



جودة العمليات الإنتاجية وتأثيرها في كفاءة العمل  
بحث تطبيقي في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية

م.م. أزهار زين العابدين علي  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
[azhar\\_delpak@yahoo.com](mailto:azhar_delpak@yahoo.com)

المستخلص

يهدف البحث إلى تحديد تأثير جودة العمليات الإنتاجية في تحقيق كفاءة العمل من خلال تحسين العمليات وتقليل الفاقد وزيادة رضا العملاء من أجل بناء منظمات قادرة على مواجهة المتغيرات البيئية في الزمن الحديث، ولتحقيق هذا الهدف توصلت الباحثة من خلال الفكر النظري والدراسات ذات العلاقة إلى بناء مخطط فرضي يوضح العلاقة بين المتغيرات المدروسة، إذ اعتمد البحث على دراسة جودة العمليات الإنتاجية متغيراً مستقلاً موزعاً إلى بعدين هما (حجم الإنتاج، جودة المنتج) فضلاً عن ثلاثة إبعاد تمثل المتغير المعتمد كفاءة العمل (الامان والثقة، جودة الخدمة المقدمة، الوصول والسلامة) ولقد تكونت العينة من (140) من القيادات الإدارية في مصانع الشركة في بغداد (الرشيد، الأمين، المأمون، الفارابي)، توصل البحث إلى نتائج عدة تمثلت في تأثير جودة العمليات الإنتاجية في تحقيق كفاءة العمل وذلك من خلال نتائج علاقة التأثير وهذا ما يدعم الصياغة الإحصائية لفرضية البحث، كذلك يوصي البحث على ضرورة اعتماد استراتيجيات فعالة للتحسين المستمر في العمليات الإنتاجية، مما يسهم في رفع كفاءة العمل وتحقيق الأهداف التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: (جودة العمليات الإنتاجية، كفاءة العمل، الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية)



## The Quality of Production Processes and Their Impact on Work Efficiency –Applied Research in General Company for Vegetable Oil Industry

Asst.Inst. Azhar Zainulabdeen Ali  
Ministry of Higher Education and  
Scientific Research  
[azhar\\_delpak@yahoo.com](mailto:azhar_delpak@yahoo.com)

### Abstract

The aim of this research is to determine the impact of the quality of production processes on achieving work efficiency by improving processes, reducing waste, and increasing customer satisfaction, in order to build organizations capable of facing environmental changes in modern times. To achieve this goal, the researcher, through theoretical thinking and related studies, reached a hypothetical framework that explains the relationship between the studied variables.

The research relied on studying the quality of production processes as an independent variable, divided into two dimensions: (production volume and product quality). In addition, three dimensions represent the dependent variable, work efficiency (safety and trust, quality of service provided, accessibility and safety). The sample consisted of (140) administrative leaders in the factories of the company in Baghdad (Al-Rasheed, Al-Amin, Al-Mamoun, Al-Farabi). The research reached several results, including the impact of the quality of production processes on achieving work efficiency, as shown by the results of the impact relationship, which supports the statistical formulation of the research hypothesis. The research also recommends the necessity of adopting effective strategies for continuous improvement in production processes, which contributes to raising work efficiency and achieving organizational goals.

**Keywords:** (Quality of Production Processes , Work efficiency, General Company for Vegetable Oil Industry)



## المقدمة

تعد جودة العمليات الإنتاجية أحد العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على كفاءة العمل في أي منظمة. في عالم يتسم بالتنافسية المتزايدة، أصبحت المؤسسات مدفوعة لتحقيق مستويات عالية من الجودة لضمان رضا العملاء وزيادة حصتها السوقية. إن تحسين جودة العمليات لا يساهم فقط في تقليل الفاقد والعيوب، بل يعزز أيضاً من قدرة المؤسسة على الابتكار والتكيف مع المتغيرات السوقية.

تتضمن جودة العمليات الإنتاجية مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف إلى تحسين كل جوانب الإنتاج بدءاً من التخطيط والتصميم وصولاً إلى التنفيذ والتسليم. كما أن تأثير هذه الجودة يمتد إلى جميع أقسام المؤسسة، حيث تساهم في رفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية، مما يؤدي إلى تحقيق نتائج مالية إيجابية.

ومن هنا جاء البحث ليلسط الضوء على الأطر الفكرية لمتغيري البحث، إذ جرى تقسيم البحث إلى عدة مباحث تناول المبحث الأول المنهجية العلمية للبحث وفيما تناول المبحث الثاني الجانب النظري للبحث واختص المبحث الثالث بتحليل واختبار فرضية البحث، أما المبحث الرابع فقد تضمن عرضاً للاستنتاجات والتوصيات التي توصل إليها البحث بالاعتماد على نتائج الجانب العملي للبحث.

## المبحث الأول : منهجية البحث

## تمهيد

يسعى البحث إلى تحليل أثر جودة العمليات الإنتاجية في كفاءة العمل من خلال تحسين الكفاءة والفاعلية واداء عمليات الانتاج وسرعة تنفيذها في الوقت المناسب وتعزيز جودة المنتجات وتحسين بيئة العمل باعتبار جودة العمليات الإنتاجية احد العوامل في نجاح الشركة بشكل دائم وتحقيق رضا العملاء وزيادة الانتاجية وتحسين جودة المنتج باقل التكاليف من خلال تحسين العمليات وتحليلها وتنظيمها بشكل مستمر ومراقبة الجودة وتدريب .

## اولاً : مشكلة البحث

يعد موضوع جودة العمليات الإنتاجية من المواضيع المهمة والحيوية التي تعتبر جوهر أي عملية إنتاجية فهي تعزز سمعة الشركة وتزيد من تنافسها في السوق وتحقيق ارباحها . انبثقت مشكلة البحث من مدى الحاجة لإبراز العلاقة بين جودة العمليات الإنتاجية وكفاءة العمل في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية باعتبار الجودة معياراً ذا أهمية كبيرة لأي مؤسسة إنتاجية من خلال دراسة



جودة عمليات الانتاج ومدى ادراك الشركة المبحوثة لابعاد جودة العمليات الانتاجية المتمثلة (بحجم الانتاج وجودة المنتج ) وكيفية تأثيرهما على ابعاد كفاءة العمل ( الامان والثقة ، جودة الخدمة المقدمة ، الوصول والسلامة ) وذلك عن طريق زيادة الكفاءة الانتاجية وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء في الشركة المبحوثة .وتتبلور مشكلة البحث في الاسئلة التالية :-

1- هل يوجد تأثير لجودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ؟

2- ما هو مستوى تطبيق ابعاد جودة العمليات الانتاجية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية؟

3- ما هو مستوى تطبيق ابعاد كفاءة العمل في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ؟

#### ثانياً :- اهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في تسليط الضوء على العلاقة الوثيقة بين جودة العمليات الإنتاجية وكفاءة العمل، مما يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين الأداء العام ، وتنبثق أهمية البحث في :

1- الاستفادة من تطبيق جودة العمليات الانتاجية ومدى تأثيرها على كفاءة العمل في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية .

2- اعطاء صورة ومفهوم للشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية عن كيفية تأثير جودة عملياتها الانتاجية في كفاءة العمل من خلال بعدي حجم الانتاج وجودة المنتج واثرها في ابعاد كفاءة العمل المتمثلة ب ( الامان والثقة وجودة الخدمة المقدمة والوصول والسلامة ) .

#### ثالثاً :- اهداف البحث

يهدف البحث الى التعرف على ما يأتي :-

1- مدى تطبيق جودة العمليات الانتاجية في الشركة العامة للزيوت النباتية .

2- التعرف على تأثير جودة العمليات الانتاجية في تحقيق كفاءة العمل ومدى تحسين وتطوير العمليات الانتاجية في الشركة العامة للزيوت النباتية .

#### رابعاً:- فرضيات البحث

يفترض البحث فرضاً أساسياً هو ( يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ) ويندرج تحت هذا الفرض الاساسي الفرضيات الفرعية الآتية:-



1- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لحجم الانتاج في كفاءة العمل .

2- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة المنتج في كفاءة العمل .

3- يوجد تأثير لأبعاد جودة العمليات الإنتاجية معا في كفاءة العمل .

خامساً :- الوسائل الاحصائية المستخدمة في البحث

اعتمد البحث العديد من المقاييس الاحصائية الاساسية ذات الصلة بموضوع البحث وتتألف ادوات

البحث من الاتي :

### 1- اختبار صلاحية النماذج

❖ الثبات المركب (CR)

❖ معامل ألفاكرونباخ

❖ قيم متوسط التباين المستخلص (AVE)

❖ التقديرات المعيارية

❖ اختبار T

### 2- الاحصاءات الوصفية

❖ الوسط الحسابي

❖ الانحراف المعياري

❖ معامل الاختلاف

❖ الترتيب

### 3- اختبار الفرضيات

❖ الانحدار الخطي البسيط

❖ الانحدار الخطي المتعدد

❖ بالاعتماد على المؤشرات

❖ اختبار F

❖ اختبار T

❖ الارتباط

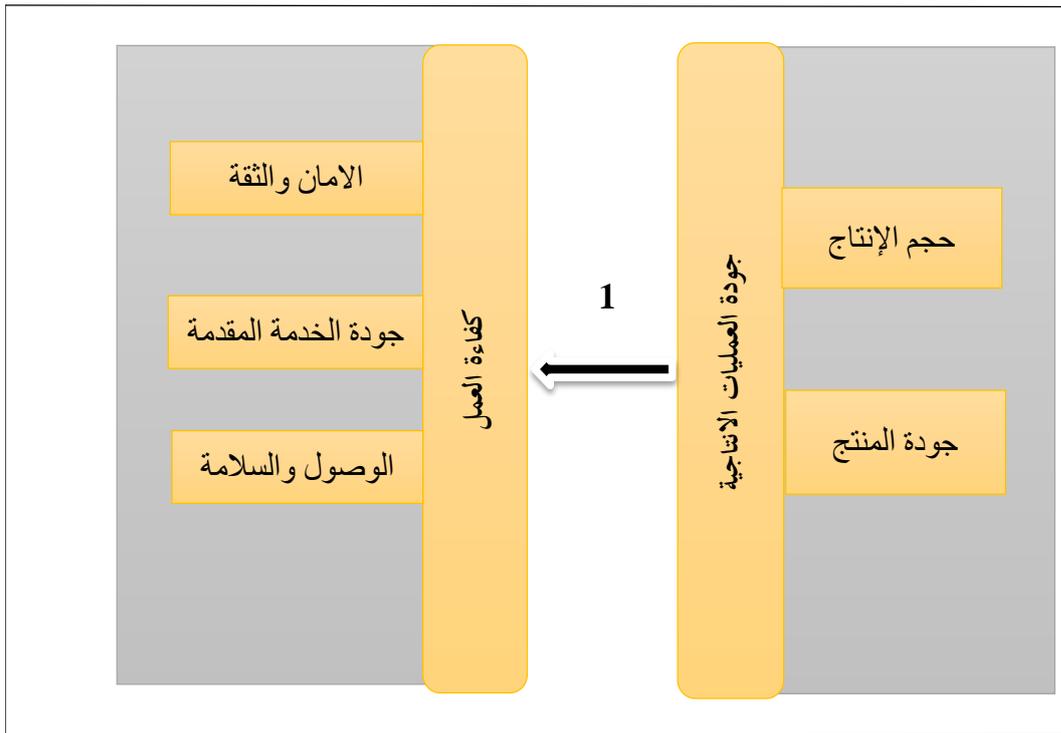
❖ معامل التحديد ومعامل التحديد المصحح

❖ الميل الحدي



## سادساً : نموذج البحث

يعد المخطط الفرضي للبحث من أهم خطوات منهجية البحث ، لما له من دور في تحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين متغيري البحث ، اذ تضمن انموذج البحث الفرضي المتغير المستقل جودة العمليات الانتاجية بأبعادها (حجم الإنتاج ، جودة المنتج) والمتغير المعتمد كفاءة العمل بأبعادها (الامان والثقة ، جودة الخدمة المقدمة ، الوصول والسلامة) ، والشكل التالي يوضح انموذج البحث الفرضي :



شكل (1) مخطط البحث الفرضي

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على

Terziovski &amp; Guerrero, 2014 – Giacomini et al , 2018 – Mohapatra &amp; Rath , 2019 .

## المبحث الثاني - الجانب النظري للبحث

المحور الاول/ جودة العمليات الانتاجية Quality of the Production process

اولاً :- مفهوم جودة العمليات الانتاجية The concept Quality Production Process

of

ان جودة العمليات الانتاجية تعتبر من المواضيع المهمة والتي تشكل جوهر عملية الانتاج في اي مؤسسة انتاجية فالجودة العالية في العملية الانتاجية تعزز سمعة المؤسسة وتجعلها تنافسية في السوق



والتي تؤدي الى زيادة ارباحها . ( صبحي ، 2023 : 742) فالجودة ( Quality ) كلمة لاتينية يقصد بها طبيعة الشخص او الشيء ودرجة الصلابة تعني الدقة والالتقان قديماً . عرفت من منظور التصنيع بانها التوافق مع المواصفات والمتطلبات التي تتعلق بالعمليات التصنيعية والتشغيلية والهندسية وتحدد من خلال التصميم واي تغيير بالمواصفات يؤدي الى جودة منخفضة. ( عبيد و ابو الصفا ، 2017: 185 ) وتعتبر الجودة كوسيلة لاحتراز رضا المستهلك وزيادة الانتاج وتحقيق الربح وتخفيض التكاليف . (نعيمة والزهرة ، 2020 : 2) لقد اكتسب مفهوم الجودة على مدى العقود الماضية اهمية كبيرة بما يتعلق بعمليات انتاج الشركة وبمراقبة الجودة يسمح للشركات بتقديم منتجات عالية مما تؤثر على رضا الزبون واعتبر (Juran) الجودة بانها الملائمة والاستخدام وبانها ترجمة للاحتياجات المستقبلية للعملاء الى خصائص قابلة للقياس بحيث يصمم المنتج ويقدم لكسب رضا الزبون او المستهلك . (عبيد و ابو الصفا ، 2017 : 182-196) وتعرف العمليات الانتاجية بانها عملية تحويل مجموعة من المدخلات التي تتضمن المواد الاولية ، طرق الانتاج ، تصميم المنتجات ، العمال ، الآلات والمعدات ، اجهزة القياس الى مخرجات اي منتجات بنوعية ومواصفات مطلوبة . ( الحسني ، 2023 ) على الرغم من وجود تعريفات مختلفة لمفهوم الجودة الا انه ينبغي الالتفات الى ان الجودة تتناسب عكسياً مع التباين . اي ان اذا انخفضت التباين فان جودة المنتج ستزداد او اذا زاد التباين فان جودة المنتج ستتناقص وفي اي فترة من عمليات الانتاج قد تظهر اخطاء على سبيل المثال التأخيرات والتكرارات والفواض في العمليات الانتاجية والتوقفات في دورة الانتاج والانفاق على المنتجات المعيبة وما الى ذلك فان الادارة المناسبة للجودة سوف تحاول تحقيق ميزة تنافسية . (Blanco-Enomienda, et al, 2018) اما بالنسبة لتوضيح مفهوم عمليات الانتاج هو تنفيذ واعداد تنفيذ التصميم المختلفة للمنتجات وفقاً للعمليات والمواصفات . (Zahra ، 2020:14) ويمكن تعريفها بانها الوسيلة التي بواسطتها يتم انتاج المنتج او الخدمة وهي مزيج من المكائن والمعدات وطرائق العمل والعاملين والمواد والادوات والعوامل البيئية التي تقوم جميعها بتحويل المدخلات الى مخرجات وبتعبير اخر بانها الخطوات المتبعة لتحويل المدخلات الى مخرجات باستخدام الموارد كالأرض ورأس المال ومعالجتها لتوفير المنتجات والخدمات للمستهلكين ( Wilson , 2023) وتعرف الانتاجية بانها امكانية انتاج قدر من السلع والخدمات بذات الجودة او افضل بوحدات اقل من عوامل الانتاج في فترة زمنية محدد فهي علاقة بين كمية السلع والخدمات التي ينتجها الاقتصاد وكمية العمل والموارد المادية التي تستخدم الانتاج هذه السلع خلال فترة زمنية محددة . ( دغيم ، 2020 : 563)



فجاءت جودة العمليات الانتاجية نتيجة التطور التكنولوجي المتسارع وتغيير بيئة الاعمال وازداد الاهتمام بضبط الجودة لدى المنظمات الصناعية والخدمية مما ادى الى ازدياد اهتمام المنتجين بالتنافس في السلع المنتجة والخدمات المقدمة للزبون لذا تسعى المؤسسات لتحسين جودة العمليات الانتاجية من خلال القضاء على التلف وتحديد الانحرافات في العمليات الانتاجية والكشف عن مناطق الخلل فيها لغرض معالجتها ( نعيمة والزهرة، 2020: 24) ان جودة الانتاج والعمليات هي الجودة التي ترتبط بظروف الانتاج الفعلية من خلال مطابقة السلع المنتجة للمواصفات المحددة بالاعتماد على ملائمة المواصفات المحددة ضمن جودة التصميم ووفقا للإمكانات التكنولوجية المتوفرة لدى الشركة واداء العمال اثناء عملية الانتاج . (Zahra, 2020:14) وعرف ( الحسني ) الجودة في العمليات الانتاجية على انها كفاءة وفعالية الإنتاج من حيث التحكم في الجودة واستخدام الموارد، مع الابتكار والاستجابة لاحتياجات السوق والاستدامة.

. ( الحسني ، 2023) ان جودة المنتج هي نوع من انواع العمل يعبر عن الجودة الفائزة للمنتج / الخدمة ذا جودة ووفقاً لخصائص ومواصفات العميل ويشمل وقاية المنتج او الخدمة من اخطاء بمعنى ان يكون معيار الاداء في الجودة صفر اي لا يوجد عيوب ويعبر الاداء الجيد عن الجودة القائمة على المستخدم ومدى الملائمة لقدرة المنتج ومدى مطابقته لتوقعات ومتطلبات المستهلك واما حجم الانتاج يعبر عن كمية الانتاج المنتج خلال مدة زمنية معينة نسبة على عدد العاملين خلال هذه الفترة .(احمد ، 2022: 17)

### ثانياً : اهمية جودة العمليات الانتاجية The Quality Production Process importance of

ان الجودة في التصنيع هي انعكاس للعملية الشاملة لمراقبة الجودة ولها اهمية استراتيجية كبيرة سواء على مستوى المستهلكين او على مستوى المؤسسات لأنشطتها المختلفة او على المستوى الوظيفي للبلد وتمثل العوامل الاساسية والمهمة التي تحدد الطلب على منتجات او خدمات الشركة ويعتبر مصدراً للميزة التنافسية فالجودة هو غاية وهدف اي منظمة تسعى الى تحقيقه للوصول الى رضا العملاء . ( Zahra، 2020:13) وتواجه الشركات التي لا تطبق الجودة على عمليات الانتاج عواقب مثلاً حصول المستهلكين على منتجات معيبة وشعورهم بعدم الرضا على المنتج وقد تضطر الشركة للتعامل مع زيادة التكاليف والاصلاحات فالشركات التي تطبق الجودة ستكون منتجاتها عالية الجودة وسوف تكتسب رضا المستهلكين لان منتجاتها ستكون خاضعة للمعايير والفحوصات وبذلك سوف



لن تتحمل الشركة تكاليف اكثر وباقل نسبة بمشاكل الانتاج والاصلاحات. (diversitech Globle). (2021), يمكن تحديد الاهمية للجودة في العمليات الانتاجية من خلال (الخطيب ، 2028 : 24-26) وكالاتي :

- 1- تعزيز سمعة المنظمة
- 2- القدرة على المنافسة العالمية
- 3- حماية المستهلك
- 4- زيادة الحصة السوقية للمنظمة
- 5- تخفيض التكاليف

وتزداد اهمية الجودة في العمليات الانتاجية باستخدام تقنيات الجودة من اجل تحسين المنتج ولزيادة الحصة السوقية وتحقيق تميز للمنتج من المنتجات الاخرى وذلك من خلال تقليل الاختناقات وزيادة الانتاجية وتراكم الخزين تحت التصنيع. (خلف ومنهل، 2019: 84) ويمكن تحديد اهمية الجودة بالنسبة للمنظمات الصناعية بالاتي :- (حافظ، 2020: 44)

- 1- سمعة المنظمة ( Reputation of the organization )
- 2- مسؤولية المنتج القانونية ( Product legal liability )
- 3- الاثار العالمية والمنافسة ( Global effects and competition )
- 4- خفض التكاليف ( Reduce costs )
- 5- حماية الزبون ( Customer protection )
- 6- الرضا ( Satisfaction )
- 7- القدرات التنافسية ( Abilities competitive )

فبتطبيق الجودة تتمكن المصانع من تقليل الهدر وتحسين كفاءة الانتاج وذلك يعزز من قدرة الشركات الصناعية لتواجه التحديات المتغيرة في السوق من خلال الابتكارات الجديدة في المنتجات والعمليات الانتاجية .

ان لأهمية الجودة دوراً كبيراً فهي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من عملية التصنيع من مرحلة التصميم وحتى الانتاج والتسليم وترتكز الجودة في التصنيع على ما اذا كان المنتج يتم انتاجه باستمرار وبنفس المعيار ومطابقة المواصفات التي يطلبها الزبون . (Miles ,2023)



## ثالثاً : ابعاد جودة العمليات الانتاجية **Dimensions of Quality Production Process**

اعتمد البحث الحالي بتناول بعدين لجودة العمليات الإنتاجية وفقاً لما جاء به ( Terziovski & Guerrero, 2014) والمتمثلة بالاتي :

1- حجم الإنتاج : يشير إلى الكمية الإجمالية من السلع أو الخدمات التي تنتجها الشركة خلال فترة زمنية معينة. يُعتبر حجم الإنتاج مؤشراً على قدرة الشركة على تلبية الطلب في السوق، كما يعكس كفاءتها التشغيلية. زيادة حجم الإنتاج يمكن أن تعزز من اقتصاديات الحجم، مما يؤدي إلى تقليل تكلفة الوحدة .

2- جودة المنتج : تعكس مدى تلبية المنتج لمعايير معينة من الأداء والموثوقية والملاءمة للغرض. الجودة تتعلق بالخصائص الفيزيائية والتشغيلية للمنتج، بالإضافة إلى رضا العملاء عن هذه الخصائص. تحسين جودة المنتج يساهم في تعزيز سمعة الشركة وزيادة ولاء العملاء، كما يمكن أن يؤدي إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالتالف والمعاد تصنيعه من المنتجات .

## المحور الثاني / كفاءة العمل **Work Efficiency**

### اولاً : مفهوم كفاءة العمل **The concept of Work efficiency**

تعني الكفاءة القدرة على انتاج النتيجة المرغوبة بأقل قدر ممكن من الوقت والجهد وبالقيام بالأنشطة بشكل صحيح واتخاذ اقصر الطرق للوصول الى الهدف فهي مهمة في مكان العمل لأنها تساعد في توفير الوقت والمال.(Saleh,2024) ان اساس الكفاءة هو العلم والخبرة ومن دونهما لا يمكن الوصول للكفاءة وقياسها ويمكن اعتبارها من المؤشرات التي تعبر عن نجاح منظمات الاعمال ويتطلب استخدام اقل قدر ممكن من المدخلات والموارد مع انتاج اكبر قدر من المخرجات ( Tan 2016:45), وتعني بانها حالة يكون فيها الشيء مساوياً لشيء آخر ويمكن تعريفها بانها عملية مقارنة بين الانتاج والوضع الحالي وما يمكن انتاجه وتحقيقه باستخدام الموارد نفسها كالموارد المالية والجهد المبذول والوقت اما الكفاءة الانتاجية (Productive efficiency) تعني تحقيق افضل النتائج وبأقل قدر من المدخلات وبأدنى تكلفة. (خضر، 2018) وتتمثل كفاءة العمل في ربط حجم مخرجات المنتج بحجم العمالة المستخدمة لإنتاجه فالكفاءة هي العلاقة بين المخرجات والموارد المستخدمة.(ابراهيم، 2023: 1165) وعرفت الكفاءة بانها القدرة التي يظهرها الفرد في وضع معارفه حيز التنفيذ وتتمثل القدرات في انجاز مهام محددة وواضحة وقابلة للقياس في اطار النشاط ومن وجهة



الإدارة فالكفاءة هي نظام له القدرة على تخفيض الموارد اللازمة لإنجاز الأهداف المحددة لتحقيق مخرجات تفوق المدخلات والموارد المستخدمة. (بامخرمة، 2016) ووضح (Banton) الكفاءة بانها القدرة على تحقيق هدف نهائي مع القليل من الهدر او بدونه او بذل الجهد او الطاقة مع تحسين جميع العمليات. (Banton, 2024) اما كفاءة العمل تعرف بانها تسعى في تحقيق توازن بين الفوائد الاقتصادية والصناعية والاجتماعية وبين حفاظها على الموارد العامة. (Shuai & Fan, 2020:4) تتكون كفاءة العمل من المعرفة والمهارات والقدرات والصفات الشخصية اللازمة للتنفيذ السليم للمهام المحددة وتعرف بانها السمة الجوهرية لكل موظف والتي تنشأ نتيجة وسبباً لمعايير محددة تستند الى الانجازات في العمل وتتضمن الكفاءة في العمل ثلاث مكونات معرفة مكتسبة اثناء الدراسة ، مهارات تجعل من الممكن تطبيقها في الممارسة و التفضيلات التي تعكس موقف الموظف اثناء اداء مهامه المهنية. (Voronkova et al., 2018:2-3) ويمكن تعريف كفاءة العمل بانها استخدام الموارد المتاحة بطريقة تسعى لتحقيق النتائج المطلوبة باقل تكلفة ممكنة وتعتبر اهم مقياس لنجاح المؤسسات في تحقيق اهدافها من تقديم افضل جودة ممكنة وباقل تكلفة واستخدام الموارد المتاحة بفاعلية وبذل جهد اقل وبسرعة لتحقيق جودة عالية في نفس الوقت. (الرجبي وجعفر، 2022 : 82) واعتبر ( محمد) ان الكفاءة معياراً داخلياً لقياس الاداء حيث تشير الكفاءة الى العلاقة بين المدخلات والمخرجات مع التركيز على الانشطة والمدخلات والعمليات الادارية من حيث قدرة المنظمة على الاستخدام الامثل للموارد لتحقيق الاهداف. (محمد، 2015: 24)

### ثانياً : اهمية كفاءة العمل **The importance of Work efficiency**

الكفاءة هي مفتاح لاي بيئة عمل عندما يعرف الموظفون ما يجب القيام به وبسرعة يكون سير العمل افضل من اضاءة الوقت في المحاولة لمعرفة ما يجب فعله ان ظروف مكان العمل المريحة هي من متطلبات تحسين الانتاجية وجودة الانتاج وفي العديد من المنظمات تؤدي في بعض الاحيان لاي نقص في السلامة والامان والصحة كإضاءة والتهوية غير المناسبين فالمكان له دور ايجابي ويؤثر على زيادة الانتاجية فمعظم الشركات في القرن الحادي والعشرين تبنت منهجاً إستراتيجياً لإدارة البيئة فأصبحت العلاقة بين العمل ومكان العمل وادوات العمل جزءاً لا يتجزأ من العمل نفسه. (Leblebici, 2012:38-39) وتعتبر كفاءة العمل مهمة لكل من الفرد والمنظمة والمجتمع بالنسبة للفرد يؤدي ارتفاع كفاءة العمل الانتاجية من خلال حصوله على اجر اعلى مما يؤدي الى ارتفاع مستواه المعيشي اما بالنسبة للمنظمة فارتفاع كفاءة العمل والانتاجية يؤدي الى تخفيض التكاليف الذي



ينتج عنه انخفاض الاسعار وتعزيز المركز التنافسي للمنظمة وزيادة الارباح . اما بالنسبة للمجتمع فار تفاع الكفاءة يؤدي الى زيادة حجم الانتاج وتخفيض الاسعار مما يؤدي الى رفع مستوى المعيشة لأفراد المجتمع عموماً . (مطمي، 2019: 274) ويتوقف التقدم الاقتصادي في اي دولة على عاملين هما الكفاءة الانتاجية للعمل والكفاءة الاستثمارية لاستخدام راس المال فتمثل الآلات والمعدات والمواد الاولية . فزيادة الانتاجية عند انتاج سلعة ما تعني امكانية انتاج نفس القدر من هذه السلعة بموارد اقل فكفاءة عنصر من عناصر الانتاج تعني معرفة حجم الانتاج الذي نحصل عليه في ظل متغيرات العملية الانتاجية . (حسن والسعيد، 2007). تتعدد عناصر كفاءة العمل لتشمل امور كثيرة منها جودة الخدمة لما لها من منافع يدركها الزبون بعد حصوله على الخدمة . (الصميدعي و عثمان، 2010) ان جودة الخدمات تتمثل بمدى رضا الزبائن عنها ومدى تقبلهم لها عندما يحصلون عليها حيث تتضمن جودة الخدمة سمعة المؤسسة ، وتقليل الهدر وتقليل التكلفة . (الرجبي وجعفر ، 2022: 83) ولكفاءة العمل شرطان الأول هو القدرة على انتاج النتيجة المرغوبة بأقل قدر ممكن من الوقت والجهد والقيام بالأنشطة بشكل صحيح ، والثاني القيام بأقصى ما يمكن من الأنشطة ضمن وقت محدد . وهناك عوامل تؤثر في كفاءة العمل وهي كالاتي (ياس ، 2013: 6-7) :

- 1- تقسيم العمل
- 2- نوعية الآلات المستخدمة
- 3- مستوى المعيشة
- 4- الظروف الطبيعية والنفسية للعمل
- 5- توجيه الايدي العاملة
- 6- المستوى العلمي والثقافي للمجتمع
- 8- الشروط الفنية والعلمية للعمل .

### ثالثاً / ابعاد كفاءة العمل Dimensions of Work efficiency

بالاعتماد على (Giacomini et al , 2018) و (Mohapatra & Rath , 2019) حددت كفاءة العمل في هذا البحث بثلاث ابعاد هي :

1- **الأمان والثقة** : يشير ان إلى الشعور بالاطمئنان الذي يشعر به العملاء تجاه المنتجات أو الخدمات المقدمة. الأمان يعكس خلو المنتج أو الخدمة من المخاطر، بينما الثقة تشير إلى مصداقية الشركة



وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها. عندما يشعر العملاء بالأمان والثقة، فإنهم يكونون أكثر ميلاً للاعتماد على العلامة التجارية وتكرار التعامل معها.

**2- جودة الخدمة المقدمة :** جودة الخدمة المقدمة تعكس مدى تلبية الخدمة لاحتياجات وتوقعات العملاء. تشمل الجودة عدة عناصر، مثل كفاءة الموظفين، وموثوقية الخدمة، ودرجة الاستجابة لمتطلبات العملاء. كلما كانت الخدمة عالية الجودة، زادت احتمالية رضا العملاء وولائهم، مما يساهم في تحسين سمعة الشركة وزيادة حصتها في السوق.

**3- الوصول والسلامة :** الوصول يشير إلى مدى سهولة وصول العملاء إلى المنتجات أو الخدمات، سواء من خلال المواقع الجغرافية أو القنوات الرقمية. السلامة تعني حماية العملاء من المخاطر المحتملة أثناء استخدام المنتجات أو الخدمات. تحقيق مستوى عالٍ من الوصول والسلامة يعزز من تجربة العملاء ويزيد من رضاهم، مما يساهم في تعزيز وولائهم للشركة.

### المبحث الثالث

#### عرض نتائج الجانب العملي للبحث

لغرض تحليل بيانات البحث واختبار فرضياته، تم الاستعانة بمجموعة برامج الجاهزة وهي برامج ( Smart Pls.4, SPSS v.28 ) وكانت النتائج كالآتي :

#### أولاً : مجتمع وعينة البحث

تم اختيار الشركة العامة للزيوت النباتية مجتمعاً للبحث ، وتعتبر الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية من الشركات الكبيرة في البلد والتي تختص بصناعة الزيوت السائلة والدهون الصلبة والصوابين ومستحضرات التجميل ومساحيق التنظيف، ويعود تأسيسها لعام 1940 وقد حصلت على شهادة الجودة (الايزو) وتحديداً عن مستحضرات معجون الأسنان المنتجة في مصنع المأمون للعام 2000 وقد تم تجديد هذه الشهادة (الايزو) سنة 2008 وتضم الشركة (6) مصانع موزعة في أنحاء البلد (4) منها في بغداد ( الرشيد ، الأمين ، المأمون الفارابي ) ، ومصنع المعتصم في ميسان ومصنع المنصور في قضاء بيجي / محافظة صلاح الدين. وقد اختيرت عينة تتكون من 140 من القيادات الإدارية العاملة في مصانع بغداد التابعة للشركة العامة للزيوت النباتية وهي ( الرشيد ، الأمين ، المأمون ، الفارابي ) .

#### ثانياً : مصطلحات متغيرات وابعاد البحث

جرى ترميز متغيرات وابعاد البحث وفق الجدول الآتي .



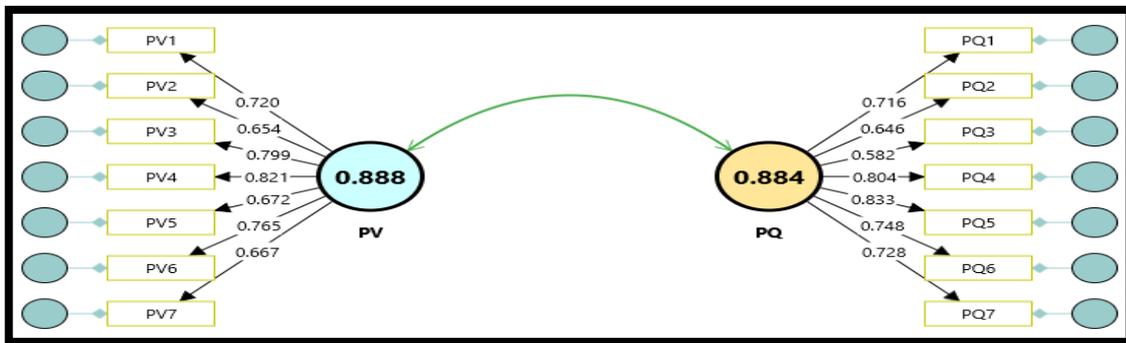
## جدول (1) المصطلحات لمتغيرات وابعاد البحث

عدد الاسئلة	الرمز	المصطلحات	متغيرات الدراسة
7	PV	Production volume	حجم الانتاج
7	PQ	Product quality	جودة المنتج
14	QOPP	Quality of production processes	جودة العمليات الانتاجية
7	SAR	Safety and reliability	الأمان والثقة
7	QOSP	Quality of services provided	جودة الخدمات المقدمة
5	AAE	Accessibility and ease	الوصول والسهولة
19	WE	Work efficiency	كفاءة العمل

ثالثاً : تقييم جودة المقاييس

## 1- نموذج متغير جودة العمليات الانتاجية

يوضح الشكل (2) والذي يمثل أسئلة وابعاد نموذج جودة العمليات الانتاجية والذي يتضح انه مكون من بعدين اساسية بواقع (14) سؤال بالمجمل, اذ يتضح من الجدول (1) قيم الثبات المركب (CR) لمتغير جودة العمليات الانتاجية ، والتي جميعها ضمن الحدود المقبولة اذ بلغت (0.888, 0.884) , وهو مؤشر جيد ويدل على ثبات المقياس، اذ اظهرت نتائج وجود ثبات عالي لأبعاد مقياس متغير جودة العمليات الانتاجية , كما يتبين من قيمة معامل أفاكرونباخ التي بلغت (0.888, 0.884)، اذ يتضح انها اكبر من (0.70) و هذا يدل على وجود ثبات مرتفع، اذ بينت النتائج ان قيم متوسط التباين المستخلص (AVE) لمتغير جودة العمليات الانتاجية جميعها مقبولة إذ تراوحت بين (0.534, 0.528) وهي اكبر من القيمة (0.50) اذ تدل على ان الابعاد الفرعية تساهم بشكل كبير في شرح التباين الكلي لمتغير جودة العمليات الانتاجية ، وبالتالي فإن النموذج يعتبر أكثر موثوقية في تفسير العلاقات بين ابعاد المتغير.



شكل (2) نموذج جودة العمليات الانتاجية

المصدر : " برنامج Smart Pls.4 "



يظهر الجدول (1) قيم التقديرات والتي تراوحت بين (0.582 - 0.833)، إذ يتضح ان جميع الأسئلة مؤثره، كذلك يتبين من قيم (t) والمتراوحها قيمها بين (9.309 - 6.568) وهي أيضاً اكبر من القيمة الجدولية لـ (t) البالغة (1.984) وهو مؤشر كافي لاعتماد الانموذج بصيغة النهائية في التحليلات اللاحقه.

جدول (1) التقديرات لأبعاد متغير جودة العمليات الانتاجية

الاسئلة	Estimate	T values	P values	Cronbach's alpha	Composite reliability	(AVE)
PQ1 <- PQ	0.716			0.884	0.884	0.528
PQ2 <- PQ	0.646	7.381	0.000			
PQ3 <- PQ	0.582	6.568	0.000			
PQ4 <- PQ	0.804	8.872	0.000			
PQ5 <- PQ	0.833	9.153	0.000			
PQ6 <- PQ	0.748	8.376	0.000			
PQ7 <- PQ	0.728	8.237	0.000			
PV1 <- PV	0.720			0.888	0.888	0.534
PV2 <- PV	0.654	7.528	0.000			
PV3 <- PV	0.799	9.115	0.000			
PV4 <- PV	0.821	9.309	0.000			
PV5 <- PV	0.672	7.580	0.000			
PV6 <- PV	0.765	8.649	0.000			
PV7 <- PV	0.667	7.588	0.000			

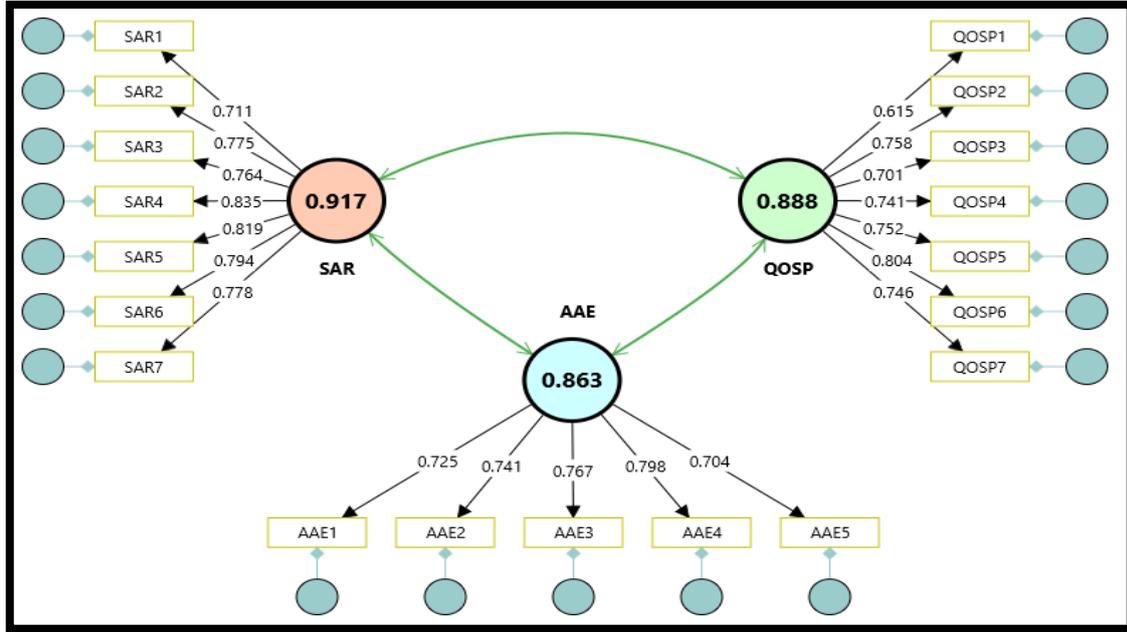
المصدر : " برنامج Smart PLS.4 "

## 2- كفاءة العمل

يتبين من الشكل (3) والذي يمثل أسئلة وابعاد انموذج كفاءة العمل والذي يتضح انه مكون من ثلاث ابعاد اساسية بواقع (19) سؤال بالمجمل، إذ يتضح من الجدول (2) قيم معامل الثبات المركب (CR) لمتغير كفاءة العمل ، والتي جميعها ضمن الحدود المقبولة إذ بلغت (0.865, 0.891, 0.917)، وهو مؤشر جيد ويدل على ثبات المقياس، إذ اظهرت نتائج وجود ثبات عالي لأبعاد مقياس متغير كفاءة العمل ، كما يتبين من قيمة معامل ألفا كرونباخ، التي بلغت (0.863, 0.888, 0.917)، إذ يتضح انها اكبر من (0.70) وهذا يدل على ان ايضاً وجود ثبات عالي، إذ بينت النتائج ان قيم متوسط التباين المستخلص (AVE) لمتغير كفاءة العمل جميعها مقبولة إذ تراوحت بين (0.559, 0.537, 0.614) وهي اكبر من القيمة (0.50) إذ تدل على ان الابعاد



الفرعية تساهم بشكل كبير في شرح التباين الكلي لمتغير كفاءة العمل ، وبالتالي فإن النموذج يعتبر أكثر موثوقية في تفسير العلاقات بين ابعاد المتغير .



شكل (3) انموذج كفاءة العمل

المصدر : " برنامج Smart Pls.4 "

يظهر الجدول (2) قيم التقديرات والتي تراوحت بين (0.615 - 0.835), اذ يتضح ان جميع الأسئلة مؤثره, كذلك يتبين من قيم (t) والمتراوحها قيمها بين (9.557 - 6.961) وهي ايضاً أكبر من القيمة الجدولية لـ (t) البالغة (1.984) وهو مؤشر كافي لاعتماد الانموذج بصيغة النهائية في التحليلات اللاحقه.

جدول (2) التقديرات لأبعاد متغير كفاءة العمل

الاسئلة	Estimate	T values	P values	Cronbach's alpha	Composite reliability	(AVE)
AAE1 <- AAE	0.725			0.863	0.865	0.559
AAE2 <- AAE	0.741	8.741	0.000			
AAE3 <- AAE	0.767	8.905	0.000			
AAE4 <- AAE	0.798	9.193	0.000			
AAE5 <- AAE	0.704	8.160	0.000			
QOSP1 <- QOSP	0.615			0.888	0.891	0.537
QOSP2 <- QOSP	0.758	7.376	0.000			
QOSP3 <- QOSP	0.701	6.961	0.000			



QOSP4 <- QOSP	0.741	7.204	0.000			
QOSP5 <- QOSP	0.752	7.230	0.000			
QOSP6 <- QOSP	0.804	7.609	0.000			
QOSP7 <- QOSP	0.746	7.267	0.000			
SAR1 <- SAR	0.711					
SAR2 <- SAR	0.775	9.034	0.000			
SAR3 <- SAR	0.764	8.743	0.000			
SAR4 <- SAR	0.835	9.557	0.000	0.917	0.917	0.614
SAR5 <- SAR	0.819	9.306	0.000			
SAR6 <- SAR	0.794	9.010	0.000			
SAR7 <- SAR	0.778	8.857	0.000			

المصدر : " برنامج Smart Pls.4 "

## رابعاً : التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

## 1- جودة العمليات الانتاجية

يلاحظ من الجدول (3) ان اعلى وسط حسابي عام بلغ عند بعد (حجم الانتاج), اذ بلغ (3.883) وبمستوى جيد اذ بلغ الانحراف المعياري له (0.775) ومعامل اختلاف (19.96) اذ جاء هذا البعد بالمستوى (1) من حيث الاهمية النسبية , اما اقل وسط حسابي عام فقد كان عند بعد (جودة المنتج) اذ بلغ (3.800) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.828) ومعامل اختلاف (21.79) اذ جاء هذا البعد بالمستوى (2) من حيث الاهمية النسبية , اما بصورة اجمالية فقد حقق متغير جودة العمليات الانتاجية وسطا حسابيا بلغ (3.841) وبمستوى جيد و بانحراف معياري بلغ (0.752) اذ بلغ معامل الاختلاف (19.57) حيث جاء بالتسلسل (الثاني) من حيث الاهمية النسبية.

## 2- كفاءة العمل

يتضح من الجدول (3) ان اعلى وسط حسابي عام بلغ عند بعد (جودة الخدمات المقدمة), اذ بلغ (3.946) وبمستوى جيد اذ بلغ الانحراف المعياري له (0.772) ومعامل اختلاف (19.56) اذ جاء هذا البعد بالمستوى (2) من حيث الاهمية النسبية , اما اقل وسط حسابي عام فقد كان عند بعد (الوصول والسهولة) اذ بلغ (3.771) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.661) ومعامل اختلاف (17.53) اذ جاء هذا البعد بالمستوى (1) من حيث الاهمية النسبية , اما بعد (الأمان والثقة) اذ بلغ (3.837) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.858) ومعامل اختلاف (22.37) اذ جاء هذا البعد بالمستوى (3) من حيث الاهمية النسبية, اما بصورة اجمالية فقد حقق متغير كفاءة



العمل وسطا حسابيا بلغ (3.851) بمستوى جيد و بانحراف معياري بلغ (0.712) اذ بلغ معامل الاختلاف (18.48) حيث جاء بالتسلسل (الاول) من حيث الاهمية النسبية.

### جدول (3) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات وابعاد البحث

الاهمية النسبية	CV	S	M	ابعاد متغيرات البحث
1	19.96	0.775	3.883	حجم الانتاج
2	21.79	0.828	3.800	جودة المنتج
الثاني	19.57	0.752	3.841	جودة العمليات الانتاجية
3	22.37	0.858	3.837	الأمان والثقة
2	19.56	0.772	3.946	جودة الخدمات المقدمة
1	17.53	0.661	3.771	الوصول والسهولة
الاول	18.48	0.712	3.851	كفاءة العمل

المصدر : برنامج SPSS V.28

### خامساً : اختبار فرضيات البحث

#### 1-اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل

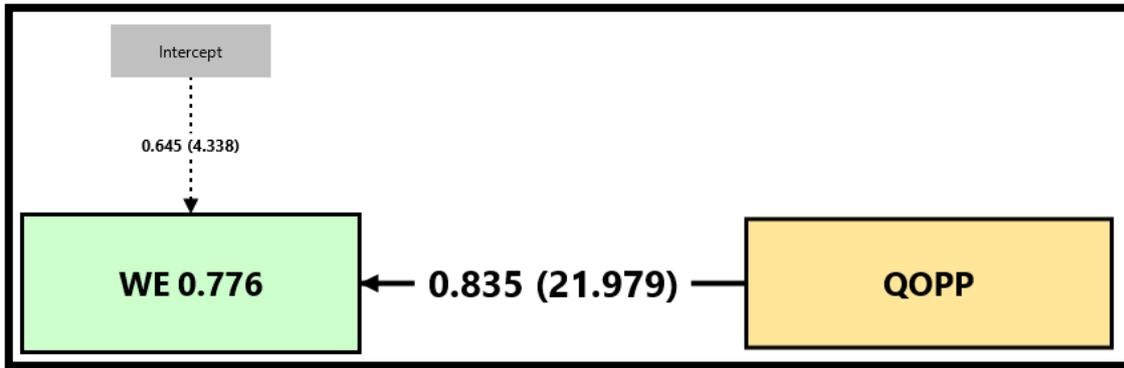
يتبين من الجدول (4) والشكل (4) قيمة (F) المستخرجة بين جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل اذ سجلت (483.088) . وهي ( أكبر ) من (F) الجدولية البالغة (3.96) عند مستوى دلالة (0.05) وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية البديلة وألتي تفيد بان. (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل) وهذا مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل، اذ استطاع جودة العمليات الانتاجية تفسر ما نسبته (77%) من المتغيرات التي تطرأ على كفاءة العمل. كما وسجلت قيمة (t) المستخرجة لمتغير جودة العمليات الانتاجية (21.979) . وهي اكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) عند قيمة الدلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية (β) لمتغير جودة العمليات الانتاجية اذ يتضح من خلال قيمة (β) زيادة جودة العمليات الانتاجية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة كفاءة العمل بنسبة (83%) .



## جدول (4) تحليل التأثير بين جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل

المتغير التابع	Sig	(F)	(R <sup>2</sup> ) Adj	(R <sup>2</sup> )	R	(t)	المتغير المستقل		
كفاءة العمل	0.000	483.088	0.776	0.778	0.882	4.338	0.645	(α)	جودة العمليات الانتاجية
						21.979	0.835	(β)	

المصدر : " برنامج Smart Pls.4 "



شكل (4) تحليل الاثر بين جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل

المصدر : " برنامج Smart Pls.4 "

2-اختبار الفرضيات الفرعية لأبعاد جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل ,اذ يتبين من الجدول (5) والشكل (5) ما يأتي :

- حققت قيمة (F) المستخرجة بين ابعاد جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل (192.070, 512.724) على التوالي ,وهي اكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.96) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءا يكون القرار كما هم موضح في الجدول (6)
- سجلت قيمة معامل الارتباط (R) ما قيمته (0.763, 0.888) وهذ يشير الى ان هنالك تباين في قيمة الارتباط بين ابعاد جودة العمليات الانتاجية و متغير كفاءة العمل ,اذ يتبين ان اعلى قيمة ارتباط كانت عند بعد (جودة المنتج) اذ بلغت (88%), كما بينت النتائج ان اقل قيمة ارتباط كانت عند بعد (حجم الانتاج) اذ بلغت (76%)
- حققت قيمة (R<sup>2</sup>)Adj (0.579, 0.786) وهذ يشير الى ان هنالك تباين في تفسير ابعاد جودة العمليات الانتاجية لمتغير كفاءة العمل اذ يتبين ان اعلى نسبة تفسيرية كانت عند بعد (جودة



المنتج) اذ فسرة ما نسبة (78%) من المتغيرات التي تطراً على متغير كفاءة العمل , اما اقل نسبة تفسيرية كانت عند بعد (حجم الانتاج) اذ فسرة ما نسبة (58%) من المتغيرات التي تطراً على متغير كفاءة العمل

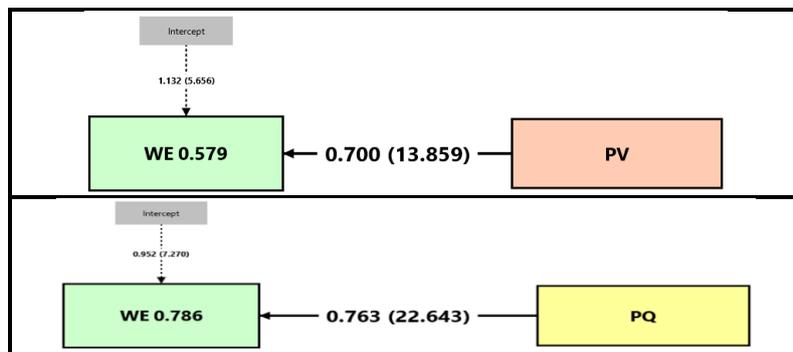
- بلغت قيمة (t) ألمستخرجة لمعامل الميل الحدي بين ابعاد جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل (6.673, 15.442, 14.216) على التوالي . وهي اكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لأبعاد جودة العمليات الانتاجية.

- يتضح من قيمة (β) للأبعاد كافة وبالغلة (0.763, 0.700) على التوالي اذ تشير الى ان هنالك تباين في القوة تأثيرية لأبعاد جودة العمليات الانتاجية في متغير كفاءة العمل اذ يتبين ان اعلى قوة تأثيره كانت عند بعد (جودة المنتج) اذ ان زيادة هذا البعد بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة متغير كفاءة العمل بنسبة (76%), كما يتضح ان اقل قوة تأثيرية كانت عند بعد (حجم الانتاج) اذ ان زيادة هذا البعد بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة متغير كفاءة العمل بنسبة (70%).

جدول (5) تحليل التأثير بين لأبعاد جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل

sig	F	Adj (R <sup>2</sup> )	R <sup>2</sup>	R	t	ابعاد جودة العمليات الانتاجية		
						α	B	حجم الانتاج
0.000	192.070	0.579	0.582	0.763	5.656	1.132	α	حجم الانتاج
					13.859	0.700	B	
0.000	512.724	0.786	0.788	0.888	7.270	0.952	α	جودة المنتج
					22.643	0.763	B	

المصدر : برنامج SPSS V.28



شكل (5) التأثير بين لأبعاد جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل



## جدول (6) الفرضيات الفرعية للتأثير بين ابعاد جودة العمليات الانتاجية في كفاءة العمل

القرار	الفرضية	رمز الفرضية
ثبوت الفرضية البديلة	يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها حجم الانتاج في كفاءة العمل	H11
ثبوت الفرضية البديلة	يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها جودة المنتج في كفاءة العمل	H12
0	عدد فرضيات العدم (الصفريّة) المقبولة	
2	عدد الفرضيات البديلة المقبولة	

## 3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

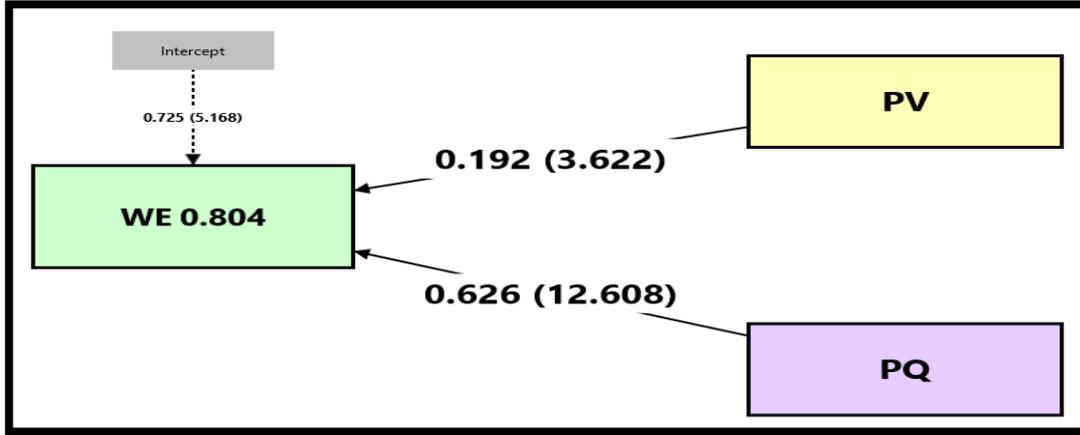
يوجد تأثير ذو دلالة معنوية جودة العمليات الانتاجية معاً في كفاءة العمل

يشير الجدول (7) والشكل (6) لنتائج تحليل التأثير بين ابعاد جودة العمليات الانتاجية معاً في كفاءة العمل , اذ حققت قيمة (F) المستخرجة ما قيمته (285.431) وتشير الى وجود تأثير معنوي بين جودة العمليات الانتاجية معاً في كفاءة العمل, وهذا يشير الى قبول الفرضية البديلة اي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية جودة العمليات الانتاجية معاً في كفاءة العمل) , إذ يتبين من قيمة ( $R^2$ ) (Adj) ان ابعاد جودة العمليات الانتاجية معاً استطاعت من تفسير ما نسبة (80%) من التغيرات التي تطرأ على كفاءة العمل. كما يظهر من قيمة (t) المستخرجة والبالغة (12.608, 3.622) على التوالي انها اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) وتشير الى ان تأثير المعلمة ( $\beta$ ) لبعدي (حجم الانتاج, جودة المنتج), هو تأثير حقيقي حيث ان زيادة التأثير بمقدار الوحدة الواحدة سيؤدي الى زيادة كفاءة العمل بمقدار (19% , 62%) على التوالي .

## جدول (7) تحليل التأثير لأبعاد جودة العمليات الانتاجية معاً في كفاءة العمل

Sig.	(F)	( $R^2$ ) Adj	( $R^2$ )	(R) المتعدد	Sig.	(t)	( $\beta$ )	( $\alpha$ )	أبعاد جودة العمليات الانتاجية
0.000	285.431	0.804	0.806	0.898	0.000	3.622	0.192	0.725	حجم الانتاج
					0.000	12.608	0.626		جودة المنتج
2.70					(F) الجدولية				
1.984					(t) الجدولية				
عدد الابعاد المقبولة (المؤثر) = 2									
عدد الابعاد غير المقبولة (غير المؤثر) = 0									

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V.28



شكل (6) تحليل التأثير لأبعاد جودة العمليات الإنتاجية معاً في كفاءة العمل

المصدر: مخرجات برنامج smart pls 4

### المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

يستعرض هذا المحور عدد من الاستنتاجات التي توصلت اليها الباحثة استناداً الى نتائج تحليل الجانب الميداني في حقل جودة العمليات الإنتاجية ، وتحقيق كفاءة العمل ، اذ يقع المحور في جانبين يغطي الاول الاستنتاجات فيما انصرف الجانب الثاني الى تقديم مجموعة من التوصيات .

#### أولاً : الاستنتاجات

- 1- حقق بعد حجم الانتاج اعلى مستوى أهمية نسبية من بين ابعاد جودة العمليات الإنتاجية وهذا يعني ان الشركة تعمل على إضافة قدرات إنتاجية وتتوافر لديها القدرة التصنيعية لزيادة حجم الإنتاج .
- 2- جاء بعد جودة الإنتاج بالمستوى الثاني من حيث الأهمية النسبية لابعاد جودة العمليات الإنتاجية وهذا يعني ان اهتمام الشركة بهذا البعد ليس بالمستوى المطلوب ولا تحقق منتجاتها بالدرجة الكافية الموثوقة والجودة العالية ورضا الزبائن عنها.
- 3- جاء بعد الوصول والسهولة بالمستوى الأول من حيث الأهمية النسبية لابعاد كفاءة العمل وهذا يعني ان الشركة توفر تعامل سهل وسريع مع الزبائن فيما يخص الوصول لمنتجاتها وما يتبعها من إجراءات ومتعلقات.



- 4- حقق بعد جودة الخدمات المقدمة المستوى الثاني من حيث الأهمية النسبية لابعاد كفاءة العمل وهذا يعني ان الشركة تتابع وبصورة مستمرة احتياجات الزبائن لكنها تحتاج بذل المزيد من الجهد والاهتمام الخاص بهذا البعد .
- 5- أظهرت النتائج تراجع اهتمام الشركة المبحوثة ببعده الأمان والثقة من حيث الأهمية النسبية وهذا يعني وجود ضعف بثقة ومعرفة الزبائن بمنتجات الشركة .
- 6- أسفرت نتائج التحليل العملي وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لجودة العمليات الإنتاجية لمصانع الشركة العامة للزيوت النباتية ( الرشيد ، الأمين ، المأمون ، الفارابي ) في تحقيق كفاءة العمل وهذا يدل على انه كلما كان هنالك اهتمام بحجم الإنتاج وجودة المنتج كلما زادت قدرة هذه المصانع في تحقيق كفاءة العمل .

#### ثانياً : التوصيات

- 1- ينبغي على الشركة وضع برامج تدريبية متخصصة لتعزيز مهارات العاملين في مجالات الجودة والإنتاج، مما يساهم في رفع مستوى الكفاءة .
- 2- يُفضل ان تعمل الشركة على إنشاء نظام شامل لإدارة الجودة يتضمن جميع العمليات الإنتاجية، مع التركيز على تحسين مستمر
- 3- يجب التركيز على خلق بيئة عمل آمنة ومريحة، مما يساهم في زيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي .
- 4- ينبغي استثمار الموارد في التكنولوجيا الحديثة، مثل الأتمتة والتحليل البياني، لتحسين جودة العمليات وزيادة الكفاءة.
- 5- يجب إشراك العملاء في تقييم جودة المنتجات والخدمات للحصول على ملاحظاتهم وتوجيه التحسينات بناءً على احتياجاتهم.
- 6- ينبغي توضيح العمليات والإجراءات للعملاء، مما يزيد من مستوى الثقة ويعزز رضاهم.
- 7- ينبغي التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال الاستجابة السريعة لاحتياجاتهم وتقديم حلول مخصصة .
- 9- يجب دمج مبادئ الاستدامة في العمليات الإنتاجية، مما يعزز الكفاءة ويحقق قيمة مضافة للشركة والمجتمع.



المصادر

اولا : المصادر العربية :

- 1- ابراهيم ، هشام زغلول .(2023). اجراءات مقترحة لمراجعة كفاءة اداء ادارة الموارد البشرية بالوحدات العامة .المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية .كلية التجارة - جامعة دمياط . 4 (1) 2 : 1151-1209.
- 2- احمد ، حسام قرني .(2022). اثر العمل عن بعد على انتاجية العاملين ،دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين ،مجلة كلية السياسة والاقتصاد –المجلد 15-العدد 14 . (jocu.journals.ekb.eg).
- 3-بامخرمة ،خديجة احمد .(2016). اهمية الكفاءة والفاعلية في المؤسسات .الامارات <https://almanalmagazine.com>.
- 4- حافظ ،حيدر حسين .(2020). ابعاد الجودة وتطوير المنتج وتأثيرهما في تعزيز معايير المقدرات الجوهرية من خلال الدور الوسيط لممارسات سلسلة التجهيز ( دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات المطاطية ) معمل اطارات الديوانية . ( رسالة ماجستير منشورة ) .
- 5- حسن ،سعيد علي والسعيد ، وائل صلاح .(2017). تعريف الكفاءة الانتاجية لموظفي القطاع العام واساليب قياسها وآليات تحسينها باستخدام تقنيات الهندسة الصناعية – جامعة الملك عبد العزيز /جدة –السعودية .
- 6-الحسني ،بسام .(2023). عمليات الجودة في القطاع الصناعي ./[ae.linkedin.com/pulse/](https://ae.linkedin.com/pulse/)
- 7- خضر،مجد .(2018). مفهوم الكفاءة . <https://mawdoo3.com>
- 8- الخطيب ،سمير كامل .(2018). ادارة الجودة الشاملة والايزو – مدخل معاصر – بغداد .
- 9- خلف ، بتول عطية ومنهل ،حسن عادل .(2019). تحسين العملية الانتاجية لخط التجميع باستخدام بعض تقنيات الجودة بحث تطبيقي في الشركة العامة لصناعة السيارات ، بحث منشور .
- 10- دغيم ، جيهان احمد خليل .(2020). جودة بيئة العمل الابتكارية على تحسين الانتاجية وزيادة القدرة التنافسية " دراسة ميدانية بشركات البترول ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة .
- 11- الرجبي ،خضر عيسى وجعفر ،يونس ابراهيم .(2022).مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرهما على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة اريحا ،مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية .المجلد (7) العدد (17).



- 12- صبحي، محمد طاهر و شمعة ،رانية عبد المنعم و السعيد ،هاني محمد و الباز ، محمد مصطفى (2023) . دور تطبيق نظم تخطيط الموارد في تحسين جودة العمليات الانتاجية . *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية* . المجلد (14)، العدد (3) :765-734.
- 13- الصميدعي، محمود وعثمان، ردينة . (2010) . تسويق الخدمات . دار الميسرة للطباعة والنشر : ط 1 ، الاردن . عمان .
- 14- عبيد ،هاني علي محمد وابو الصفا، ماجدة محمد رفعت وصالح ،علي حسن حسين .(2017) . تقييم اثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على اداء العملية الانتاجية في شركات الزيوت النباتية ، *مجلة الدراسات والبحوث البيئية* 7 (1) :196-182.
- 15- محمد ، دعاء رضا رياض .(2015).التأصيل النظري لمفهوم الكفاءة والفاعلية وتحليل العلاقة بينهما .(بحث في تصور الفكر الاداري منشور ) –جامعة القاهرة.
- 16- مطمي ، محمد بن هادي بن احمد . (2019) . اثر ضغوط العمل على الكفاءة الانتاجية للعاملين بالشؤون الصحية بمنطقة جازان – دراسة تطبيقية على العاملين بمستشفى الدرب العام ،*المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة –جامعة الازهر* ، العدد الثاني والعشرون .
- 17- نعيمة ،قماز والزهرة ،بوتيطاو .(2020) .*اثر سلسلة التوريد الخضراء على جودة العمليات الانتاجية* .(رسالة ماجستير منشورة ) .الجزائر.
- 18- ياس،اسماء خضير .(2013) . اهمية التدريب ودوره في زيادة كفاءة العمل (دراسة حالة في مكتب الخدمات العلمية والاستشارية ) بحث منشور . *مجلة دنانير* / 1(4) :1-26.

#### ثانياً: المصادر الاجنبية :

- 1- Banton ,C. (2024). Efficiency : What it Means in Economics , The Formula to Measure it . ( www-investopedia-com ).
- 2- Blanco-Enomienda,F., Rosillo-Diaz ,E., &Munoz, J .(2018).Importance of Quality control Implementation in the production Process of a company ,*European Journal of Economics and Business Studies* ,Spain .vol 4 No 1 :240-244 .
- 3- Diversitech Global. (2021).The Importance of Quality control in Manufacturing , (diversitech-global.com).



- 4- Giacomini, D., Sancino, A., & Simonetto, A., (2018). The introduction of mandatory intermunicipal cooperation in small municipalities: preliminary lessons from Italy. *International Journal of Public Sector Management*, 31(3), 331–346.
- 5- Leblebici, D.(2012) .Impact of Workplace Quality on Employee's Productivity : Case Study of a Bank in Turkey , Journal of Business, Economics & Finance ,Vol (1) Issue (1) ,Okan University.
- 6- Miles, S.(2023). Manufacturing Quality- The Importance of Quaality in manufacturing . ( [www.ideagen.com](http://www.ideagen.com) ).
- 7- Mohapatra, H., & Rath, A. K. (2019). Detection and avoidance of water loss through municipality taps in India by using smart taps and ICT. *IET wireless sensor systems*, 9(6), 447-457.
- 8- Saleh , J.(2024). Productivity vs. Efficiency :What's More Important in the Workplace? ( [www.monitask.com](http://www.monitask.com) ) .
- 9- Shuai, S & Fan ,Z .(2020) . Modeling the role of environmental Regulations in Regional green economy of Ficiency of China : Empirical evidence from super efficiency DEA-Tobit Model . *Journal of Palgrave Management* ,Vol 261 .([www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com) ).
- 10- Tan ,Y .(2016).Investigating The Performance of Chinese Banks: Efficiency and Risk Feature, Palgrave Macmillan London .UK.
- 11- Terziovski, M., & Guerrero, J.-L. (2014). ISO 9000 quality system certification and its impact on product and process innovation performance. *International Journal of Production Economics*, 158, 197-207.
- 12- Voronkova , Olga V., Semenova, Yuliya E., Lukina ,Olga V., Panova ,Anastasiya Y. & Ostrovskaya ,Elena N .(2018).Assessmet of the



Influence of Human Factor on the Working process Improving the Efficiency of Production Management at Industrial Enterprises .Vol.39 No 48 :25 .

- 13- Wilson ,S .(2023). Production process /Definition , Types & Examples , study.com.
- 14- Zahra, A.(2020). Study the Impact of Quality control on production processes ‘Al-Bahrain Journal of Engineering Sciences .23(1):12-20.