

## التكامل بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة وانواع الإبداع التقني دراسة استطلاعية لآراء المدراء في الشركة العامة للأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء

م.د. قاسم احمد حنظل  
قسم ادارة الأعمال / جامعة تكريت

### المستخلص

يهدف البحث إلى التعرف على متطلبات ادارة الجودة الشاملة ومدى التزام الشركة المبحوثة بها لضمان تحقيق التكامل مع الإبداع التقني .  
وتم وضع فرضيات البحث تحقيقاً لمقاصده وتوجهاته ، ووزعت (40) استمارة استبانة على المدراء في الشركة المبحوثة استرجعت (38) منها ، وجرى اختبار فرضيات البحث باستخدام تحليل الارتباط والتباين لتشخيص علاقات الارتباط والأثر والتكامل بين المتغيرات المبحوثة ، وخلص البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات لعل من أهمها .  
إن العاملين في الشركة المبحوثة يولون اهتماماً كبيراً للإبداع التقني ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة في شركتهم، فضلاً عن تقديم مجموعة من المقترحات أهمها:  
ضرورة تبني الشركة المبحوثة متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني معاً ، لأن احدهما مكمل للآخر .

### Abstract

The research aims to identify the requirements of quality management and the extent of obligation with it from the surveyed company to ensure the achievement of integration with technical innovation.

The hypotheses of the paper put in the light of the research aims . the researchers distributed (40) questionnaire form to the managers in the surveyed company , (38) of them recovered . our hypotheses were tested using correlation analysis and contrast for the diagnosis of correlations, impact and integration between the variables examined.

The most important conclusion of the search was 'the employees of the surveyed company give great importance to the technical innovation and total quality management requirements in their company.

as well as providing a range of proposals, including:

The necessity of adopting the total quality management and technical innovation together from the surveyed company, because one of them is complementary to another.

## المقدمة

تشهد بيئة الأعمال تغيرات سريعة في تقانة العمليات وزيادة حدة المنافسة في الأسواق العالمية، وظهور أعداد هائلة من المنتجات الجديدة، فضلا عن ظهور جوانب جديدة يهتم بها الزبون غير السعر مثل المعولية في جودة المنتجات وابتكار أنواع جديدة من المنتجات والتميز في الأداء، مما دعا المنظمات الصناعية البحث عن اساليب وأنظمة حديثة لمواجهة هذه التغيرات وان ترتقي إلى مصافي المنظمات الرائدة لتحقيق الميزة التنافسية، إذ أكدت العديد من الأبحاث والدراسات على إن متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني والتكامل بينهما يلعبان دورا مهماً ومحورياً في نجاح المنظمات للحفاظ على موقعها التنافسي والاستجابة لتطلعات شركات الأدوية المحلية في التميز. وانطلاقاً من الاهمية الأنفة الذكر فقد تطلب الأمر من شركات الأدوية العراقية مواكبة التطورات التقنية في التصنيع من خلال إعادة النظر في تصميم وتحسين منتجاتها وعملياتها الإنتاجية، باعتماد تطبيق متطلبات الجودة الشاملة لتحقيق منتجات ذات جودة عالية لكونها احد السبل في مواجهة المنتجات المنافسة المستوردة التي تمتلك من الخصائص والمميزات مما يجعل مهمة المنظمة المبحوثة صعبة للغاية. وبناءً على ما تقدم تم تاطير محتويات البحث وفقاً للمحاور الآتية:

**المحور الاول : منهجية الدراسة واجراءاتها**

**المحور الثاني : الإطار النظري للدراسة**

**المحور الثالث : الجانب الميداني**

**المحور الرابع : الاستنتاجات والتوصيات**

**اولا : الاستنتاجات**

**ثانيا : التوصيات**

**المحور الاول : منهجية الدراسة واجراءاتها**

يتناول هذا المحور عرضاً للإطار العام للبحث وبيان الإجراءات المتبعة في تنفيذه ويتم ذلك من خلال الآتي :

**اولا : مشكلة البحث :** الكثير من الشركات الدوائية التي لها القدرة على المنافسة تستطيع أن تحقق متطلبات المرضى المستفيدين كما ونوعاً، ونظراً لعدم وجود ضوابط تكفل الحماية لمنتجاتنا الوطنية وظهور العديد من المنتجات الدوائية المستوردة دعا الشركة عينة البحث التركيز في تحقيق أهدافها في منتجات ذات جودة عالية من خلال تبني اساليب وتطبيقات حديثة من شأنها التركيز على تقديم منتجات جديدة أو تحسينها وتأمين حاجات الزبائن يمكن من خلالها تأهيل الصناعة الدوائية في الشركة المبحوثة وتواكب الصناعات العالمية .تأسيساً على ما تقدم يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال إثارة التساؤلات الآتية :

1- هل لدى المدراء في الشركة المبحوثة الرؤية الواضحة عن دور متطلبات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق المنتجات المتميزة ؟

2- هل لدى المدراء في الشركة المبحوثة تصوراً واضحاً عن أنواع الإبداع التقني ؟

3- هل تتكامل متطلبات ادارة الجودة الشاملة مع الإبداع التقني ؟

**ثانياً: أهمية البحث :** يمكن تاشير أهمية البحث على وفق ما يأتي :

1. تنبثق أهمية البحث من أهميته في التكامل بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني في الصناعات الدوائية.

2. يكتسب البحث أهميته أيضاً من خلال توجه الشركات نحو تطبيق الأساليب الحديثة في مجال ادارة العمليات مما يسهم في تحقيق القدرة التنافسية وتمكينها في البقاء والنمو في السوق .

### ثالثاً: أهداف البحث: يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- تقديم دراسة نظرية وميدانية في الشركة المبحوثة عن متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني .
  - 2- التعرف على مدى التكامل بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني في الشركة المبحوثة.
  - 3- تقديم مجموعة من المقترحات من خلال نتائج البحث الميدانية مما يعطي تصوراً واضحاً عن التكامل بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني ضمن بيئة الشركة المبحوثة بالشكل الذي يحقق الميزة التنافسية لها في السوق الدوائية .
- رابعا : فرضية البحث :** لغرض تحقيق أهداف البحث المشار اليها أنفا تم تأسيس مجموعة من الفرضيات وعلى النحو الآتي:
1. توجد علاقة ارتباط معنوية بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني في الشركة المبحوثة.
  2. يوجد تأثير معنوية بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني في الشركة المبحوثة.
  3. تتكامل متطلبات ادارة الجودة الشاملة مع الإبداع التقني في الشركة المبحوثة .

### خامسا : منهج وادوات البحث: اعتمد البحث في اختبار فرضياتها على:

- 1- **المنهج الوصفي:** من خلال الأدبيات ذات الصلة بموضوعه من رسائل واطاريح جامعية ودوريات وكتب ومقالات والتي ساهمت في بناء الإطار النظري للبحث .
- 2- **المنهج التحليلي:** باستخدام استمارة الاستبانة ملحق (1) بوصفها الأداة الرئيسة للحصول على المعلومات ، وحدد أسلوب ( ليكرت الثلاثي ) لقياس استجابة المبحوثين ، وقد روعي في تصميم الاستمارة اختبار ابعاد البحث ومتغيراته بالاعتماد على عدة مصادر من أهمها (الصواف وصالح، 2009) (السمان وصالح، 2005) و(الطويل وإسماعيل، 2010) و( Donald & Roberto, 2012, 5)، وتم توزيع الاستمارة على عدد من الخبراء من اجل الإفادة من آرائهم حول قياس المتغيرات لكل فقرة (\*)، وقد تضمنت الاستمارة جزأين، اشتمل الأول على المعلومات الشخصية للمبحوثين من حيث (عدد سنوات الخدمة ، والتحصيل الدراسي ) ، في حين اشتمل الثاني منها على الفقرات الخاصة بأبعاد البحث وقد تضمنت ( 24 ) فقرة خاصة بمتطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني، واجري اختبار ثبات الاستبانة عن طريق اختبار (كرونباخ ألفا) إذ بلغت ألفا (0.83) وهي نسبة مقبولة جدا واكبر من اقل قيمة لمعامل كرونباخ والبالغ ((0.60) ، إذ كلما ارتفعت قيمة هذا المعامل دل ذلك على ثبات اكبر لأداة القياس (جودة، 2008 ، 300).

### سادسا: حدود البحث:

- 1- الحدود الزمنية: تمتد للفترة من 2012/6/1 لغاية 2012 /8/30 .
- 2- الحدود المكانية : اقتصر البحث الميدانية على الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء والتي تقع ضمن الحدود البلدية لقضاء سامراء في محافظة صلاح الدين.

(\*) تم عرض الاستبانة على السادة المدرجة أسماؤهم أدناه :

- 1- أ.د. فائق مشعل قدوري - كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت .
  - 2- أ.م.د. عبد العزيز شويش- كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت .
  - 3- أ.م.د. أنيس احمد عبدا لله- كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت .
  - 4- م . احمد علي حسين – كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت .
- (\*) جميع جداول البحث من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسوب

- سابعاً : التحليل الإحصائي :** من أجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة فقد تم الاعتماد على برنامج (SPSS Ver 19) لإجراء التحليل الإحصائي المطلوب وتتمثل هذه الأدوات بما يأتي:
- 1- التكرارات والنسب المئوية: لبيان نسبة الإجابة عن متغير معين من مجموع الإجابات.
  - 2- الوسط الحسابي والانحراف المعياري: لعرض متوسط الإجابات عن متغير معين ودرجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
  - 3- معامل الارتباط بيرسون: ويستخدم لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات وقوتها التفسيرية.
  - 4- معامل الانحدار المتدرج: لتحديد معنوية تأثير المتغيرات التفسيرية في المتغير المستجيب.
- 2- المحور الثاني: الإطار النظري للبحث**

#### أولاً: إدارة الجودة الشاملة – اطار مفاهيمي :

**1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها :** يعدّ مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين الذين يعنون بتحسين أداء الشركات ، ولقد عرف هذا المفهوم تطوراً ملحوظاً عبر فترات زمنية متتالية ، ويوضح الجدول (1) نظرة عدد من الكتاب لمفهوم إدارة الجودة الشاملة :

جدول (1) مفهوم إدارة الجودة الشاملة وفق عدد من الكتاب

المفهوم	الكاتب
بأنها التطوير والمحافظة على إمكانيات الشركة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر والإيفاء بمتطلبات المستقبل وتجاوزها ، فضلاً عن البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستقبل وانتهاء بمعرفة مدى رضا المستفيد عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له .	الهجان،1994، 412
هي قابلية منتج (سلعة أو خدمة) لتلبية الحاجات المعبر عنها أو الكامنة للزبائن بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم.	حرين،2000، 180
هي معيار مجموعة متطلبات تتطلب جهد متواصل من أجل التطوير والتحسين المستمر في الأداء من أجل تحقيق رغبات الزبون وتوقعاته ، فهي معيار لقياس درجة أداء الأعمال في الوقت المحدد وبالكمية التي تتلاءم وتتفق مع احتياجات ورغبات الزبون وتوقعاته ومدى رضا الزبائن عن الطريقة التي تم بها أداء الأعمال وتقديم الخدمات والمنتجات لهم .	حجازي،2002، 286
فلسفة إدارة الجودة الشاملة تقوم على أساس تحقيق التكامل بين نظامي الفني والاجتماعي من خلال نظام إداري يركز على الوفاء باحتياجات كل من الزبائن والعاملين وأصحاب الأموال فضلاً عن المتطلبات الفنية .	زين،2005، 256
قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية متطلبات الزبون المتوقعة .	Stevenson,2005,381
تحقيق متطلبات الزبون الأنوية والمستقبلية في المنتج والخدمة .	Schroeder,2007,138
تعد منهجاً إدارياً شاملاً لخدمة الزبون من خلال استثمار قدرات وإمكانيات المنظمة الداخلية ، إذ إنها ليست أداة متخصصة لتحقيق الجودة بل هي عملية شاملة لكافة الأقسام والأنشطة والوظائف وعلى شكل حلقات مترابطة ومتكاملة بحيث إن الخلل في أي منها يعدّ تقصيراً في تحقيق الجودة الكلية المرغوبة في المنتج أو الخدمة .	الصواف وصالح ،2008
الشعور الإيجابي باحتياجات وتطلعات الزبائن من المنتجات والخدمات .	Haosun,2008,51
مجموعة القواعد والأسس والأساليب التي تعتمد مبدأ التحسين المستمر بالاعتماد على خبرات ومهارات ومعارف وإبداع العاملين في الشركة وفي مختلف المستويات الفنية والإدارية ، وأداء العمليات بأفضل صيغة تمكن من تقديم منتجات تلبي حاجات ورغبات الزبائن وتجاوزها ، فضلاً عن تحقيق أهداف الجهات الأخرى المتعاملة مع الشركة .	اليونس،2008 ، 26
إدارة كل المنظمة لكي تتفوق في المنتجات والخدمات وهذه هي من أولويات وأهميات الزبون وتحقيق أهدافه الأساسية من خلال تصميم المنتج والخدمة.	Robert & Richard,2008, 138
درجة مطابقة السمات والخصائص الكلية للمنتوج(سلعة أو خدمة) لحاجات الزبون في ظل السعر الملائم والتسليم في الوقت المحدد .	محسن النجار،2009 ، 286
الفلسفة التي تركز في انجاز المستويات العالية للجودة وأداء المنتجات التي ترتبط برضا الزبون والتحسين المستمر على المنتجات والعمليات والتأثير والسيطرة على والسيطرة على العاملين .	Krajewski,et.at,2010, 199

تأسيساً على ما تقدم يرى الباحث من جدول (1) أن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل قائم على أساس أحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شئ داخل المنظمة من أجل تحسين وتطوير كل مكوناتها للوصول لأعلى جودة في مخرجاتها (سلع وخدمات) وبأقل تكلفة ، بهدف تحقيق رضا الزبائن من خلال إشباع حاجاتهم و رغباتهم على وفق ما يتوقعونه .

**2. أهمية إدارة الجودة الشاملة :** تحتل الجودة أهمية كبيرة سواء بالنسبة للمنظمة الصناعية المنتجة للسلعة أو الخدمة أو بالنسبة للمستهلك الذي يفتتنها ، ويمكن تلخيص أهمية الجودة في النقاط التالية (علوان، 2005، 30) و (كريمة، 2007، 11) و (Haosun,2008,25) :

**أ. سمعة المنظمة :** تستمد المنظمة سمعتها من مستوى جودة منتجاتها ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط الشركة بالمجهزين وخبرة العاملين والعمل على تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المنظمة ، فإذا كانت منتجات المنظمة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المنظمة الشهرة والسمعة الطيبة التي تمكنها من التنافس مع المنظمات في نفس القطاع .

**ب. المنافسة العاملة :** تؤثر التغيرات الاقتصادية والسياسية بشكل كبير في توقيت وفي كيفية تبادل المنتجات في سوق دولية تنافسية ، وفي عصر العولمة والمعلومات تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل منظمة إلى تحقيقها بهدف تحقيق الميزة التنافسية العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام ، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المنظمة الصناعية أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بإرباحها

**ت. حماية المستهلك :** تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات محددة يساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات المنظمة الصناعية ، وعندما يكون مستوى الجودة منخفضاً سوف يؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات المنظمة ، وان عدم رضا المستهلك هو فشل المنتج في القيام بالوظيفة المتوقعة منه وفي أغلب الأحيان يترتب عن ذلك تكلفة إضافية بسبب انخفاض الجودة .

**ث. التكاليف والحصة السوقية :** إن تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات الإنتاج ومراحلها من شأنه إن يتيح الفرصة لاكتشاف الأخطاء وتلافيها وبالتالي تجنب تحمل تكلفة إضافية ومنه تخفيض التكاليف وزيادة الحصة السوقية وبالتالي زيادة أرباح المنظمة .

**4. متطلبات إدارة الجودة الشاملة :** بهدف الوقوف على آراء مجموعة من الكتاب الذين تناولوا موضوع إدارة الجودة الشاملة ، قام الباحث بإعداد الجدول (2) الذي يعكس متطلبات إدارة الجودة الشاملة وفق آراء بعض الكتاب .

جدول (2) متطلبات ادارة الجودة الشاملة وفق رأي عدد من الكتاب

الكتاب	المتطلبات	التركيز على الزبون	التحسين المستمر	القيادة الإدارية	المشاركة الكاملة للأفراد العاملين	التعليم والتدريب	اتخاذ القرار بناء على الحقائق	دعم الإدارة العليا	التغذية العكسية	الوقاية بدلا من العلاج	الإدارة بالعمليات	تشكيل فرق عمل	التخطيط الاستراتيجي	التحفيز المستمر	العمل الجماعي	اتخاذ القرارات الجماعية
Tenner & Detor,1992,33	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Salem & Moadd,1999,32	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
حجازي، 2002، 329	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
احمد، 2003، 167	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
اللوزي، 2004، 370	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
منصور، 2005، 135	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
زين، 2005، 267	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
صالح والسمان، 2005، 109	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
محمد، 2006، 273	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
سلطان، 2007، 23	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Haosun,2008,25	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
الصواف وصالح، 2008، 8	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
اليونس، 2008، 34	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
بن عيشي، 2009، 4	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
المجموع	12	8	4	11	7	4	10	5	5	2	2	4	7	2	3	3
%	14.5	9.3	4	13.7	8	4	12.5	6.5	6.5	6.5	2	2	4	8	2	3

نلاحظ من جدول (2) إن هناك تباينا واضحا في الآراء حول متطلبات ادارة الجودة الشاملة إلا إن هناك اتفاقا على المتطلبات الأكثر شيوعا إذ أكد أكثر من (70%) منهم على (التركيز في الزبون، المشاركة الكاملة، دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر، التعليم والتدريب، التحفيز المستمر) واستنادا لما تقدم ولإغراض البحث سيتم اعتماد هذه المتطلبات وكالاتي:

أ. **التركيز على الزبون**: التركيز على الزبون من المتطلبات الأساسية في ادارة الجودة الشاملة إذ تستدعي وضعه في البرامج أو البحث عن إرضائه، فاعتماد ادارة الجودة الشاملة يفترض على المنظمة الصناعية تصميم منتجاتها ومساراتها على فكرة "إرضاء الزبون" أو أفضل من ذلك منتجات وخدمات تفوق احتياجاته ورغباته، فالزبون يعد المحور الأساسي للأنشطة التي تتعلق بادارة الجودة الشاملة وتضعه في مقدمة أولوياتها لاقتناعها التام باعتباره المحرك الأساسي لكافة العمليات داخل المنظمة الصناعية، إذ بدون تلبية تفضيلاته واحتياجاته الحقيقية لا يمكن للمنظمة إن تنمو سواء كان داخليا أو خارجيا (Tenner & Detor,1992,33) و(حجازي، 2002، 329) و(اليونس، 2008، 34).

**ب. المشاركة الكاملة للأفراد العاملين :** أكد كل من (حجازي، 2002، 329) و (محمد، 2006، 273) و (Haosun, 2008, 25) على أن المشاركة الكاملة للأفراد العاملين تعد أحد المتطلبات الأساسية التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة في المنظمة ، إذ يتطلب الانسجام والتنسيق بين جهود كل العاملين في المنظمة لغرض تحقيق أهدافها وأهدافهم ، فهم الأساس الذي تقوم عليه عملية تحسين المنتج والعملية والتأكيد على ضرورة إعطائهم الصلاحيات اللازمة لأداء أعمالهم وتحفيزهم على الإبداع والتطوير المستمر في عملهم ، والتذكير الدائم بأن الجودة هي مسؤولية الجميع في المنظمة الصناعية للوصول إلى أفضل مستوى من الأداء ، الأمر الذي يمكن العاملين من الحصول على المعلومات والمعارف وزيادة الخبرات والمهارات لديهم واستخدامها في تقويم أدائهم والتحسين المستمر للأداء باستخدام ما متوفر في المنظمة الصناعية من وسائل وأساليب وتقنيات أفضل استخدام

**ت. دعم الإدارة العليا :** أي ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالعمل على تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة ، فضلاً عن ضرورة إدراك الإدارة العليا والعاملين بها لما سوف تحققه عملية تطبيق إدارة الجودة من حيث الترشيح وزيادة الأرباح وتوفير الدعم للمنظمة الصناعية ومن ثم دعم الإدارة واستمرارية نجاحها ، إن تبني الإدارة العليا وحماستها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودعم تطبيق هذا المبدأ وتحديث وتطوير مستلزماتها يعد حجر الأساس في نجاح المنظمة الصناعية ، والانفراد ، ونجاح تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة (Salem & Moadd, 1999, 32) و (سلطان، 2007، 23) و (اليونس ، 2008 ، 34).

**ث. التحسين المستمر :** تمثل عملية التحسين المستمر جوهر إدارة الجودة الشاملة فمنهجها تقوم على " إدخال تحسينات مستمرة على كافة مجالات العمل في المنظمة الصناعية وذلك من أجل التكيف الدائم مع المتغيرات التي تحدث في بيئتي المنظمة الصناعية الداخلية والخارجية " ، والتحسين المستمر مطلب ضروري لنجاح إدارة الجودة الشاملة فهي تهدف للوصول إلى الجديد والأحسن بشكل دائم ومستمر في العمليات الإنتاجية للمنظمة الصناعية ، فالجديد والأفضل هما رمز التميز والبقاء والاستمرار ، وهكذا فإن الجودة لا يوجد لها نهاية وإنما هي عملية تتطلب المضي قدماً من دون هوادة أو توقف (احمد، 2003، 167) و (اللوذي، 2004، 370) .

**ج. التعليم والتدريب :** وضح كل من (Salem & Moadd, 1999, 32) و (منصور ، 2005 ، 135) و (سلطان، 2007، 23) بأن التعليم والتدريب من المتطلبات الأساسية أيضاً لإدارة الجودة الشاملة من خلال اعتماد فلسفة إدارة الجودة الشاملة في الشركة أو من خلال عملية التحسين المستمر في أداء العملية أو حتى من خلال تحسين جودة المنتج التي تتطلب إبداع العاملين والذي جزء كبير منه يعتمد على الاطلاع والتعليم والتفكير العميق والذكاء والخبرة والمهارة والمعرفة والمعلومات الوفيرة المتكاملة ، وهذه كلها تأتي من خلال التعليم والتدريب السليم والمركز .

**ح. التحفيز المستمر :** يستخدم نظام المكافآت والحوافز لتشجيع العاملين على الجهود والأعمال المتميزة للمساهمة بالجودة من خلال منحهم الحوافز والمكافآت كحافز أو دافع للأداء بشكل أفضل ، إذ إن إنتاج العامل على وفق المواصفات المطلوبة تعد الأساس في تحقيق الإنتاج ذي الجودة العالية لمنتجات المنظمة الصناعية منذ الوهلة الأولى ، ولذلك تحاول المنظمات الصناعية بذل المزيد من الجهود على هذا السبيل لتقديم منتج يحمل مواصفات مقبولة تحظى برضا وقبول المستهلك (احمد، 2003، 167) و (سلطان، 2007، 23) .

## ثانيا: الإبداع التقني - اطار مفاهيمي :

### 1. مفهوم الإبداع التقني:

استخدم مصطلح الإبداع التقني لأول مرة عام 1939 من قبل J . A . Schumpeter بقوله " إن الإبداع التقني هو التغيير الضروري " ، ولكن الانتشار الحقيقي لفكرة الإبداع التقني بدا في الثمانينات ، إذ أصبح الاهتمام العالي من قبل المجموعة الأوروبية وأمريكا ، بل أصدرت المجموعة الأوروبية عام 1996 دليلا إرشاديا بعنوان Oslo manual يتضمن كيفية إعداد ميزانية خاصة به تستعرض كل المنتجات الجديدة أو المحسنة ، فضلا عن العمليات والأساليب الإنتاجية الجديدة المبتكرة أو المحسنة وتكاليف وإيرادات هذه الإبداعات ، وازداد التركيز في هذا الأمر بإعداد تقرير سنوي يتضمن معلومات مفصلة عن الإبداع التقني في كل دولة من دول أوربا وأمريكا واليابان وغيرها من الدول المتقدمة تصدره منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية .

والإبداع التقني هو كل جديد على الإطلاق أو كل تحسين صغير أو كبير في المنتجات أو اساليب الإنتاج الذي يحصل بمجهود فردي أو جماعي الذي يثبت نجاحه من الناحية الفنية أو التقنية ، فضلا عن فعاليته من الناحية الاقتصادية (تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف) (الجوي ولحسين، 2002، 51) . والإبداع التقني هو تطبيق التغير في التقنية التي تؤدي إلى تحسينا في المنتج أو تحسينات في اساليب العملية الإنتاجية (Pascal,2003,2). والتعاون في الشركة من اجل صنع منتجات جديدة أو تحسين المنتجات بما يتوافق لتلبية رغبات الزبائن أو تحسين العملية الإنتاجية بما يحقق منتجات جديدة تحقق رغبات وتطلعات الزبائن (Brown,et.at,2005,94) . ويمكن إن يلاحظ الإبداع التقني من خلال التغييرات التي تحدث في الشكل الخارجي للمنتج أو في تحسين العملية الإنتاجية ، ويستخدم الإبداع التقني للإشارة إلى العملية التي يتم إنتاجها من خلال التقدم التقني ، ويعتبر كالعلاقة التي تولد المعلومات وتبقى المعرفة لصاحب الإبداع (Eras ,2006,3) . والإبداع التقني يترجم عملية تحسين المنتجات الموجودة أو تقديم منتجات جديدة للسوق أو عملية تحسين عملية إنتاجية التي تخص المنتجات بمختلف أنواعها ، فضلا عن اساليب الإنتاج (علي، 2007 ، 3) . ومن المهام الأساسية للإبداع التقني تقديم منتجات جديدة (سلع أو خدمات) أو تطوير منتجات قائمة التي يحتاجها الزبون أو تطوير العمليات الإنتاجية القائمة نحو الأفضل ، من اجل إنتاج وتقديم سلع وخدمات تلبي حاجات ورغبات الزبائن (Jones & George,2008,28) . وأشار كل من (الطويل وإسماعيل، 2010، 63) إلى إن الإبداع التقني هو العملية التي يمكن من خلالها ان تحقق الشركة التنسيق والتعاون بين أنشطة المنظمة الصناعية كالإنتاج والتسويق والبحث والتطوير بهدف تبني الأفكار والأساليب الجديدة وترجمتها في ميدان العمل إلى منتج جديد أو تطوير منتج قائم أو استخدام عملية إنتاجية جديدة أو تطوير عملية إنتاجية قائمة لتلبية متطلبات الزبائن من المنتجات ، فضلا عن جعل الشركة هي الأفضل في سوق المنافسة . والإبداع التقني هو أساس تطور الأسواق ونموها واستمرارها في المنظمات الصناعية الحديثة المعاصرة ، فهو يساعد في تطور المنتج الجديد أو الخدمة التي تسوقها المنظمة الصناعية (حسين ، 2010 ، 129) .

2. أهمية الإبداع التقني : لقد أصبح الإبداع التقني بالنسبة للمنظمة ضرورة حتمية لا مفر منها ، خاصة مع اشتداد التنافس حاليا في الأسواق ، وأصبح عامل المنافسة يقوم على أساس القدرة على الإبداع واستخدام المواهب الإبداعية بشكل كامل وفقا للقواعد السائدة في البيئة التي تنشط فيها ، إذ أضحت هذه المواهب والقدرات الإبداعية اليوم من أهم المعايير المعتمدة لقياس وتقييم أداء المنظمة من جهة والقابلية التنافسية من جهة أخرى ، إذ لا يمكننا تجاهل أهمية الإبداع التقني على وجه الخصوص في تحقيق الرقي لمختلف المجتمعات والمنظمات الصناعية حيث يلعب الإبداع التقني دورا في تميز أداء المنظمة وتعزيز قدرتها التنافسية من خلال ما يلي (Robert,1999,469) ، (Jacques,et.at,2003,327) ، (عمار، 2004 ، 47) :



- أ. تحفيز الطلب خاصة في الأسواق المشبعة : إذ يقوم الإبداع بتقوية الطلب الأولي عن طريق عرض جديد ، ويقوي الثانوي عن طريق إحلال منتجات جديدة وإزالة المنتجات القائمة .
  - ب. تحفيز العرض وخلق موارد جديدة للدخل : تبحث المنظمات الصناعية دوماً على التطور، فعن طريق انتاج منتجات جديدة ، وزيادة العرض ، وتلبية الحاجات الجديدة في السوق ، وتنويع النشاط تقوم المنظمة بخلق موارد جديدة للدخل.
  - ت. زيادة قدرة المنظمة الصناعية على التنافسية .
  - ث. جذب الزبائن والحصول على رضاهم عن طريق تقديم منتجات متطورة وفعالة .
  - ج. إيجاد فرص جديدة للمنظمة الصناعية للبيع في أسواق جديدة .
  - ح. منح المنظمة الصناعية الفرصة الذهبية لتكون قائدة للسوق ،
  - خ. الحفاظ على بقاء واستمرارية المنظمة الصناعية .
  - د. الإبداع يولد إبداع فسرعان ما يكون الإبداع متبوعاً بإبداعات أخرى تنشأ من نفس الفكرة المبتكرة وتهدف إلى تحقيق نفس الحاجات .
  - ذ. يعمل الإبداع على تحقيق التنمية المستدامة .
- 3. أنواع الإبداع التقني :** عند مراجعة آراء بعض الكتاب والأدبيات المتعلقة بالإبداع التقني ، اتفقوا على أن الإبداع التقني يمكن أن يصنف إلى أربعة أصناف وهي (joel & Frederic,1993,7) و (حميني،2006،104) و (بلخضر وهوارية،2010،7) و (Eris,2006,5) و (قطاف ، 2007 ، 18) و (محمد ،2010،10) و (الطويل ، إسماعيل،2010،64) و (شيهاني وآخرون ،2010):
- أ. **تقديم منتج جديد :** هو أحداث تغيير في مواصفات المنتج وخصائصه لكي تلبي بعض الرغبات أو تشبع بعض الحاجات بكيفية أحسن ، ويهدف إلى عرض منتجات في السوق تتصف بالتجديد بالنسبة للمعروض من المنتجات القائمة في السوق ، ويمكن أن يكون الإبداع في الوظائف التي يؤديها المنتج أو في شروط استعماله (Jean,1994,37) . إذن الإبداع التقني للمنتج يتعلق بثلاثة جوانب للمنتج هي (joel & Frederic,1993,7) :
- إبداع التركيبة الوظيفية للمنتج كاختراع تركيبة جديدة أو تغيير جذري فيها .
  - إبداع التركيبة الوظيفية للمنتج ويخص الخصائص التقنية للمنتج .
  - إبداع العناصر أو الخصائص وتخص الشكل المقدم فيه المنتج .
- والمنتج الجديد يعتبر عامل أساسي لبقاء وديمومة المنظمات مقابل المنظمات القليلة التي تقوم بتغيير منتجاتها (Schroeder,2010,85) . وفي الصناعات السريعة التغير يعد المنتج الجديد عاملاً أساسياً في بقاء المنظمات لذلك تم تطوير مداخل مطورة لتقديم المنتجات الجديدة ، والمنتجات الجديدة تكون مقيدة بالعمليات التشغيلية الموجودة بالتقانة الحالية (محسن والنجار ،2009، 135) . ومن بين أهم الأسباب الداعمة لتطوير المنتج الحالي أو تقديم منتج جديد هي (محمد ، 2006 ، 73) :
- التغيرات الاقتصادية
  - التغيرات الاجتماعية والديمغرافية
  - التغيرات التكنولوجية
  - التغيرات السياسية والتشريعات الحكومية والعلاقات الدولية
- والكثير من المنظمات يتوقف بقاؤها على مدى قدرتها على تطوير منتجاتها واختراقها للسوق وتحقيق رغبات الزبائن من خلال هذه المنتجات الجديدة ، وهذا النشاط يتطلب من المنظمات التركيز في البحوث الاستكشافية وتطوير الأعمال الجديدة ، وعلى الرغم من الصعوبات الحالية فإن 10% من الأرباح في المنظمات تأتي من نشاط البحث والتطوير في المنتج الجديد (Robrt & Scott,2010,34) . والمنتج الجديد يصفه كل من (Scott & Michell,2012,3) هو عصب الحياة الذي يحافظ على حيوية المنظمات وتجدها ويعبر عن قدرتها الإنتاجية والتسويقية والابتكارية

، وهذا ما يجعل المنتج أكثر من كل شيء يمكن إنتاجه لأنه يرتبط بقدرات مهمة أخرى لا تقل أهمية عن القدرة على إنتاجه وبالتالي فإنه يحدد قدرة المنظمة على التجديد وعلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من ابتكار منتجاتها ، لهذا تهتم المنظمة بتطوير المنتجات الذي يعرف بأنه مجموعة نشاطات المنظمة التي تقود إلى تقديم عروض المنتج الجديد والمطور واستمرار ذلك مع الوقت .

ب. **تحسين منتج موجود (المنتج الحالي) :** تقوم المنظمة بإجراء تعديلات وتحسينات على منتجاتها الحالية بغرض تقليل التكلفة ، وزيادة القيمة المضافة للزبائن أو مواجهة المنافسة في السوق (Kotler,2006,727) . وتزايدت أهمية تحسين المنتج الحالي في الوقت الحاضر جراء زيادة طلب المستهلكين في البيئة الصناعية الحالية على أنواع كثيرة من المنتجات والتحول المتسارع من منتج معين إلى آخر يمتاز بالمزايا التقنية ، ومن أسباب قيام المنظمة بتطوير المنتج الحالي (الموسوي، 2009، 70) :

- عندما لا يحقق المنتج الحالي أهداف المنظمة وغاياتها .
- التغيير المتسارع في رغبات وحاجات المستهلكين .
- اعتبارات اقتصادية .
- مواجهة التهديدات التنافسية.
- اكتشاف مواد أولية بديلة بكلف أقل .

وتحسين المنتج الحالي يقصد به إجراء تعديل وتحسين عليه لغرض تقديمه إلى السوق بشكل جديد لتلبية حاجات ورغبات الزبائن (الطويل وإسماعيل، 2010 ، 65) . والإجراءات والأساليب التي تستخدمها المنظمات من أجل تطوير منتجاتها وتقديمها إلى السوق تعد عاملاً أساسياً في عمليات تطوير المنتجات القائمة ، والتقدم التقني ، وتغيرات السوق ودورة حياة المنتج أصبحت عوامل ضاغطة على المنظمات من أجل تحسين منتجاتها والمساعدة على تطوير منتجات أكثر كفاءة من خلال إدخال تحسينات على هذه المنتجات (Darlan & Steren,2011, 689) . وتطوير المنتجات تواجه تحدياً كبيراً حيث إن معظم المنظمات تتعرض إلى ضغوط من أجل تقديم منتجات جديدة إلى السوق ، وعلى المنظمات العمل من أجل تلبية احتياجات شرائح الزبائن من السلع الجديدة ، وعلى هذا الأساس تقوم الشركات بتحسين منتجاتها من أجل تخفيف الضغوط التي تحصل من جانب السوق (Richard,et.at,2003,1) .

ت. **تصميم أو استخدام عملية جديدة :** هدف تصميم العملية جديدة هو اختيار وتحديد الطريقة الأفضل لإنتاج المنتج أو الخدمة ، لذلك فإن تخطيط وتصميم العملية يتعلقان بتحديد الوصف التفصيلي للعمليات التشغيلية لصنع المنتج ، وتحديد العلاقات القائمة ما بين العمليات التشغيلية لتصميم الوسيلة الأكثر كفاءة لصنع المنتج ، وهناك عدة فعاليات وأنشطة يجب القيام بها خلال تصميم عملية الإنتاج (محسن والنجار، 2009، 168) :

- تحليل المنتج
  - تحليل عملية الإنتاج
  - اختيار نوع عملية الإنتاج
  - تصميم طرائق العمل لكل عملية أو خطوة من خطوات الإنتاج .
- والهدف الأساسي من تصميم العملية هو لتحديد وتنظيم الموارد المادية للمنظمة بغية تحقيق أفضل منفعة لها (Evans,1993,302). وعند تصميم عملية إنتاجية جديدة يتطلب تحديد جميع متطلبات صنع المنتج الجديد من تهيئة وإعداد المدخلات وما تتطلبه من عمليات تحويل حتى تصبح منتجات تامة الصنع وبحسب متطلبات الزبائن (الطويل وإسماعيل، 2010، 66).
- ث. **تحسين عملية موجودة (العملية الحالية) :** هو كل تجديد أو تغيير في العملية الإنتاجية يهدف إلى تحسينه وتخفيض تكاليف الإنتاج ويهدف أيضاً إلى تحسين أداء الأسلوب الفني للإنتاج مما يترتب

عنه نتائج ايجابية في المردودات وكمية المخرجات وانخفاض تكلفة الوحدة المنتجة (أوكيل، 1992، 34). إذن فان تحسين العملية الإنتاجية عن طريق استغلال الإبداع التقني يؤدي إلى رفع فعالية الجهاز الإنتاجي وتحسين جودة المنتجات، وبالتالي تحقيق أرباح أكثر وضمان ميزة تنافسية دائمة للمنظمة الصناعية (Joel,1993,10). وأصبح موضوع التقانة والمواكبة المستمرة لها من الأمور الأساسية التي تحتاج إليها الشركات من أجل تقديم الجديد الذي يطلبه المستهلك، إذ يحتاج إنتاج المنتج بمواصفات وخصائص جديدة إلى عملية تقنية جديدة، على هذا الأساس فان التقانة تكون مرتبطة بابتكار منتجات جديدة أو تطوير المنتجات القائمة بناء على المعلومات التي يقدمها رجال البيع أو بحوث التسويق، وتطورت الحاجة لدى المنظمات الصناعية في الدول المتقدمة إلى الأتمتة (Automation) للتغلب على المنافسة، وبعض المنظمات الصناعية تضعها ضمن استراتيجياتها من أجل تمييزها عن المنافسين من المنظمات المماثلة (محمد، 2010، 90). وتحسين العملية تحقق الفرص لانجاز مستوى عالٍ مستمر الجودة في أداء العملية، ويتضح ذلك من خلال تحسين الإنتاجية القائمة التي تهدف إلى تحقيق قيمة عالية في أداء العملية وزيادة الطاقة الإنتاجية لمواجهة متطلبات الزبائن المتغيرة (الرحيم وحسن، 2008، 71). والممارسات التي تنفذ للسيطرة على تحسين العمليات التي تؤدي إلى إنتاج منتج ذي جودة عالية، لذا فان السيطرة وتحسين العملية يجعلان من العملية الإنتاجية العمل بانسيابية اكبر من دون عطل أو توقف أو ضياع المواد الأولية (الموسوي، 2009، 73). ولهذا تهدف تطوير العملية إلى تطوير ما يستخدم من تقانة كالأجراءات والأساليب والتطبيقات أو استخدام أخرى جديدة داعماً لوظائف معينة (آل فيحان، 2011، 43).

**6. مدى التكامل بين ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني:** إن إنتاج العامل على وفق المواصفات المطلوبة تعد الأساس في تحقيق الإنتاج ذي الجودة العالية لمنتجات المنظمة منذ الوهلة الاولى، ولذلك تحاول المنظمات بذل المزيد من الجهود على هذا السبيل لتقديم منتج يحمل مواصفات مقبولة تحظى برضا وقبول المستهلك (الصواف وصالح، 2009، 8) ويعد التعليم والتدريب من المتطلبات الأساسية أيضاً لإدارة الجودة الشاملة من خلال اعتماد فلسفة ادارة الجودة الشاملة في المنظمة أو من خلال عملية التحسين المستمر في أداء العملية أو حتى من خلال تحسين جودة المنتج التي تتطلب إبداع العاملين الذي يعتمد جزء كبير منه على الاطلاع والتعليم والتفكير العميق والذكاء والخبرة والمهارة والمعرفة والمعلومات الوفيرة المتكاملة (Salem & Moadd,1999,32)، مشاركة العاملين تعد احد المتطلبات الأساسية التي تقوم عليها ادارة الجودة الشاملة في المنظمة، إذ يتطلب الانسجام والتنسيق بين جهود كل العاملين في المنظمة لغرض تحقيق أهدافها وأهدافهم، فهم الأساس الذي تقوم عليهم عملية تحسين المنتج والعملية والتأكيد على ضرورة إعطائهم الصلاحيات اللازمة لأداء أعمالهم وتحفيزهم على الإبداع والتطوير المستمر في عملهم (Tenner & Detor,1992,33)، إذن فان تحسين العملية الإنتاجية عن طريق استغلال الإبداع التقني يؤدي إلى رفع فعالية النظام الإنتاجي وتحسين جودة المنتجات، وبالتالي تحقيق أرباح أكثر وضمان ميزة تنافسية دائمة للمنظمة (Joel,1993,10) وعلى هذا الاساس فان التطبيق السليم لبرامج الجودة الشاملة تسهم في تحقيق امثل تصميم للمنتج وعملية الانتاج من حيث الحاجة إلى المستويات المختلفة من المعرفة الفنية التي يمكن اغنائها بالتدريب، ويتيح هذا الامر اخطاء تصميم قليلة، ومن ثم اخطاء اقل في المنتج النهائي (الجبوري، 2008، 203) ان ارتكاز ادارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا الزبون وإيجاد ميزة تنافسية في الأسواق العالمية يعتمدان بدرجة كبيرة على المنتجات المقدمة لتلك الأسواق، لذلك يعد مبدأ التركيز في العملية الإنتاجية احد الاستراتيجيات المهمة التي تعتمدها اغلب الشركات حيث تقوم هذه الاستراتيجيات على تنظيم الأجهزة والمعدات، وقوة العمل حول عملية تقليل فرص الضياع والذي ينعكس على العملية بشكل ايجابي ويجعلها بشكل مرن وقابلة للاستجابة لرغبات الزبون المتغيرة وبالتالي يحقق للشركة زيادة في الإنتاجية والارتقاء في مستوى الجودة،

وهو الشيء الذي تعمل من اجله الشركات كافة.(الفضل والطائي،2005: 332) ان الاهتمام بالجودة الشاملة من خلال الاهتمام بالزبائن والتركيز على ارضاء حاجاتهم ورغباتهم من منتجات ذات جودة عالية والعمل على اشباعها لضمان ولائهم للشركة يستلزم من الشركة ان تكون مستمعة جيدة لهم من خلال تقديم منتجات جديدة وبتصاميم جديدة ايضا وبالجودة المطلوبة لضمان الحصول على حصة سوقية اكبر(الصباغ، 2002 ، 17).

من العوامل الرئيسة لتحقيق نجاح وفاعلية ادارة الجودة الشاملة ان يكون تصميم المنتج قابلاً للتنفيذ من جهة وله مقاييس ومتغيرات واضحة الابعاد والمعالج من جهة اخرى.(حمود، 2000، 204)

### المحور الثالث: الجانب الميداني

#### اولاً: وصف الشركة المبحوثة والأفراد المبحوثين :

1- نبذة مختصرة عن الشركة المبحوثة: يوضح جدول(3) نبذة مختصرة عن الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء .

جدول(3)

نبذة مختصرة عن الشركة المبحوثة

السنة	التفاصيل
1959	تأسيس الشركة بموجب اتفاقية التعاون الاقتصادي والفني بين العراق والاتحاد السوفيتي.
1960	بوشر بالعمل بتنفيذ الاتفاقية .
1966	أسست الشركة العامة لصناعة الأدوية بموجب قانون المؤسسات العامة رقم 66 لسنة 1965
1969	تم افتتاح الشركة رسمياً .
1970	بوشر بالإنتاج التجريبي .
1997	تم تعديل أوضاعها القانونية بموجب قانون الشركات رقم 22 لسنة 1997 وبرأس مال (271.644) مليون دينار.
1999	تم تعديل رأس مال الشركة إلى (1.771.644) مليار دينار.
	يبلغ عدد العاملين الحاليين 3564 موظفاً موزعين على أقسامها المختلفة .
	تنتج أكثر من 400 نوع من الأدوية منها(الحبوب بأشكالها المختلفة،الكبسول، مضادات حيوية ، مسكنات ، مقويات والأشربة والمعلقات، المراهم والكريمات، المعقمات والغرغرات قطرات العيون، قطرات الفم، الامبولات والفيالات ، الأمهات الفموية ، التحاميل وغيرها من الادوية.

2- أسباب اختيار الشركة المبحوثة: اختيرت الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء وهي إحدى التشكيلات التابعة لوزارة الصناعة والمعادن، ويتضح ذلك من خلال منتجاتها التي تلبي متطلبات الزبائن ، ونظراً لوضوح متغيرات الدراسة في الشركة المبحوثة فقد تم اختيارها ميداناً لإجراء الدراسة للاعتبارات الآتية :

- كونها من الشركات التي استمرت عملياتها الإنتاجية من دون توقف على الرغم من الظروف التي مرت بالصناعة العراقية خلال العقدين الماضيين.
- كون منتجاتها الدوائية تتميز بالجودة العالية والسعر المناسب .
- انها تعمل وفقاً للدراسات الدولية ( الأمريكية والبريطانية) .

3- وصف الأفراد المبحوثين: اعتمد الباحث في اختيار عينة قصديه من الأفراد المبحوثين ممن هم أهل الخبرة والدراية وعلى علم بمهام الشركة ضماناً لتحقيق الفائدة من المعلومات المقدمة من قبلهم، فضلاً عن إمكانية الحصول على الأفكار والمقترحات التي تعزز من أهمية الدراسة. انسجماً مع ذلك قام الباحث بتوزيع (40) استمارة استبيان على عدد العينة من المدراء ورؤساء الأقسام والشعب في الشركة مجتمع الدراسة والتي تمثل 25% من إجمالي العاملين مما جعل الخطأ بأقل نسبة من النتائج

مما اكسب البحث مصداقية عالية، استرجعت (38) استمارة ، أي ما تعادل (95%) من المجتمع الأصلي تقريباً، وجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4) توزيع عينة الدراسة

ت	العدد الموزع من الاستثمارات	المسترجع من الاستثمارات	غير المسترجع من الاستثمارات	نسبة الاسترجاع	المستبعد من الاستثمارات	الصالح من الاستثمارات	نسبة الاستثمارات الصالحة إلى الاستثمارات المسترجعة
1	40	38	2	95	-	38	%100

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الجانب الميداني.  
وبهدف وصف عينة الدراسة قام الباحث تفصيلها بالجدول (5) إذ يتضح من هذا الجدول الآتي:

جدول (5) خصائص الأفراد المبحوثين في الشركة المبحوثة

المعلومات	الفئة	العدد	%
التحصيل الدراسي	دبلوم فني	7	18
	بكالوريوس	24	63
	شهادة عليا	7	19
مدة الخدمة في الشركة (سنة)	10-6	7	18
	15-11	20	53
	16 فأكثر	11	19

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الجانب الميداني.

يلاحظ من جدول (5) الآتي:

أ- **التحصيل الدراسي:** يُعد المؤهل العلمي من المؤشرات البالغة الأهمية في مجال اختيار العاملين التي تنعكس على نحو كبير على أسلوب التعامل مع استمارة الاستبيان وفهم مكوناتها والتعامل معها على نحو صحيح، إذ يبين جدول (5) إن (18%) من مجموع الأفراد المبحوثين حاصلين على شهادة الدبلوم الفني، في حين بلغت النسبة المئوية لحاملي شهادة البكالوريوس (63%)، من مجموع الأفراد المبحوثين، و(19%) حملة الشهادات العليا.

ب- **سنوات الخدمة في الشركة:** الخدمة الطويلة لها دور مهم في تراكم الخدمة والمعرفة لدى أفراد عينة الدراسة مما له انعكاس واثر كبيران في ترصين الجانب الميداني من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان على نحو جدي يخلو من التباين، إذ يبين جدول (5) إن غالبية الأفراد المبحوثين لديهم خدمة تؤهلهم من تراكم الخبرة والمعرفة والذين لديهم خدمة أكثر من 11 سنة، إذ بلغت نسبتهم (72%)، فيما بلغت نسبة الأفراد الذين يمتلكون خدمة (6-10) سنوات (18%)، من عينة الدراسة.

**ثانياً: التشخيص الأولي للعاملين حول متغيرات البحث :** تتضمن هذه الفقرة وصف وطبيعة متغيرات البحث حسبما يدركها العاملون في الشركة، وتحقيقاً لذلك استخدم الباحث برنامج SPSS للاستدلال على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات ونسبها المئوية واعتمد الباحث في قياس متغيرات ادارة الجودة الشاملة وتتمثل بـ(التركيز في الزبون ، المشاركة الكاملة للأفراد العاملين ، دعم الادارة العليا ، التحسين المستمر ، التعليم والتدريب ، التحفيز المستمر) ومتغيرات الإبداع التقني وتتمثل بـ (تقديم منتج جديد ،تحسين منتج موجود، تصميم عملية جديدة، تحسين عملية موجودة)، للتعرف على مستوى إدراك المبحوثين لهذه المتغيرات ، وقد بلغ مجموع الفقرات (24) فقرة باعتماد مقياس (ليكرت) الثلاثي. وفيما يأتي وصف لهذه المتغيرات كما يدركه المبحوثون.

جدول (6): وصف متغيرات البحث في الشركة المبحوثة

الدرجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة			الرمز	النسب المئوية ابعاد البحث
			لا أتفق %	محايد %	أتفق %		
0.000	0.6	2.6	8	24	68	X13	التركيز على الزبون
0.000	0.6	2.5	8	31	61	X14	
0.000	0.7	2.2	16	50	34	X15	المشاركة الكاملة للأفراد العاملين
0.000	0.7	2.2	19	47	34	X16	
0.000	0.5	2.6	3	29	68	X17	القيادة الادارية
0.000	0.5	2.4	3	52	45	X18	
0.000	0.6	2.3	11	52	37	X19	التحسين المستمر
0.000	0.6	2.4	8	45	47	X20	
0.000	0.6	2.3	10	45	45	X21	التعليم والتدريب
0.000	0.6	2	21	58	21	X22	
0.000	0.7	2	29	47	24	X23	التحفيز المستمر
0.000	0.7	2	29	50	21	X24	
0.000	0.5	2.7	3	21	76	X1	تقديم منتج جديد
0.000	0.4	2.8	-	16	84	X2	
0.000	0.6	2.5	5	34	61	X3	
0.000	0.4	2.8	-	18	82	X4	تحسين منتج جديد
0.000	0.4	2.8	3	7	90	X5	
0.000	0.6	2.1	16	58	26	X6	
0.000	0.6	2.4	5	50	45	X7	تصميم عملية جديدة
0.000	0.5	2.5	3	42	55	X8	
0.000	0.5	2.4	-	55	45	X9	
0.000	0.4	2.7	-	26	74	X10	تحسين عملية جديدة
0.000	0.8	2.1	21	42	37	X11	
0.000	0.4	2.8	5	5	90	X12	
0.000	0.56	2.4	9.5	37.6	52.9	المعدل العام	

يتبين من معطيات جدول (6) وجود اتفاق بين آراء المبحوثين بشأن متغيرات البحث (X<sub>1</sub>-X<sub>24</sub>) إذ بلغ معدل إجابات المبحوثين (52.9%) اتفاق ، في حين بلغت درجة عدم الانسجام العام لإجابات

المبحوثين على فقرات هذه المتغيرات (9%) لا أتفق، وبلغت نسبة الإجابات المحايدة لأفراد عينة البحث (37.5%)، وعزز تلك المعدلات متوسط الأوساط الحسابية لإجابات المبحوثين الذي يبلغ (2.4) وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (2) بانحراف معياري (0.56)، ويعزز ذلك أيضا ظهور قيمة مستوى الدلالة للاختبار t-Test التي بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يؤكد أن إجابات المبحوثين على فقرات هذه المتغيرات كانت ايجابية، وقد كان لتحسين المنتج والعملية الجديدة من خلال (X5) و(X12) الإسهام الأكبر والإيجابي في أغناء هذه المتغيرات ونسبة اتفاق (90%) لكل منهما وبوسط حسابي (2.8) وانحراف معياري (0.4) لكل منهما أيضا، وقيمة الدلالة للاختبار t-Test بلغت (0.00) مما يشير إلى التجانس بين إجابات المبحوثين لهذه الفقرات.

### 1. اختبار علاقات الارتباط بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة وانواع الإبداع التقني:

أ- اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث على المستوى الكلي: يشير الجدول (7) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني، إذ بلغ معامل الارتباط (0.74\*) عند مستوى معنوية (0.05) وهو دليل على قوة العلاقة بين المتغيرين إذ تشير هذه النتيجة إلى أنه كلما ازدادت الشركة قيد البحث من اهتمامها بادارة الجودة الشاملة من خلال توفير كل متطلباتها أدى ذلك إلى تحقيق الإبداع التقني لأهدافها في تحسين وتطوير المنتجات والعمليات الانتاجية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (اليونس، 2008، 34) الذي أشار "إن ادارة الجودة الشاملة هي مجموعة القواعد والأسس والأساليب التي تعتمد مبدأ التحسين المستمر بالاعتماد على خبرات ومهارات ومعارف وإبداع العاملين في الشركة وفي مختلف المستويات الفنية والإدارية، وأداء العمليات بأفضل صيغة تمكن من تقديم منتجات تلبي حاجات ورغبات الزبائن وتجاوزها والتي تؤكد على وجود علاقة بين الجودة الشاملة والإبداع التقني.

جدول (7) نتائج علاقات الارتباط على المستوى الكلي

المتغير المستجيب	المتغير التفسيري
متطلبات ادارة الجودة الشاملة	أنواع الإبداع التقني
	0.74*

$$P \leq 0.05 \quad N = 38$$

ب. اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث على المستوى الجزئي: يوضح الجدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة وانواع الإبداع التقني على المستوى الجزئي وكما يأتي:

جدول (8) نتائج علاقات الارتباط على المستوى الجزئي

متطلبات TQM	الإبداع التقني			
	تحسين عملية موجودة	تصميم عملية جديدة	تحسين منتج موجود	تقديم منتج جديد
التركيز على الزبون	0.33*	0.34*	0.52*	0.15*
مشاركة الافراد العاملين	0.46*	0.54*	0.42*	0.24*
دعم الادارة العليا	0.61*	0.41*	0.35*	0.21*
التحسين المستمر	0.32*	0.32*	0.28*	0.43*
التعليم والتدريب	0.38*	0.38*	0.58*	0.28*
التحفيز المستمر	0.50*	0.48*	0.54*	0.24*

$$P \leq 0.05$$

$$N = 38$$

● **التركيز في الزبون والإبداع التقني :** اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية مع أنواع الإبداع التقني ، إذ بلغ أعلى ارتباط مع (تحسين منتج موجود) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.52^*$ ) وأدنى علاقة ارتباط مع (تقديم منتج جديد) إذ بلغت قيمة معامل ارتباط ( $0.15^*$ ) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث بالتركيز في الزبون سوف يساهم في تحسين الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (Tenner & Detor, 1992, 33) اللذين أشارا فيه إلى أن " الزبون يعتبر المحور الأساسي للأنشطة التي تتعلق بإدارة الجودة الشاملة وتضعه في مقدمة أولوياتها لاقتناعها التام باعتباره المحرك الأساسي لعمليات كافة الإنتاجية داخل الشركة ".

● **المشاركة الكاملة للأفراد العاملين والإبداع التقني :** اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية مع الإبداع التقني حيث بلغت أعلى ارتباط مع (تصميم عملية جديدة) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.54$ ) وأدنى علاقة ارتباط مع (تقديم منتج جديد) إذ بلغت قيمة معامل ارتباط ( $0.24$ ) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث بمشاركة العاملين سوف يساهم في تحسين وتطوير الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (حجازي ، 2002 ، 329) الذي أشار فيه إلى أن " العاملين هم الأساس من خلال مشاركتهم التي تقوم عليه عملية تحسين المنتج والعملية والتأكيد على ضرورة إعطائهم الصلاحيات اللازمة لأداء أعمالهم وتحفيزهم على الإبداع والتطوير المستمر في عملهم ".

● **دعم الإدارة العليا والإبداع التقني :** كانت العلاقة بين دعم الإدارة العليا والإبداع التقني موجبة أيضاً بلغت أعلى قيمة معامل ارتباط ( $0.61$ ) مع (تحسين عملية موجودة) وأدنى قيمة معامل الارتباط ( $0.21^*$ ) مع (تقديم منتج جديد) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث من خلال دعم الإدارة العليا سوف يساهم في تحسين وتطوير الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (Salem & Moadd, 1999, 32) الذي أشار فيه إلى أن " تبني الإدارة العليا وحماسها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودعم تطبيق هذا المبدأ وتحديث وتطوير مستلزماتها يعتبر حجر الأساس في نجاح وتطوير الشركة من خلال تحسين وتطوير منتجاتها ".

● **التحسين المستمر والإبداع التقني :** أظهرت العلاقة بين المتغيرين موجبة ومعنوية بلغت أعلى قيمة معامل ارتباط ( $0.43^*$ ) مع (تقديم منتج جديد) وأدنى قيمة معامل الارتباط ( $0.28^*$ ) مع (تحسين منتج موجود) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث بالتحسين المستمر سوف يساهم في الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (زين، 2005 ، 267) الذي أشار فيه إلى أن " التحسين المستمر مطلب ضروري لنجاح إدارة الجودة الشاملة فهي تهدف للوصول إلى الجديد والأحسن بشكل دائم ومستمر في العمليات الإنتاجية للشركة ، فالجديد والأفضل هما رمز التميز والبقاء والاستمرار ".

● **التعليم والتدريب والإبداع التقني :** كانت أعلى قيمة معامل ارتباط ( $0.58^*$ ) لـ (تحسين منتج موجود) ، وأدنى قيمة معامل ارتباط ( $0.28^*$ ) لـ (تقديم منتج جديد) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث بالتعليم والتدريب سوف يساهم في تحسين وتطوير الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (منصور ، 2005 ، 135) الذي أشار فيه إلى أن " التعليم والتدريب من المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة من خلال عملية التحسين المستمر في أداء العملية أو من خلال تحسين جودة المنتج ".

● **التحفيز المستمر والإبداع التقني :** كانت أعلى قيمة معامل ارتباط ( $0.54^*$ ) لـ (تحسين منتج موجود) ، وأدنى قيمة معامل ارتباط ( $0.24^*$ ) لـ (تقديم منتج جديد) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث بالتحفيز المستمر سوف يساهم في تحسين وتطوير الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (محمد ، 2006 ، 273) الذي أشار فيه إلى أن " نظام المكافآت والحوافز لتشجيع العاملين يعد دافعاً للأداء بشكل أفضل ، إذ إن إنتاج العامل على وفق المواصفات المطلوبة تعد



الأساس في تحقيق الإنتاج ذي الجودة العالية لمنتجات الشركة منذ الوهلة الاولى "اعتماداً على ما تقدم من نتائج علاقات الارتباط بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني يمكن قبول فرضية البحث الاولى.

2. تأثير متطلبات ادارة الجودة الشاملة في انواع الإبداع التقني:تنص مضمون الفرضية الثانية وجود تأثير معنوي لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة في الإبداع التقني ،وتبين نتائج تحليل الانحدار المتدرج وجود تأثير معنوي موجب لعدد محدد من متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الإبداع التقني ومتسلسلة بحسب قوة تأثيرها وتتمثل بـ(المشاركة الكاملة للأفراد العاملين، التحسين المستمر، دعم الادارة العليا والتركيز في الزبون). وكما موضح في جدول (9) .

جدول (9) نتائج علاقات التأثير

مستوى المعنوية	F	R <sup>2</sup>	الإبداع التقني		المتغير المستجيب	
			B1	B0	المتغير التفسيري	
0.000	53.494	0.60	0.247 (6.799*)	0.598	المشاركة الكاملة للالفراد العاملين	متطلبات ادارة الجودة الشاملة
0.000	40.896	0.61	0.154 (4.875*)	0.527	التحسين المستمر	
0.000	32.556	0.72	0.153 (6.344*)	0.425	دعم الادارة العليا	
0.000	27.175	0.74	0.092 (4.928*)	0.316	التركيز على الزبون	

$$P^* \leq 0.05$$

$$N=38$$

$$D.F = (1,36)$$

تأثير المشاركة الكاملة للأفراد العاملين الكاملة في الإبداع التقني: يتضح من جدول (9) وجود تأثير معنوي موجب لمتطلب (المشاركة الكاملة للأفراد العاملين) بوصفها متغيراً تفسيرياً في (الإبداع التقني) بعدة متغيراً مستجيباً ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (53.494) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.000) عند درجتي حرية (1,36) ضمن مستوى معنوية (0.05) بمعامل تحديد (R<sup>2</sup>) قدره (0.60) وهذا يعني أن (60%) من الاختلافات المفسرة في الإبداع التقني تفسرها المشاركة الكاملة ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في أنموذج الانحدار أصلاً، ومن متابعة اختبار (t) لها تبين أن قيمة (t) المحسوبة (6.799\*) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.198) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1,36).

ب. تأثير التحسين المستمر في الإبداع التقني : افرزت نتائج التحليل على وفق جدول (9) وجود تأثير معنوي موجب لمتطلب (التحسين المستمر) بوصفها متغيراً تفسيرياً في (الإبداع التقني) بعدة متغيراً مستجيباً ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (40.896) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.000) عند درجتي حرية (1,36) ضمن مستوى معنوية (0.05) بمعامل تحديد (R<sup>2</sup>) قدره (0.61) وهذا يعني أن (61%) من الاختلافات المفسرة في الإبداع التقني تفسرها التحسين المستمر ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في أنموذج الانحدار أصلاً، ومن متابعة اختبار (t) لها تبين أن قيمة (t) المحسوبة (4.875\*) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.198) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1,36)، تؤكد وجود التأثير المعنوي الموجب للمتغير التفسيري في المتغير المستجيب .

ت. تأثير دعم الادارة العليا في الإبداع التقني : يتضح من جدول (9) وجود تأثير معنوي موجب لمتطلب (دعم الادارة العليا) بوصفها متغيراً تفسيرياً في (الإبداع التقني) بعدة متغيراً مستجيباً ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (32.556) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.000) عند درجتي حرية (1,36) ضمن مستوى معنوية (0.05) بمعامل تحديد ( $R^2$ ) قدره (0.72) وهذا يعني أن (72%) من الاختلافات المفسرة في الإبداع التقني تفسرها دعم الادارة العليا ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في أنموذج الانحدار أصلاً، ومن متابعة اختبار (t) لها تبين أن قيمة (t) المحسوبة (6.344\*) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.198) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1,36)، تأكد وجود التأثير المعنوي الموجب للمتغير التفسيري في المتغير المستجيب .

ث. تأثير التركيز على الزبون في الإبداع التقني : بوجود تأثير معنوي موجب لمتطلب (التركيز على الزبون) بوصفها متغيراً تفسيرياً في (الإبداع التقني) بعدة متغيراً مستجيباً ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (27.175) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.000) عند درجتي حرية (1,36) ضمن مستوى معنوية (0.05) بمعامل تحديد ( $R^2$ ) قدره (0.74) وهذا يعني أن (74%) من الاختلافات المفسرة في الإبداع التقني تفسرها التركيز في الزبون ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في أنموذج الانحدار أصلاً، ومن متابعة اختبار (t) لها تبين أن قيمة (t) المحسوبة (4.928\*) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.198) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1,36)، تأكد وجود التأثير المعنوي الموجب للمتغير التفسيري (التركيز في الزبون) في المتغير المستجيب (الإبداع التقني). وتتفق هذه النتائج مع رأي (Joel, 1993, 10) الذي أشار فيه إلى "أن تحسين العملية الإنتاجية عن طريق استغلال الإبداع التقني يؤدي إلى رفع فعالية الجهاز الإنتاجي وتحسين جودة المنتجات ، وبالتالي تحقيق أرباح أكثر وضمان ميزة تنافسية دائمة للشركة".

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول فرضية البحث الثانية على مستوى الشركة المبحوثة التي تنص على وجود تأثير معنوي لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة في الإبداع التقني.

وبناء على ما أفرزته معطيات نتائج تحليل علاقات الارتباط والتأثير الجزئية بين متغيرات البحث يتضح تحقق فرضية البحث الثالثة التي تنص على التكامل بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة من خلال (المشاركة الكاملة للأفراد العاملين، التحسين المستمر، دعم الادارة العليا والتركيز في الزبون) والإبداع التقني في الشركة العامة للأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء.

#### المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً : الاستنتاجات: خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات الميدانية نعرضها تباعاً على وفق الآتي:

- 1- وجود متطلبات لادارة الجودة الشاملة تسهم في تقديم منتج يحمل مواصفات مقبولة في الشركة.
- 2- كشفت نتائج تحليل الإدراك الأولي للمدراء حول كل متغير من متغيرات البحث أن المعدل العام لإدراكهم كان ايجابياً، مما يؤكد أن المبحوثين يولون اهتماماً كبيراً لادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني لشركتهم.
- 3- أشارت نتائج التحليل إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين الجودة الشاملة والإبداع التقني.
- 4- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي لعدد محدد من متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الإبداع التقني، وهذه النتيجة تتطابق مع نتيجة علاقات الارتباط بهذا الشأن.
- 5- تبين وجود تكامل بين المتغيرين من خلال وصف وتحليل متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني من اجل تقديم المنتجات المطلوبة.

ثانياً: التوصيات: في ضوء الاستنتاجات نشير إلى أهم التوصيات التي تعزز الإطار البحثي وعلى النحو الآتي:

- 1- على الشركة المبحوثة أن تتبنى متطلبات ادارة الجودة الشاملة وانواع الإبداع التقني معاً ، لان احدهما مكمل للآخر .
- 2- السعي للأفادة من متطلبات ادارة الجودة الشاملة وانواع الإبداع التقني والعمل على دعم تحقيق التكامل بينهما لدورهما الفاعل في تحقيق تحسين وتطوير جودة المنتجات .
- 3- على الشركة المبحوثة الاهتمام بالمتطلبات (التعليم والتدريب ، والتحفيز المستمر) في الشركة وایلائها قدرا من الاهمية من خلال فتح الدورات وتثقيف العاملين وتحفيزهم .
- 4- ضرورة تكثيف الدراسات الخاصة بالإبداع التقني بالشكل الذي يحقق التحسين والتطوير في المنتجات والعمليات الإنتاجية على حد سواء وعلى نطاق أشمل في بيئة الميدان خدمة لأهدافها.

### قائمة المصادر

#### المصادر العربية

##### اولا : الرسائل والاطاريح الجامعية :

- 1- بومدين، يوسف، 2001، "تأهيل المنتجات التصديرية في اطار تسيير الجودة الشاملة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر .
- 2- حميني، ياسين، 2006، "تفعيل عملية الإبداع من خلال تنمية العلاقة بالزبائن"، رسالة ماجستير، كلية العلوم والتسيير، جامعة الجزائر .
- 3- سلطان، كريمة، 2007، "طرق تحسين جودة المنتج الصناعي واثرها في تخفيض التكاليف"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر .
- 4- الصباغ، 2002، "متطلبات ادارة الجودة الشاملة واثرها في ابعاد محتوى استراتيجيات الانتاج والعمليات"، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- 5- قندور، نوال، 2001، "تحسين الجودة عن طريق مراقبة الجودة وتكاليف اللاجودة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر
- 6- كشموله، ندى عبد الباسط عبد الرزاق، 2007، "شراء المواد بالجودة المناسبة وتطوير المنتج واثرها في أداء العمليات"، أطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل .
- 7- منصور، نعمة عبد الرؤف عبد الهادي، 2005، "تصور مقترح لتوظيف مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الدارس الثانوية"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة غزة، فلسطين.
- 8- اليونس، صباح أنور يعقوب، 2008، "دور رأس مال الفكري وادارة الجودة الشاملة وأثرهما في أداء العمليات"، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل .

##### ثانيا: الدوريات:

- 1- أوكيل، محمد سعيد، 1994، "تسيير واقتصاد الإبداع التكنولوجي"، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
- 2- بن عيشي، عمار، 2009، "مدى فاعلية التدريب في تحقيق الجودة الشاملة"، مجلة علوم إنسانية، العدد(40) ، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر .
- 3- الجوي، جميلة، ولحسين، عبد القادر، 2002، "واقع البنية التحتية المؤسسية للنهوض بالإبداع التكنولوجي في الوطن العربي (حالة الجزائر)، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد (4)سبتمبر 2002 .
- 4- حسين، يسرى محمد، 2010، "علاقة الإبداع التقني برضا الزبون"، مجلة الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، العدد (81)، 2010 .
- 5- الرحيم، أياد محمود، وحسن، دينا، 2008، "اثر إبداع العملية في تصميم المنتج"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد (27) ، جامعة كربلاء .
- 6- زين، عماد الدين محمد زين محمد، 2005، "ادارة الجودة الشاملة"، مجلة جامعة القران والعلوم الإسلامية، العدد العاشر، الرياض، المملكة العربية السعودية .

- 7- السمان، ثائر، وصالح، ماجد محمد، 2005، "ادارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية في معمل الألبسة الولادة بالموصل"، تنمية الرافدين، مجلد(27) عدد(78) جامعة الموصل .
- 8- الصواف،محفوظ حمدون،صالح،ماجد محمد،2008 ،"ادارة الجودة الشاملة كاداة لتقليل المخاطر"،مجلة بحوث مستقبلية،كلية الحديباء الجامعة،2009 .
- 9- الطويل، أكرم احمد، وإسماعيل، رغيد إبراهيم، 2010، " العلاقة بين أنواع الإبداع التقني وأبعاد الميزة التنافسية"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، العدد (26)، جامعة كربلاء .
- 10- عمار، عماري، 2004، " الإبداع التكنولوجي في الجزائر- واقع وآفاق "، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد (3) ، جامعة سطيف ، الجزائر .
- 11- كريدي، باسم عباس، والحسناوي، سالم صلال راهي، 2008، " الرقابة على الجودة في مصنع نسيج الديوانية باستخدام الخرائط الإحصائية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد (10) عدد (3) ، جامعة القادسية .
- 12- الموسوي، بتول عطية خلف، 2009، " تأثير الإبداع التكنولوجي في تطوير منتجات الشركة، مجلة الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، العدد الثامن والسبعون ، بغداد .
- 13- الهجان، عبد الرحمن، 1994، " منهج علمي لتطبيق مفاهيم ادارة الجودة الكلية"، مجلة الادارة العامة، مجلد (34) عدد (3)، عمان ، الأردن .

#### ثالثا : المؤتمرات والندوات :

- 1- بلخضر، نصيرة، وهوارية، بن حليمة، 2010، " الإبداع التكنولوج أساس نجاح الأداء الاستراتيجي للمؤسسة "، المؤتمر الدولي الرابع حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ،جامعة حسيبة بن بو علي ، الشلف ، الجزائر .
- 2- علي، بلحميدي سيد، 2007، " الإبداع التكنولوجي كاداة لدعم تنافسية المؤسسات المتوسطة والصغيرة المعاصرة"، الندوة الدولية حول المقالة والإبداع في الدول النامية، المركز الجامعي لخميس مليانة .
- 3- فاطمة الزهراء، رقايق، والسعيد، بو منجل ، " مساهمة براءة الاختراع في دعم وحماية الإبداع التكنولوجي وتحقيق التميز التنافسي "، الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة ، جامعة البليدة دحلب سعد .
- 4- محمد، زبير، 2010، " الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الصناعية"، 2010، المؤتمر الدولي الرابع حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ،جامعة حسيبة بن بو علي ، الشلف ، الجزائر .

#### رابعا : الكتب :

- 1- ابوقحف، عبد السلام، 2001، " التسويق وجهة نظر معاصرة"، مطبعة الإشعاع، الطبعة الاولى، القاهرة، مصر .
- 2- احمد، احمد، 2003، " الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية"، الطبعة الاولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، القاهرة، مصر .
- 3- آل فيحان، إيثار عبد الهادي، 2011، " ادارة الإنتاج والعمليات"، دار الكتب والوثائق، الطبعة الاولى، بغداد .
- 4- الجبوري، ميسر ابراهيم احمد، 2008، "نظم ادارة الجودة"، دار ابن الاثير للطباعة والنشر، جامعة الموصل.
- 5- جودة، محفوظ، 2004، " ادارة الجودة الشاملة"، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان.
- 6- حجازي، جمال طاهر أبو الفتوح، 2002، " ادارة الإنتاج والعمليات مدخل ادارة الجودة الشاملة"، مكتب القاهرة للطباعة والنشر والتصوير، الطبعة الاولى، القاهرة، مصر.
- 7- حرب، بيان هاني، 2006، " مدخل ادارة الأعمال"، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الأردن .

- 8- حمود، خضير كاظم، 2000، "ادارة الجودة الشاملة"، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن.
- 9- الدراكه، مأمون، والشبلي، طارق، 2002، "الجودة في المنظمات الحديثة"، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر .
- 10- الشبلي، طارق، 2002، "الجودة في المنظمات الحديثة"، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الاولى، عمان، الأردن .
- 11- عبد الفتاح، زين الدين فريد، 1996، "المنهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية"، دار الكتب، القاهرة، مصر .
- 12- عقيلي، عمر وصفي، 2001، "مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن .
- 13- علوان، قاسم نايف، 2005، "ادارة الجودة الشاملة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الأردن
- 14- الفضل، مؤيد عبد الحسين، والطائي، يوسف حليم، 2004، "ادارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك"، الطبعة الاولى، الرواق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 15- محسن، عبد الكريم، والنجار، صباح مجيد، 2004، "ادارة الإنتاج والعمليات"، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن .

#### المصادر الأجنبية

##### A- Dissertations and Thesis :

- 1- Christophe, Retoune, 1995, " An alyse de cas cancrets de innovation dons les problematiques et discussions," These de doctorat (non publie) , universite de droit economic des sciences Aix Marseille .
- 2- Haosun B . Arch, 2008, " Total quality management : Afuture in chinese Architceture practice", Master of science in the school zhejiang university , china .

##### B- Research :

- 1- Robert G. Cooper and Scott J . Edgett ,2010 , " development a product innovation and technology strategy for your Business," Research technology management , Vol .53 , No.3 .
- 2- Darion unger and Steven Eppinger, 2011, " Improving product development process design ", Journal of Engineering design , Vol .22, No.10 .
- 3- Salem S . AL- Qahtani and Moaddi M . AL-Methheb, 1999, " Implementation of Total Quality management in some Saudi public sector organation", Economic and Adm, Vol.13 , No .2 .

##### C- Conferences :

- 1-Eris, Engiz, 2006, " A system look for technological innovation firm based perspective", European and Mediterramean conference on information systems (EMCIS ), costs balance , Alicante, spin .
- 2- Pascal, corbel, 2003, " innovation et propriete industriel", Court de LP12 , universite de versailles saint. Quentin en yvelines .

3- Tenner, Arthur and Detoro, Irving, 1992," TQM : Three steps to continuous improvement ", Wesley publishing company .

#### **D- Book :**

1-Jones, Gareth R and George, Jennifer M.,2008,"contemporary management",5<sup>th</sup> ed ,Mc-Graw, Hill / Irwin companies, New ,york, U. S.A

2-Brown, Steve ., Lmning, R :Chard ., Bessant, Jone .and Jones .,2005, " Strategic operations management", 2<sup>nd</sup> ed, EL sevier company, oxford, U.K.

3- Joel, Broustall and Frederic, frery, 1993," management strategique innovation", edition Dalloz .

4- Jacques Lendrvie, Denis Lindon leery . J, 2003," Mercator", 7eme Edition dalloz, France .

5-Robert Duff, 1999," Encyclopedie gestion management", Dalloz , Paris 6-Jean clauue Tarondeau, 1994," Recherche development", Vuibert, paris.

7- Scott J . Edgett and Michelle Jones, 2012,"Ten tips for successfully implementing a stage – Gate product innovation process", stage – Gate international and product development institute Inc .

8- Kotler Philip autres , 2006," Marketing management , " 12<sup>th</sup> edition , pearson, France .

9- Richard Holman, Hans – Werner kaas and Daivid keeling, 2003," The future of product development ", China . makinse yguarly .com Mckinsey . com .RSS .

10- Evans, James, R. 1993," A pplied production and operations management", 4<sup>th</sup> ed ,West publishing company, U.S.A.

Cincinnati, OH: South-Western, a division of Thomson Learning; 2002.

11- Krajewski, Lee J. & Ritzman ,Larry P. Malhotra, Manoy K., 2010," Operations Management", pearson Education, Inc upper Saddle River Newjersy, U.S.A.

12- Schroeder, Roger .G.,(2007),"Operations Management " 3<sup>rd</sup> ed McGraw-Hall .U.S.A.

13- Stevenson ,William. J, 2005," Operations Management" ,8<sup>th</sup> ,McGraw-Hall Irwin , New York ,U.S.A.

14- Robert, Jacobs & Richard B .Chase.,(2008)," operations and supply chain management the core", McGraw-Hall companies . Inc. ,New York ,U.S.A .