل الأفراد والمعدات والموردين والعمليات، والغرض من ذلك

إن كل جانب من العملية يمكن أن يجري تحسينه، والهدف النهائي هو الكمال والذي لا يمكن تحقيقه ولكنه مطلوب (Zakuan,2012:19) وتؤكد إدارة الجودة الشاملة على أهمية التحسين المستمر لمختلف النشاطات والعمليات الادارية في المنظمات وذلك من خلال تدعيم البحث والتطوير وتشجيع الإبداع وتنمية المعرفة والمهارات لدى الملاكات البشرية في المنظمة.

ثانيا // ريادة الاعمال المستدامة

1- مفهوم ريادة الاعمال المستدامة

وصف (Davidsson, P., 2015:674) ريادة الأعمال بأنها السماح بإنتاج ابتكارات جذرية إما عن طريق تقديم خدمات أو منتجات جديدة، أو عن طريق اكتساب موارد إنتاجية وإدارية جديدة، أي من خلال التغييرات الإدارية أو من خلال تنفيذ عمليات جديدة، يتم التعرف عليها من قبل البيئة. في حين اشار اخرون الى ان مفهوم ريادة الأعمال يمكن ايجازه من خلال ثلاثة مفاهيم رئيسية هي:- (Bagher,A., 2017:159)

- الابتكار: من خلال إطلاق المنتجات الجديدة، والخدمات، والتكنولوجيا، ودخول أسواق جديدة.
- الاستباقية: من خلال البحث عن طرق جديدة للنجاح في ريادة الأعمال.
- المخاطرة المفيدة: من خلال اتخاذ قرارات واقعية عند مواجهة عدم التأكد المحيط بالبيئة.

ويشير (Klaukien, A., 2012: 171) الى ان المشروعات لا يمكن أن تزدهر إلا في مجتمع تتوفر فيه روح الريادة وحب العمل الحر، وتوجد مجموعة من رجال الأعمال أصحاب المواهب الإدارية الخاصة من ذوي الاستعداد للمخاطرة، وتبني الأفكار الجديدة، وفهم آليات التنافس في السوق، وقد تغيرت الترجمة العربية لمصطلح (Entrepreneurship) ثلاثة مرات خلال العقود الأخيرة، فقد كانت منظم ثم مقال ثم تحولت في التسعينات إلى ريادة وهي في الاصل كلمة فرنسية تعني الشخص الذي يباشر أو يشرع بإنشاء مشروع تجاري (Bakri, 2015:2) ويستخدم مصطلح الريادي لوصف الفرد المخاطر الذي يحرز التقدم الاقتصادي من خلال ايجاد طرائق جديدة افضل لعمل الاشياء والتحرك باستراتيجية واضحة المعالم لتحقيق التفوق والريادة بحيث ترتكز هذه الاستراتيجية على ثلاث خصائص رئيسية هي (الشمولية، التكاملية، والمنظور المستقبلي بعيد الامد) وهنا تتوفر بيئة صالحة لتحقيق الريادة للأعمال المستدامة. (Shah,2013:159)

و يرى (Ambad, 2016:259) ان الريادة تتميز بأربعة صفات اساسية وهي:-

- 1- مقدار خلق الثروات: فالمشروعات الصغيرة تهدف الى توليد مستمر ومرضي لصاحبه يتجاوز ويكون افضل من التوظيف التقليدي، اما ريادة الاعمال فتهدف الى انشاء ثروة مستمرة ودائمة يتجاوز مداها الاحلام البسيطة الى بناء الثراء الكبير .
- 2- سرعة بناء الثروة: ان المشروعات الصغيرة تبني ثروتها عادة عبر حياة صاحبها وفق وقت زمني طويل، في حين ان الثروة الريادية يبنها رائد الاعمال خلال زمن قياسي في حياته العملية لا تتجاوز عادة خمس الى عشر سنوات.
- 3- المخاطرة: تتميز ريادة الاعمال بالمخاطرة العالية، وهي الثمن الذي يتوقع لرائد الاعمال ان يدفعه مقابل الثراء، وبغير المخاطرة فان الريادة تزول وتكون مشروعا صغيرا.
- 4- الابتكار والابداع: تتصف ريادة الاعمال بالابداع والابتكار، وتحويل تلك الافكار الى منتجات وخدمات مربحة وهي اكثر بكثير مما يمكن ان تتصف به المنشآت الصغيرة، هذا الابتكار والابداع يحقق لريادة الاعمال الميزة التنافسية المستدامة التي تخلق الثروة، ويمكن ان تظهر تلك الابداعات والابتكارات بصيغة منتجات جديدة، او خدمات ذات قيمة مضافة، او اساليب ادارية وعملية وتقنية جديدة.

2- ابعاد ريادة الاعمال المستدامة

- المخاطرة :- تقوم المنظمات الرائدة بتحمل للمخاطر سواء على مستوى الافراد ام الجماعات، وهناك طريقة واحدة يتم اعتمادها وتعمل بنجاح من اجل ادارة هذه المخاطر، وهي العمل بالتحالف مع الاطراف الاخرى (Gelard,2014:205) لان هذه المنظمات تعتقد ان بإمكانهم معا ان يقدموا القدرات المكملة لبعض والمساعدة في تحويل المخاطر الى اطراف اخرى (Irengun,2015:1186) وتسعى منظمات الأعمال الى تقليل مخاطرها للحد الأدنى، ولكن اذا كان سلوكها محكوما او موجهها بمحاولة تجاوزها او التهرب منها فقد تنتهي الى اختيار اكبر المخاطر واقفها معقولة وقبولا وهو خطر عدم القيام بشيء فهناك سبب جيد يسوغ عدم القيام باي عمل اذا ارادت المنظمة، والاعمال التي تقوم بها المنظمة يجب ان تكون منتقاة ومختارة لزيادة الفرص (Cai,2019:234) ان المنظمات الريادية لها القدرة على قياس المخاطر بعقلانية، وهي لا تجازف كثيرا لكن الرياديين يفهمون المخاطر من ادراك الابداع التكنولوجي الفكري، والبنية الاقتصادية هي اصلا عدم تأكد يتطلب العقلانية. (Miao,2019:1150)

- الإبداع :- يعد الإبداع ظاهرة قديمة الجذور حديثة الاهتمام، فمنذ بدء الخليقة والإنسان يبدع ويبتكر في مختلف المجالات ، وقد ازداد الاهتمام بالإبداع في جميع المنظمات بغض النظر عن طبيعة عملها ونشاطها فالإبداع تحتاجة جميع المنظمات الصناعية والتجارية والخدمية وأن أفضل المنظمات هي تلك التي تملك القدرة على الإبداع وأفضل المدراء وقادة العمل هم أولئك الذين يستطيعون توفير المناخ التنظيمي الملائم لمساعدة أعضاء المنظمة في استخدام مواهبهم الإبداعية بشكل كامل (Awang,2016:94) وقد ورد معنى كلمة إبداع في مختار الصحاح بهذه الصورة (إبداع الشيء) و يرى البعض بأن الإبداع هو المبادرة التي يبديها الفرد بقدرته على الخروج عن المألوف في التفكير، ويحصل التغير من خلال العملية التي يصبح عندها الفرد حساسا للمشكلات التي يواجهها والتغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة، فعندها يوجه التفكير الإبداعي نحو متطلبات الحياة العملية وخاصة في مجال الأعمال حيث يؤدي إلى تطوير الإنتاج كما و نوعا و خفض في التكاليف. (Al-Kasasbeh,2017:189) وهنا يبرز مفهوم الإبداع إلى باتجاهين : الأول يهتم بتطوير الفكرة المبدعة وبلورتها أما الثاني يتعلق بطريقة تنفيذ الفكرة وتحويلها لأشياء نافعة، وعرفه (Socton ,2015:17)بقوله أنه: العملية التي يقوم بها الفرد وينتج عنها ناتج أو شيء جديد . و حتى يكون الإبداع فعالا يجب أن يعتمد على الأسس التالية البدء بتحليل الأولويات اللازمة للتطوير •تشجيع المبادرات الفردية لمزاولة الأعمال و المشروعات ذات الجدوى الاقتصادية الواعدة ،نشر الوعي الإبداعي و تسليط الضوء على شريحة المبتكرين و الموهوبين بالدولة . وتبادل الأفكار والخبرات المتعلقة بإبراز قدرات الموهوبين و تنمية إمكانياتهم. ويرى (Fontana,2017:2)يعد الأبداع عنصر مهم في التوجه الرياديان دور الأبداع في العملية الريادية مستمد من الذي كان اول من ركز على اهمية ما سماه الإبداعية التي تتولد من خلاها الثروة عند اضطراب هياكل السوق الحالية من خلال تقديم سلع أو خدمات جديدة أو حلول تقنية جديدة أو إعادة تخصيص الموارد من الشركات الحالية إلى الشركات الجديدة والنمو.
- الاستباقية :- بعد مهم في التوجه الريادي لأنها وجهة نظر مستقبلية يرافها الإبداع والنشاط الريادي، إذ ترتبط الاستباقية بفرص السوق في الريادة من خلال المبادرة والعمل على استغلال الفرصة لغرض تشكيل البيئة وهذا يعني التأثير في التوجهات وربما حتى صنع طلب، وان خصائص المنظمة الاستباقية تشمل التكتيكات الهجومية غير التقليدية تجاه المنظمات المنافسة في نفس قطاع السوق، هذه المنظمات تشكل بيئتها من خلال سعيها الفاعل إلى استغلال الفرص، حيث تطرح المنظمات الاستباقية سلع وخدمات وتقنيات إدارية جديدة تقوى بتشكيل بيئتها وليس الاستجابة.(Koryak,2015:89) لها ويمكن التفرق الى مفهوم الاستباقية من خلال مجموعة من التعاريف :تعرف الاستباقية على أنها العمل في ترقب مشاكل أو حاجات وتغيرات مستقبلية وعرفها (Lukes,2017:1) بأنها خصائص العمل الريادي في توقع الفرص المستقبلية في ضوء السلع والخدمات أو التقنيات او السوق وطلب المستهلك، فالمنظمات الريادية تعمل على تشخيص الفرص في السوق وتسعى إليها استباقيا، وبذلك تكون المنظمات الاستباقية هي قادة في السوق وليست تابعة. أن هناك طريقتين او تقنيتين يمكن استخدامها للعمل الاستباقي هي:-
- تقديم سلع وخدمات أو تقنيات جديدة قبل المنافسين: إذ يوفر المبادر الأول للمنظمات قدرة لتحويل المزايا التنافسية لصالحهم، وان الحفاظ على الاستباقية أمر أساسي لثقافة المنظمة.
- السعي المستمر إلى تقديم السلع أو الخدمات الجديدة: إذ ان المنظمات التي توفر موارد أو مصادر جديدة للتجهيز قد تستفيد من الموقف استباقي. (

المبحث الثالث /الجانب التطبيقي للبحث

المطلب الأول : اختبار اداة القياس

أولاً: اختبار الثبات البنائي لأداة القياس وصدقها الهيكلي

يعد اختبار الموثوقية والثبات من اهم الاختبارات الواجب اعتمادها لكي يكتسب مقياس معين الصلاحية المناسبة للاستخدام. ويعد مقياس كرونباخ الفا من اهم المقاييس المستخدمة في قياس ثبات الاستبانة واكثرها شهرة وشيوع بين الباحثين في شتى مجالات البحث العلمي (311 : 2003 , Sekrana) ، والجدول (1) يوضح تفسير قيم كرونباخ الفا.

الجدول (1) : تفسير قيمة كرونباخ الفا

| ت | قيمة كرونباخ الفا | مستوى الثبات |
|----|-------------------------|--------------|
| 1. | $\alpha \geq 0.9$ | ممتاز |
| 2. | $0.8 \leq \alpha < 0.9$ | جيد |
| 3. | $0.7 \leq \alpha < 0.8$ | مقبول |
| 4. | $0.6 \leq \alpha < 0.7$ | مشكوك فيه |
| 5. | $0.5 \leq \alpha < 0.6$ | ضعيف |

| | | |
|-----------|---------------|----|
| غير مقبول | $< 0.5\alpha$ | .6 |
|-----------|---------------|----|

Source : Sharma, B. (2016). **A focus on reliability in developmental research through Cronbach's Alpha among medical, dental and paramedical professionals.** Asian Pacific Journal of Health Sciences, 3(4), P. 273.

وبعني الصدق (Validity) ان المقياس يقيس فعلاً ما وضع لقياسه، بمعنى اخر هل ان المقياس الموضوع يقيس الظاهرة تحت البحث وليس شيء اخر (Sekrana,2003:206). ولقياس الصدق رياضياً فانه يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات (عبد الفتاح ،2008: 565) والجدول (2) يوضح قيم معاملات الثبات والصدق لمتغيرات البحث.

الجدول (2) قيم معامل الثبات والصدق لمتغيرات البحث

| Validity | Cronbach's Alpha | المتغيرات | ت |
|----------|------------------|----------------------------|---|
| 0.869 | 0.756 | مبادئ ادارة الجودة الشاملة | 1 |
| 0.872 | 0.761 | ريادة الاعمال المستدامة | 2 |
| 0.914 | 0.837 | مقياس الدراسة | |

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS V.26)

يتضح من الجدول (2) ان كافة قيم معاملات الثبات والبالغة (0.756 , 0.761) لمتغيرات البحث (مبادئ ادارة الجودة الشاملة وريادة الاعمال) على التوالي ضمن الحدود المقبولة حسب رأي (Sharma,2016 : 273) ومعاملات الصدق والبالغة (0.869 , 0.872) لمتغيرات البحث المذكورة انفاً ضمن الحدود المقبولة احصائياً وبالتالي يمكن اجراء الاختبارات اللازمة لإثبات صحة الفرضيات.

ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات :

تم إخضاع البيانات التي تم الحصول عليها من استمارة الاستبيان الى واحد من اهم الاختبارات الخاصة بالتوزيع الطبيعي للبيانات الا وهو اختبار (Kolmogorov- Smirnov) فاذا كانت معنوية الاختبار (sig.) اكبر او تساوي (0.05) عندها يمكن القول ان البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً عند المستوى المذكور والجدول (3) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث.

الجدول (3) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث

| | ريادة الاعمال المستدامة | مبادئ ادارة الجودة الشاملة |
|---|-------------------------|----------------------------|
| N | 200 | 200 |
| Test Statistic | .093 | .081 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .196 ^c | .200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS V.26)

ينبين من الجدول (3) ان قيمة اختبار (Kolmogorov- Smirnov) لمتغير مبادئ ادارة الجودة الشاملة وريادة الاعمال المستدامة بلغت قيمته (0.093 , 0.081) على التوالي وبهذا يتضح ان بيانات المتغيرين المذكورين تتبع التوزيع الطبيعي كون معنوية (sig) للاختبار المذكور للمتغيرات اقل من (0.05) وبهذا يمكن اللجوء الى اختبارات الاحصاء المعلمي ومنا التي تم استخدامها (معامل ارتباط بيرسون , وتقدير معادلة الانحدار الخطي البسيط).

ثانياً : اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

سيتم اعتماد اسلوب الارتباط البسيط (Pearson) لغرض اختبار الفرضيات الرئيسية المتعلقة بعلاقات الارتباط بين المتغيرات الرئيسية ، ولتفسير قيمة معامل الارتباط وكيفية الحكم عليه ، سيتم النظر الى قيمة معامل الارتباط الى خمس فئات اساسية وكما يتضح في الجدول (4) :

الجدول (4) فئات تفسير مستوى معامل الارتباط

| ت | تفسير علاقة الارتباط | قيمة معامل الارتباط |
|---|----------------------|---------------------|
| 1 | لا توجد علاقة ارتباط | $r = 0$ |
| 2 | تامة موجبة او سالبة | $r = \pm 1$ |

| | | |
|-----------------|---------------------------|---|
| 0.30) 0.00- (± | ضعيفة ايجابية او سلبية | 3 |
| (0.31-0.70) ± | قوية ايجابية او سلبية | 4 |
|)0.71-0.99 (± | قوية جدا ايجابية او سلبية | 5 |

Source : Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). " **Research methods for business students** " 5th ed , Pearson Education Limited : Prentice Hall , England , P.459.

ويظهر الجدول (4) معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين متغيرات الدراسة الحالية ، ومستوى المعنوية (Sig.) الذي يشير إلى اختبار معنوية معامل الارتباط ، وحجم العينة (n) .

أولاً : اختبار الفرضية الرئيسية الأولى المتعلقة بالارتباط بين مبادئ ادارة الجودة الشاملة وريادة الاعمال المستدامة) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مبادئ ادارة الجودة الشاملة وريادة الاعمال المستدامة) الجدول (5) اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

| | | |
|----------------------------|-------------------------|---------|
| | ريادة الاعمال المستدامة | |
| مبادئ ادارة الجودة الشاملة | Pearson Correlation | 0.463** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 |
| | n | 95 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS V.26)

يظهر جدول (5) مصفوفة الارتباط الذي اختبر الفرضية الرئيسية الأولى بأن هناك علاقات ارتباط موجبة قوية وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين مبادئ ادارة الجودة الشاملة ومتغير ريادة الاعمال المستدامة ، إذ بلغت قيمته (0.463) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة قوية ويتضح من ذلك ان إدارة الشركة ومن خلال اتباعها لمنهج ادارة الجودة الشاملة والذي يهدف الى توفير التكاليف والاداء بغية تحقيق ريادة الاعمال المستدامة بمحاورها الثلاثة كافة. وتأسيساً على ما تقدم يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى.

ثانياً : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة بعلاقة التأثير لمبادئ ادارة الجودة الشاملة في ريادة الاعمال المستدامة) يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لمبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة).

ولغرض اثبات صحة فرضية التأثير تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وتقدير العلاقة بين متغيرات البحث والجدول (6) يوضح نتائج الانحدار.

جدول (6) تقدير علاقة الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات البحث

| مبادئ ادارة الجودة الشاملة | | | | | | المتغير المعتمد المتغير المستقل |
|----------------------------|-------|---------|------|-------------------|------|------------------------------------|
| P-Value |)F(| P-Value |)T(|)R ² (| (β) | |
| 0.000 | 13.66 | 0.000 | 8.77 | 0.21 | 0.46 | ريادة الاعمال المستدامة |

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS V.26)

يتضح من نتائج الجدول (6) بلغ معامل انحدار متغير ريادة الاعمال المستدامة (0.46) وهذا يعني انه اذا تغير مبادئ ادارة الجودة الشاملة بمقدار وحدة واحدة فإن ريادة الاعمال المستدامة سيزداد بمقدار (46%) ، علماً أن التأثير معنوياً وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (8.77) معنوية عند مستوى (0.000).

كما يلاحظ ان مبادئ ادارة الجودة الشاملة يفسر ما نسبته (21%) من التغيرات الحاصلة في ريادة الاعمال المستدامة واما النسبة المتبقية والبالغة (29%) تعود الى متغيرات أخرى خارج انموذج البحث الحالي . علماً أن النموذج المقدر معنوي اجمالاً وذلك لان قيمة (f) المحتسبة والبالغة (13.66) معنوية عند مستوى (0.000).

وعليه وبناءً على ما تقدم نلاحظ ان إدارة الشركة والتي كان هدفها الأساس تحقيق ريادة الاعمال المستدامة بمحاورها الثلاثة وذلك من خلال اتباع المنهج المبدع المنظم (مبادئ ادارة الجودة الشاملة) من خلال محاورها الاربعة (القيادة ، دعم الادارة العليا، التركيز على الزبون، العلاقات مع المجهزين) . وتأسيساً على ما تقدم يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية.

أولاً:- الاستنتاجات

- 1- أظهرت النتائج الإحصائية ان فقرات متغير مبادئ ادارة الجودة الشاملة وريادة الاعمال المستدامة يتمتعان بثبات جيد مما يمكن الباحث من الشروع في التحليل الاحصائي.
- 2- تبين ان متغيري مبادئ ادارة الجودة الشاملة وريادة الاعمال المستدامة يخضعان الى التوزيع الطبيعي وهذا ما يجعلها مؤهلة لاستخدام اساليب الاحصاء المعلمي.
- 3- هناك علاقة ترابطية متوسطة بين كل مبادئ ادارة الجودة الشاملة وريادة الاعمال المستدامة اذ بلغت قوتها (0.463) هي قيمة موجبة وهذا دليل على العلاقة الطردية بين المتغيرات المبحوثة وهي قيمة معنوية وذلك لأن (sig.) اقل من 0.05.
- 4- اظهرت النتائج الاحصائية بأن هناك تأثيراً ايجابياً معنوياً لمبادئ ادارة الجودة الشاملة في ريادة الاعمال المستدامة.
- 5- ان الانموذج الاحصائي المقدر معنوي اجمالاً لان معنوية اختبار F اقل من 0.05.

ثانياً:- التوصيات:

- 1- ضرورة ترسيخ وتعميق مفهومي مبادئ ادارة الجودة الشاملة وريادة الاعمال المستدامة في اذهان العاملين وشياعة ثقافتهم كونهما من المفاهيم الحديثة في عالم الاعمال المعاصر.
- 2- يجب تطبيق مبادئ ادارة الجودة كافة وبصورة مجتمعة بغية تحقيق ريادة اعمال مستدامة تسعى اليها المنظمة عينة البحث كون ذلك من اهدافها المرجوة.
- 3- ضرورة توثيق العلاقة الترابطية بين كل من مبادئ ادارة الجودة الشاملة وريادة الاعمال المستدامة بغية تحقيق اهدافها التي تسعى الي تحقيقها على المدى المنظور.
- 4- ضرورة ان تكون المبادئ متوافقة مع اهداف المنظمة ومعتقداتها والذي سينعكس ذلك بشكل ايجابي على واقع الريادة في المنظمة عينة البحث.
- 5- ان اهم ما توصل اليه الباحث ان هناك تأثير مباشر لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الاعمال المستدامة في الشركة المبحوثة.

المصادر

- 1- عبد الفتاح، عز حسن (2008)، "مقدمة في الإحصاء الوصفي والاحصاء الاستدلالي"، دار خوارزم العلمية للنشر، جدة، المملكة العربية السعودية.
- 2- Alexandros, Psychogios G. & Constantinos, Priporas V. (2017) **Understanding Total Quality Management in Context :Qualitative Research on Managers Awareness of TQM Aspects in the Greek Service Industry** ,The Qualitative Report ,Vol(12) ,N(1) , PP (40-66).
- 3- Al-Kasasbeh, Mohammed Mufaddy, Alhalaleme, Mohammed Izzat and Abu Lehyeh (2017) **Business Incubators and its effect on success of Incubated Firm, International Business Management**, Vol. 11, No. 1, Pp. 189-193
- 4- Al-Shammari, Reem,(2013), "**Quality management (QM) implementation in the Kuwaiti Oil Industry**, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 24 Iss 1, p59
- 5- Ambad, Sylvia N. & Wahab, Kalsom A. (2016), "**the relationship between corporate entrepreneurship and firm performance: evidence from malaysian large companies**", International Journal of Business and Society, Vol. 17 No. 2, 259-280
- 6- Awang, Amran, Amran, Shazwani, Nor, Mohamed Niza, and Ibrahim, Ima Ilyani (2016), **Individual Entrepreneurial Orientation Impact on Entrepreneurial Intention**, Journal of Entrepreneurship, Business and Economics, Pp. 94-129
- 7- Bagher,A.(2017), "**The impact of entrepreneurial leadership on innovation work behavior and opportunity recognition in high-technology SMEs**",The Journal of High Technology Management Research, Vol. 28 No. 2, pp. 159- 166
- 8- Bakri , (2015) , "**Entrepreneurship Education In Malaysia: A Critical Review** " , Journal of Technology Management and Business, Vol 02, No 02 .
- 9- Breugst, N., Domurath, A., Patzelt, H., & Klaukien, A. (2012). **Perceptions of entrepreneurial passion and employees**" commitment to entrepreneurial ventures. Entrepreneurship Theory and Practice, 36(1), 171– 192.
- 10- Cai, W., Lysova, E.I., Khapova, S.N. and Bossink, B.A. (2019), "**Does entrepreneurial leadership fostercreativity among employees and teams? The mediating role of creative efficacy beliefs**" Journalof Business and Psychology, Vol. 34 No. 2, pp. 203-217.
- 11- Davidsson, P. (2015), "**Entrepreneurial opportunities and the entrepreneurship nexus: a re-conceptualization**", Journal of Business Venturing, Vol. 30 No. 5, pp. 674-695.

- 12- Davis. & Jin B. (2012) , **A Conceptual Process of Implementing Quality Apparel Retail Store Attributes: An Application of Kano's Model and the Quality Function Deployment Approach** , International Journal of Business, Humanities and Technology , Vol. (2) No. (1), PP 174-183 .
- 13- Elvis Attakora-Amaniampong , **Andrews Salakpi and Freda Bonye., (2018), Total Quality Management and its Impact on the Level of Customer Focus within Construction Project Management in Ghana**, International Journal of Business and Management Invention, Volume 3 Issue 7 .
- 14- Fontana, A. and Musa, S. (2017), "**The impact of entrepreneurial leadership on innovation management and its measurement validation**", International Journal of Innovation Science, Vol. 9 No. 1, pp. 2-19.
- 15- Gelard, Parvaneh & Ghazi, Emadoddin (2014), "**Strategic Entrepreneurship Element from Theory to Practice**", International Journal of Business and Technopreneurship Vol. 4, No. 2, pp. 205-219.
- 16- Irengun, Oquzhan & Arikboga, Sebnem (2015), "**The Effect of Personality Traits On Social Entrepreneurship Intentions: A Field Research**", Social and Behavioral Sciences, Vol. 195, pp. 1186 – 1195
- 17- Koranakyee .A.Addae,(2013) "**Total Quality Management (TQM): A Source of Competitive Advantage A Comparative Study of Manufacturing and Service Firms in Ghana**" Journal of Asian Socia Science ,V.3,N-(6):pp1293 – 1305.
- 18- Koryak, O., Mole, K.F., Lockett, A., Hayton, J.C., Ucbasaran, D. and Hodgkinson, G.P. (2015), "**Entrepreneurial leadership, capabilities and firm growth**", International Small Business Journal, Vol. 33 No. 1, pp. 89- 105.
- 19- Lukes, M. and Uteh Stephan (2017). "**Measuring employee innovation: A review of existing scales and the development of the innovative behavior and innovation support inventories across cultures.**" International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research, Vol. 23 No. 1.
- 20- Mehralian, G., Nazari, J.A., Nooriparto, G. and Rasekh, H.R. (2013), "**TQM and organizational performance using the balanced scorecard approach**", International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 66 No. 1, pp. 111-125
- 21- Merih, Arikkök.(2017). "**Total Quality Management**" Emerald Group Publishing Limited, The TQM Magazine, Vol. 18 No. 6,pp4
- 22- Miao, Q., Eva, N., Newman, A. and Cooper, B. (2019), "**Ceo entrepreneurial leadership and performance outcomes of top management teams in entrepreneurial ventures: the mediating effects of psychological safety**", Journal of Small Business Management, Vol. 57 No. 3, pp. 1119-1135.
- 23- Oakland , John , S. (2016). "**Total Quality Management and Operational Excellence**" International Journal of Pharmaceutical Sciences and Business Management, Vol.2 Issue. 9,pp47
- 24- Sallis, Edward ,(2015) "**Principles of Total Quality Management (TQM) Governing Automotive Industries With Reference to Skill Enhancement and Capacity Addition**", International Journal of Business and Management, Vol. 18, Issue 6,pp25
- 25- Shah, Syed Zulfiqar Ali, and Bhutta, Nousheen Tariq, (2013) "**Corporate Entrepreneurship and Agency Cost: A Theoretical Perspective**", Open Journal of Accounting, 2013, 2, 79-86
- 26- Shahin A., Dabestani R.,2011" **A feasibility study of the implementation of total quality management based on soft factor**", Journal Industrial Engineering and Management, University of Isfahan (IRAN), Volume 4 Nnumber 2,p23
- 27- Socton (2015), **The Importance of Business Incubation in Developing Countries**, Case Study Approach, International Journal of Foresight and Innovation Policy. Vol. 10, No. 1, Pp. 17-28
- 28- Sekrana,Uma (2003). "Research methods for business, A skill building approach",4th ed. John Wiley & Sons, Inc.
- 29- Talib, Faisal, 2013, **an Overview of Total Quality Management: Understanding the Fundamentals in Service Organization, Cloud Publications**, International Journal of Advanced Quality Management, Vol.1, Issue.1, pp. 1-20, Article ID Mgmt-58.
- 30- Zakuan, N., Muniandy, S., Saman, M.Z. M., Ariff, M.F.M., Sulaiman, S., and AbdJalil, R., (2012), "**Critical Success Factors of Total Quality Management Implementation In Higher Education Institution: A Review**", International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Volume 2, Number 12, pp. 19-32