

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 الاعمال / 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 المقتراحات أهمها:
 ضرورة تبني الشركة المبحوثة متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني معاً ، لأن أحدهما مكمل للأخر .

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 بيئه 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 السعرمثل المعمولية في جودة المنتجات وابتكار أنواع جديدة من المنتجات والتميز في الأداء ، مما دعا المنظمات الصناعية البحث عن اساليب وأنظمة حديثة لمواجهة هذه التغيرات وان ترتفق إلى مصافى المنظمات الرائدة لتحقيق الميزة التنافسية ، إذ أكدت العديد من الأبحاث والدراسات على إن متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني والتكمال بينهما يلعبان دورا مهماً ومحوريا في نجاح المنظمات لحفظها على موقعها التنافسي والاستجابة لطلعات شركات الأدوية المحلية في التميز. وانطلاقاً من الأهمية الألفة 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 أحد السبل في مواجهة المنتجات المنافسة المستوردة التي تمتلك من الخصائص والمميزات مما يجعل مهمه المنظمة المبحوثة صعبه للغاية. وبناءً على ما تقدم تم تطوير محتويات البحث وفقاً للمحاور الآتية:

المحور الاول : منهجه الدراسة واجراءاتها

المحور الثاني : الإطار النظري للدراسة

المحور الثالث : الجانب الميداني

المحور الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

اولا : الاستنتاجات

ثانيا : التوصيات

المحور الاول : منهجه الدراسة واجراءاتها

يتناول هذا المحور عرضا 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 ونوعا ، ونظراً لعدم وجود ضوابط تكفل الحماية لمنتجاتها 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 دورمتطلبات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق المنتجات المتميزة ؟

2- هل لدى المدراء في الشركة المبحوثة تصورا واضحا عن أنواع الإبداع التقني ؟

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

ثانيا: أهمية البحث : يمكن تأشير أهمية البحث على وفق ما ياتي :

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

2. يكتسب البحث أهميته أيضا 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 ومبانية 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 المقتراحات من خلال نتائج البحث الميدانية مما يعطي تصوراً واضحاً عن التكامل بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني ضمن بيئه الشركة المبحوثة بالشكل الذي يحقق الميزة التنافسية لها في السوق الدوائية .

رابعاً : فرضية البحث : لغرض تحقيق أهداف البحث المشار إليها أعلاه 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 .

خامساً : منهج وادوات البحث: اعتمد البحث في اختبار فرضياتها على:

1-المنهج الوصفي: من خلال الأدبيات ذات الصلة بموضوعه من رسائل واطاریح جامعیة ودوریات وكتب ومقالات والتي ساهمت في بناء الإطار النظري للبحث .

2.المنهج التحليلي: باستخدام استماره الاستبيانه ملحق (1) بوصفها الأداة الرئيسية للحصول على المعلومات ، وحدد اسلوب (ليكرت الثلاثي) لقياس استجابة المبحوثين ، وقد روعي في تصميم الاستماره اختبار ابعاد البحث ومتغيراته بالاعتماد على عدة مصادر من أهمها(الصواف وصالح،2009) (السمان وصالح،2005) (الطويل وإسماعيل،2010) و (Donald & Roberto,2012,5)، وتم توزيع الاستماره على عدد من الخبراء من اجل الإفاده من آرائهم حول قياس المتغيرات لكل فقرة ^(*) ، وقد تضمنت الاستماره 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 الاستبيانه 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 لاداة القياس (جودة،2008 ، 300).

سادساً: حدود البحث:

- 1-الحدود الزمنية: تمت للفترة من 1/6/2012 لغاية 30/8/2012 .
- 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 الاستبيانه على السادة المدرجة أسماؤهم أدناه :

- 1- أ.د. فائق مشعل قدوري - كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت .
- 2- أ.م.د. عبد العزيز شويسن- كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت .
- 3- أ.م.د. أنيس احمد عبد الله- 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 وتمثل هذه الأدوات بما يأتي:
- التكارات والنسب المئوية: لبيان نسبة الإجابة عن متغير معين من مجموع الإجابات.
 - الوسط الحسابي والانحراف المعياري: لعرض متوسط الإجابات عن متغير معين ودرجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
 - معامل الارتباط بيرسون: ويستخدم لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات وقوتها التفسيرية.
 - معامل الانحدار المتردج: لتحديد معنوية تأثير المتغيرات التفسيرية في المتغير المستجيب.

2- المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

اولاً: ادارة الجودة الشاملة - اطار مفاهيمي :

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

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

المفهوم	الكاتب
بأنها التطوير والمحافظة على إمكانيات الشركة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر والإيفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها ، فضلاً عن البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاءً بمعرفة مدى رضا المستفيد عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له .	الهجان،1994، 412
هي قابلية منتج (سلعة أو خدمة) لتلبية الحاجات المعتبر 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 الزبائن وتوقعاته ، فهي معيار لقياس درجة أداء الإعمال في الوقت المحدد وبالكمية التي تتلاءم وتنتفق مع احتياجات ورغبات الزبائن وتوقعاته ومدى رضا الزبائن عن الطريقة التي تم بها أداء الإعمال وتقديم الخدمات والمنتجات لهم .	حجازي،2002، 286
فلسفة ادارة الجودة الشاملة تقوم على أساس تحقيق التكامل بين نظمتين الفي 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 الآتية والمستقبلية في المنتج والخدمة .	Schroeder,2007,138
تعد منهاجاً ادارياً شاملأاً لخدمة الزبون من خلال استثمار قدرات وإمكانيات المنظمة الداخلية ، إذ إنها ليست أداة مخصصة لتحقيق الجودة بل هي عملية شاملة لكافة الأقسام والأشطحة والوظائف وعلى شكل حلقات متراقبة ومتكلمة بحيث إن الخل في أي منها يعد تقسيراً في تحقيق الجودة الكلية المرغوبة في المنتج أو الخدمة .	الصواف وصالح ،2008
الشعور الإيجابي باحتياجات الزبائن ومتطلبات الزبائن من المنتجات والخدمات .	Haosun,2008 ,51
مجموعة القواعد والأسس والأساليب التي تعتمد مبدأ التحسين المستمر بالاعتماد على خبرات ومهارات ومعرف وابداع 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
ادارة كل المنظمة لكي تتفوق في المنتجات والخدمات وهذه هي من أولويات واهميات الزبون وتحقيق أهدافه الأساسية من خلال تصميم المنتج والخدمة .	Robert & Richard,2008 , 138
درجة مطابقة السمات والخصائص الكلية للمنتج(سلعة أو خدمة) لاحتاجات الزبون في ظل السعر الملائم والتسليم في الوقت المحدد .	محسن النجار،2009 ، 286
الفلسفة التي ترتكز في انجاز المستويات العالية للجودة وأداء المنتجات التي ترتبط برضاء الزبون والتحسين المستمر على المنتجات والعمليات والتاثير والسيطرة على والسيطرة على العاملين .	Krajewski,et.al,2010, 199

تأسيساً على ما تقدم يرى الباحث من جدول (1) أن ادارة الجودة الشاملة هي فلسفة حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل قائم على أساس أحداث تغييرات ايجابية 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 ورغباتهم على وفق ما يتوقعونه .

2. أهمية ادارة الجودة الشاملة : تحتل الجودة أهمية كبيرة سواء بالنسبة للمنظمة الصناعية المنتجة للسلعة أو الخدمة أو بالنسبة للمستهلك الذي يقتنيها ، 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 بالمجهرين 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 تمكناها 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 المنتوج في القيام بالوظيفة المتوقعة منه وفي اغلب الأحيان يترتب عن ذلك تكافة إضافية بسبب انخفاض الجودة .

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

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

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

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

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 الادارة العليا ، التحسين المستمر ، التعليم والتدريب ، التحفيز المستمر) واستنادا لما تقدم ولاغراض 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 تفضيلا ته واحتياجاته الحقيقة لا يمكن للمنظمة إن تتمو سواء كان داخليا أو خارجيا (Tenner & Detor,1992,33) و(حجازي ، 2002 ، 329) و(اليونس ، 2008 ، 34) .

ب.المشاركة الكاملة للافراد العاملين : اكد كل من (حجازي، 2002 ، 329) و (محمد، 2006 ، 273) و (Haosun,2008,25) على ان المشاركة الكاملة للافراد 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 عليه عملية تحسين المنتج والعملية والتأكد على ضرورة إعطائهم الصلاحيات اللازمة لأداء أعمالهم وتحفيزهم على الإبداع والتطوير المستمر في عملهم ، والتذكير الدائم بان 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 متوفّر في المنظمة الصناعية من وسائل وأساليب وتقانات أفضل استخدام

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

ث.تحسين المستمر : تمثل عملية التحسين المستمر جوهر ادارة 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 ادارة الجودة الشاملة فهي تهدف للوصول إلى الجديد والأحسن بشكل دائم ومستمر في العمليات الإنتاجية للمنظمة الصناعية ، فالجديد والأفضل هما رمز التميز والبقاء والاستمرار ، وهكذا فان الجودة لا يوجد لها نهاية وإنما هي عملية تتطلب المضي قدما من دون هواة أو توقف (احمد، 2003 ، 167) و (اللوزي ، 2004 ، 370) .

ج. التعليم والتدريب : ووضح كل من (Salem & Moadd,1999,32) و (منصور ، 2005 ، 135) و (سلطان ، 2007 ، 23) بان التعليم والتدريب من المتطلبات الأساسية أيضا لإدارة الجودة الشاملة من خلال اعتماد فلسفة ادارة 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 والتذكير العميق والذكاء والخبرة والمهارة والمعرفة والمعلومات الوفيرة المتكاملة ، وهذه كلها تأتي من خلال التعليم والتدريب السليم والمركز .

ح.تحفيز المستمر : يستخدم نظام المكافآت والحوافز لتشجيع العاملين على الجهد 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 الولهة الاولى ، ولذلك تحاول المنظمات الصناعية بذل المزيد من الجهد على هذا السبيل لتقديم منتوج يحمل مواصفات مقبولة تحظى برضى وقبول المستهلك (احمد، 2003 ، 167) و (سلطان ، 2007 ، 23) .

ثانياً: الإبداع التقني - اطار مفاهيمي :

1. مفهوم الإبداع التقني:

استخدم مصطلح الإبداع التقني لأول مرة عام 1939 من قبل Schumpeter . A . J 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 دليلاً ارشادياً بعنوان Oslo manual يتضمن كيفية إعداد ميزانية خاصة به تستعرض كل المنتجات الجديدة أو المحسنة ، فضلاً عن العمليات والأساليب الإنتاجية الجديدة المبتكرة أو المحسنة وتکاليف وإيرادات هذه الإبداعات ، وازداد التركيز في هذا الأمر بإعداد تقرير سنوي يتضمن معلومات مفصلة عن الإبداع التقني في كل دولة من دول أوروبا 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 أساليب الإنتاج الذي يحصل بمجهود فردي أو جماعي الذي يثبت نجاحه من الناحية الفنية أو التقنية ، فضلاً عن فعاليته من الناحية الاقتصادية (تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف) (الجوبي ولحسين ،2002، 51) . والإبداع التقني هو تطبيق التغيير في التقانة التي تؤدي إلى تحسيناً في المنتج أو تحسينات في أساليب العملية الإنتاجية (Pascal,2003,2) . والتعاون في الشركة من أجل صنع منتجات جديدة أو تحسين المنتجات بما يتوافق لتلبية رغبات الزبائن أو تحسين العملية الإنتاجية بما يحقق منتجات جديدة تحقق رغبات ومتطلبات 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 التقاني ، ويعتبر كالعملية 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 ، فضلاً عن أساليب الإنتاج (علي ، 2007 ، 3) . ومن المهام الأساسية للإبداع التقني تقديم منتجات جديدة (سلع أو خدمات) أو تطوير منتجات قائمة التي يحتاجه الزبائن أو تطوير العمليات الإنتاجية القائمة نحو الأفضل ، من أجل 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 أن تتحقق 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 ، فضلاً 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 حالياً في الأسواق ، وأصبح عامل المنافسة يقوم على أساس القدرة على الإبداع واستخدام المواهب الإبداعية بشكل كامل وفقاً للقواعد السائدة في البيئة التي تنشط فيها ، إذ أصبحت هذه المواهب والقدرات الإبداعية اليوم من أهم المعايير المعتمدة لقياس وتقدير 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 دوراً في تميز أداء المنظمة وتعزيز قدرتها التنافسية من خلال ما يلي (Robert,1999,469) ، (Jacques,et,at,2003,327) ، (عمران، 2004، 47) :

- أ. تحفيز الطلب خاصة في الأسواق المشبعة : إذ يقوم الإبداع بتنمية الطلب الأولى عن طريق عرض جديد ، ويقوي الثاني 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 ، وتنوع 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 فسر عان ما يكون الإبداع متبعاً بابداعات 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 والأدباء المتعلقة بالإبداع التقني ، اتفقا على إن الإبداع التقني يمكن أن يصنف إلى أربعة أصناف وهي (joel & Frederic,1993,7) و (Hamini, 2006, 104) و (بلخضر و هوارية، 2010، 7) و (Eris,2006,5) و (قطاف ، 2007 ، 18) و (محمد ، 2010 ، 10) و (الطويل ، إسماعيل،2010 ، 64) و (شيهاني و آخرون ،2010):
- أ. تقديم منتج جديد : هو أحداث تغيير في مواصفات المنتج وخصائصه لكي تلبي بعض الرغبات أو تشبّع بعض الحاجات بكيفية أحسن ، ويهدف إلى عرض منتجات في السوق تتصف بالتجديد بالنسبة للمعرض من المنتجات القائمة في السوق ، ويمكن أن يكون الإبداع في الوظائف التي يؤديها المنتوج أو في شروط استعماله (Jean,1994,37) . إذن الإبداع التقني للمنتوج يتعلق بثلاثة جوانب للمنتوج هي (joel & Frederic,1993,7) :
- إبداع التركيبة الوظيفية للمنتوج كاختراع تركيبة جديدة أو تغيير جزء فيها .
 - إبداع التركيبة الوظيفية للمنتوج ويخص الخصائص التقنية للمنتوج .
 - إبداع العناصر أو الخصائص وتخص الشكل المقدم فيه المنتوج .
- والمنتوج الجديد يعتبر عامل اساسي لبقاء وديمومة المنظمات مقابل المنظمات القليلة التي تقوم بتغيير منتجاتها (Schroeder,2010,85) . وفي الصناعات السريعة التغير بعد المنتوج الجديد عامل اساسيا 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 المنتوج الحالي أو تقديم منتج جديد هي (محمد ، 2006 ، 2006 ، 73) :
- التغيرات الاقتصادية
 - التغيرات الاجتماعية والديمغرافية
 - التغيرات التقنية
 - التغيرات السياسية والتشريعات الحكومية والعلاقات الدولية

والكثير من المنظمات يتوقف بقاؤها على مدى قدرتها على تطوير منتجاتها واحتراقتها للسوق وتحقيق رغبات الزبائن من خلال هذه المنتجات الجديدة ، وهذا النشاط يتطلب من المنظمات التركيز في البحث الاستكشافية وتطوير الإعمال الجديدة ، وعلى الرغم من الصعوبات الحالية فإن 10% من الأرباح في المنظمات تأتي من نشاط البحث والتطوير في المنتج الجديد (Robrt & Scott,2010,34) . والمنتوج الجديد يصفه كل من (Scott & Michell,2012,3) هو عصب الحياة الذي يحافظ على حيوية المنظمات وتجددها 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 تؤدي 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 (الموسوى ، 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 تقديمها إلى السوق بشكل جيد لتلبية حاجات ورغبات الزبائن (الطويل وإسماعيل، 2010 ، 65) . والإجراءات والأساليب التي تستخدمها المنظمات من أجل تطوير منتجاتها وتقديمها إلى السوق تعد عاملًا اساسيًا في عمليات تطوير المنتجات القائمة ، والتقديم التقاني ، 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 (Darian & 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.al,2003,1) .

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

- تحليل المنتج
- تحليل عملية الإنتاج
- اختيار نوع عملية الإنتاج

• تصميم طريق 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 وتخفيف تكاليف الإنتاج ويهدّف أيضًا إلى تحسين أداء الأسلوب الفني للإنتاج مما يتربّط

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 اليها الشركات من اجل تقديم الجديد الذي يطلبه المستهلك ، إذ يحتاج إنتاج المنتوج 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 اجل تميزها عن المنافسين من المنظمات المماثلة (محمد، 2010 ، 90) . وتحسين العملية تحقق الفرص لإنجاز مستوى عالي مستمر الجودة في أداء العملية ، ويوضح 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 تتفذ للسيطرة على تحسين العمليات التي تؤدي إلى إنتاج منتج ذو جودة عالية ، لذا فان السيطرة وتحسين العملية يجعلان من العملية الإنتاجية العمل بانسيابية اكبر من دون عطل أو توقف أو ضياع المواد الأولية (الموسوى ، 2009 ، 73) . ولهذا تهدف تطوير العملية إلى تطوير ما مستخدم من تقانة كإجراءات والأساليب والتطبيقات أو استخدام اخرى جديدة داعما 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 الأولى ، ولذلك تحاول المنظمات بذل المزيد من الجهد على هذا السبيل لتقديم منتج يحمل مواصفات مقبولة تحظى برضاء وقبول المستهلك (الصواف وصالح، 2009 ، 8) . ويعود التعليم والتدريب من المتطلبات الأساسية أيضا 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 والتأكد على ضرورة إعطائهم الصلاحيات الازمة 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 الأساس 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 اغناها بالتدريب ، ويتتيح 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 تعتمد لها اغلب الشركات حيث تقوم هذه الاستراتيجية على تنظيم الأجهزة والمعدات ، وقوة العمل حول عملية تقليل فرص الضياع والذي ينعكس على العملية بشكل ايجابي و يجعلها بمن وقابلة للاستجابة لرغبات الزبون المتغيرة وبالتالي يحقق للشركة زيادة في الإنتاجية والارتفاع في مستوى الجودة ،

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

من العوامل الرئيسية لتحقيق نجاح وفاعلية ادارة الجودة الشاملة ان يكون تصميم المنتج قابلا للتنفيذ من جهة وله مقياس ومتغيرات واضحة الابعاد والمعلم من جهة اخرى. (حمود، 2000 ، 204)

المحور الثالث: الجانب الميداني

اولا: 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 والفنى بين العراق والاتحاد السوفيتى . بوشر بالعمل بتنفيذ الاتفاقية .
1960	أسست الشركة العامة لصناعة الأدوية بموجب قانون المؤسسات العامة رقم 66 لسنة 1965 . تم افتتاح الشركة رسميا .
1966	بوشر بالإنتاج التجريبى .
1969	تم تكييف اوضاعها القانونية بموجب قانون الشركات رقم 22 لسنة 1997 وبرأسمل(271.644) مليون دينار .
1970	تم تعديل رأسمل الشركة إلى (1.771.644) مليار دينار .
1997	يبلغ عدد العاملين الحاليين 3564 موظفا موزعين على أقسامها المختلفة .
1999	تنتج أكثر من 400 نوع من الأدوية منها(الحبوب بأشكالها المختلفة، الكبسول، مضادات حياتية ، مسكنات ، مقويات والأشربة والمعقلات، المراهم والكريمات، المعقمات والغرغارات قطرات العيون، قطرات الفم، الامبولات والفيالات ، الأمهاء الفموي ، التحاميل وغيرها من الأدوية).

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

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

3- **وصف الأفراد المبحوثين:** اعتمد الباحث في اختيار عينة قصديه من الأفراد المبحوثين ممن هم أهل الخبرة والدرأية وعلى علم بمهام الشركة ضماناً لتحقيق الفائدة من المعلومات المقدمة من قبلهم، فضلاً عن إمكانية الحصول على الأفكار والمقترنات التي تعزز من أهمية الدراسة. انسجاماً 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

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

جدول (4) توزيع عينة الدراسة

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

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
	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 تتعكس على نحو كبير على أسلوب التعامل مع استمار 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 الخبرة والمعرفة لدى أفراد عينة الدراسة مما له انعكاس واثر كبير في ترسيخ 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 (10-6) 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 وتمثل بـ(التركيز في الزبون ، المشاركة الكاملة للافراد العاملين ، دعم الادارة العليا ، التحسين المستمر ، التعليم والتدريب ، التحفيز المستمر) ومتغيرات الإبداع التقني وتمثل 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

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

يتبيّن من معطيات جدول (6) وجود اتفاق بين آراء المبحوثين بشأن متغيرات البحث (X₂₄-X₁) 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 إيجابية، وقد كان لتحسين المنتج والعملية الجديدة من خلال (X5) والإسهام الأكبر والإيجابي في أغذاء هذه المتغيرات وبنسبة اتفاق (90%) لكل منها وبوسط حسابي (2.8) وانحراف معياري (0.4) لكل منها 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 معرفية موجبة بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة والإبداع التقني، إذ بلغ معامل الارتباط (0.74) عند مستوى معرفية (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، وتنقق 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 و المعارف 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

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

P \leq 0.05 N = 38

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

جدول (8) نتائج علاقات الارتباط على المستوى الجزئي

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

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^*) وادنى علاقة ارتباط مع (تقديم منتج جديد) اذ بلغت قيمة معامل ارتباط (0.15^*) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث بالتركيز في الزبون سوف يسهم في تحسين الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (Tenner & Detor, 1992,33) (الذين أشارا فيه إلى ان " الزبون يعتبر المحور الأساسي للأنشطة التي تتعلق بادارة الجودة الشاملة وتضعه في مقدمة أولوياتها لاقتناعها التام باعتباره المحرك الأساسي لعمليات كافة الإنتاجية داخل الشركة ".
- **المشاركة الكاملة للفراد 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^*) وادنى علاقة ارتباط مع (تقديم منتج جديد) اذ بلغت قيمة معامل ارتباط (0.24^*) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث بمشاركة العاملين سوف يسهم في تحسين وتطوير الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (حجازي ، 2002 ، 329) الذي أشار فيه إلى ان " العاملين هم الأساس من خلال مشاركتهم التي تقوم عليه عملية تحسين المنتج والعملية والتأكيد على ضرورة إعطائهم الصالحيات اللازمة لأداء أعمالهم وتحفيزهم على الإبداع والتطوير المستمر في عملهم"
- **دعم الادارة العليا والإبداع التقني :** كانت العلاقة بين دعم الادارة العليا والإبداع التقني موجبة أيضاً بلغت أعلى قيمة معامل ارتباط (0.61^*) مع (تحسين عملية موجودة) (وادنى قيمة معامل الارتباط (0.21^*) مع (تقديم منتج جديد) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث من خلال دعم الادارة العليا سوف يسهم في تحسين وتطوير الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (Salem & Moadd, 1999,32) الذي أشار فيه إلى ان " تبني الادارة العليا وحماسها لمفهوم ادارة 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 :** اظهرت العلاقة بين المتغيرين موجبة ومعنوية بلغت أعلى قيمة معامل ارتباط (0.43^*) مع (تقديم منتج جديد) (وادنى قيمة معامل الارتباط (0.28^*) مع (تحسين منتج موجود) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث بالتحسين المستمر سوف يسهم في الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (زين، 2005 ، 267) الذي أشار فيه إلى ان " التحسين المستمر مطلب ضروري لنجاح ادارة 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) ، وادنى قيمة معامل ارتباط (0.28^*) لـ(تقديم منتج جديد) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث بالتعليم والتدريب سوف يسهم في تحسين وتطوير الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (منصور ، 2005 ، 135) الذي أشار فيه إلى ان " التعليم والتدريب من المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة من خلال عملية التحسين المستمر في أداء العملية أو من خلال تحسين جودة المنتج ".
- **تحفيز المستمر والإبداع التقني :** كانت أعلى قيمة معامل ارتباط (0.54^*) لـ(تحسين منتج موجود) ، وادنى قيمة معامل ارتباط (0.24^*) لـ(تقديم منتج جديد) وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام الشركة قيد البحث بالتحفيز المستمر سوف يسهم في تحسين وتطوير الإبداع التقني ، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (محمد ، 2006 ، 273) الذي أشار فيه إلى ان " نظام المكافآت والحوافز لتشجيع العاملين يعد دافع للأداء بشكل أفضل ، إذ إن إنتاج العامل على وفق المواصفات المطلوبة تعد

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

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 قوتها تأثيرها وتمثل بـ(المشاركة الكاملة لافراد العاملين، التحسين المستمر، دعم الادارة العليا والتركيز في الـ"زبون"). وكما موضح في جدول (9).

جدول (9) نتائج علاقات التأثير

مستوى المعنوية	F	R^2	الإبداع التقني		المتغير المستجيب	المتغير التفسيري
			B1	B0		
0.000	53.494	0.60	0.247 (6.799*)	0.598	المشاركة الكاملة للافراد العاملين	الـ"أولى".
0.000	40.896	0.61	0.154 (4.875*)	0.527	تحسين 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 الـ"زبون"	

$P \leq 0.05$ N= 38 D.F = (1,36)

تأثير المشاركة الكاملة للافراد العاملين الكاملة في الإبداع التقني: يتضح من جدول (9) وجود تأثير معنوي موجب لمتطلب (المشاركة الكاملة للافراد 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^2) قدره (0.60) وهذا يعني أن (60%) من الاختلافات المفسرة في الإبداع التقني تفسرها المشاركة الكاملة ويعود الباقى إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلًا، 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^2) قدره (0.61) وهذا يعني أن (61%) من الاختلافات المفسرة في الإبداع التقني تفسرها التحسين المستمر ويعود الباقى إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلًا، 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)، تأكيد وجود التأثير المعنوي الموجب للتفسير في المتغير المستجيب .

ت. **تأثير دعم الادارة العليا في الإبداع التقني :** يتضح من جدول (9) وجود تأثير معنوي موجب لمطلب (دعم الادارة العليا) بوصفها متغيراً تفسيرياً في (الإبداع التقني) بعدة متغيراً مستجيبةً 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 داخلة 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)، تأكيد وجود التأثير المعنوي الموجب للمتغير التفسيري في المتغير المستجيب.

ث. **تأثير التركيز على الزبون في الإبداع التقني :** يوجد تأثير معنوي موجب لمطلب (التركيز على الزبون) بوصفها متغيراً تفسيرياً في (الإبداع التقني) بعدة متغيراً مستجيبةً 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 داخلة 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)، تأكيد وجود التأثير المعنوي الموجب للمتغير التفسيري (التركيز في الزبون) في المتغير المستجيب (الإبداع التقني). وتنقق 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 تتص على وجود تأثير معنوي لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة في الإبداع التقني.

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

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

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

- 1- وجود متطلبات لادارة الجودة الشاملة تsem في تقديم منتوج يحمل مواصفات مقبولة في الشركة.
- 2- كشفت نتائج تحليل الإدراك الأولى للمدراء حول كل متغير من متغيرات البحث أن المعدل العام لإدراكيهم كان ايجابياً، مما يؤكّد 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.

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

- 1- على الشركة المبحوثة أن تبني متطلبات ادارة الجودة الشاملة وانواع الإبداع التقني معاً ، لأن أحدهما مكمل للأخر .
- 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 وايلائها قدرها من الأهمية من خلال فتح الدورات وتنقيف العاملين وتحفيزهم .
- 4- ضرورة تكثيف الدراسات الخاصة بالإبداع التقني بالشكل الذي يحقق التحسين والتطوير في المنتجات والعمليات الإنتاجية على حد سواء وعلى نطاق أوسع في بيئة الميدان خدمة لأهدافها.

قائمة المصادر

المصادر العربية

اولا : الرسائل والاطاريج الجامعية :

- 1- بومدين، يوسف، 2001، "تأهيل المنتجات التصديرية في اطار تسيير الجودة الشاملة" ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر .
- 2- حميبي، ياسين، 2006، "تفعيل عملية الإبداع من خلال تنمية العلاقة بالزبائن" ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم والتسيير، جامعة الجزائر .
- 3- سلطان، كريمة، 2007، "طرق تحسين جودة المنتوج الصناعي واثرها في تخفيض التكاليف" ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أكتوبر 1955 سكيكدة، الجزائر .
- 4- الصباغ، 2002 ،"متطلبات ادارة الجودة الشاملة واثرها في ابعاد محتوى استراتيجية الانتاج والعمليات" ، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- 5- قندور، نوال، 2001، "تحسين الجودة عن طريق مراقبة الجودة وتكليف 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 الرؤوف عبد الهادي، 2005، "تصور مقترن لتوظيف مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الدارس الثانوية" ، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة غزة، فلسطين.
- 8- اليونس، صباح أنور يعقوب، 2008، "دور رأس مال الفكرى وادارة الجودة الشاملة واثرها في أداء العمليات" ، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل .

ثانيا: الدوريات:

- 1- أوكيل، محمد سعيد، 1994، "تسخير 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، يسري محمد، 2010 ، "علاقة الإبداع التقني برضاء الزبون" ، مجلة الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، العدد (81)، 2010 .
- 5- الرحيم، أياد محمود، وحسن، دينا، 2008 ، "اثر إبداع العملية في تصميم المنتوج" ، المجلة العراقية للعلوم الادارية، العدد (27) ، جامعة كربلاء .
- 6- زين، عماد الدين محمد زين محمد، 2005، "ادارة الجودة الشاملة" ، مجلة جامعة القراءان 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 الحدباء 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- عماري، 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-الموسوى، بتول عطية خلف، 2009،"تأثير الإبداع التكنولوجي في تطوير منتجات الشركة" ، مجلة الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، العدد الثامن والسبعين ، بغداد .
- 13-الهجان، عبد الرحمن، 1994 ،"منهج علمي لتطبيق مفاهيم ادارة الجودة الكلية" ، مجلة الادارة العامة، مجلد (34) عدد (3)، عمان ، الأردن .

ثالث : المؤتمرات والندوات :

- 1- بلخض، نصيرة، وهوارة، بن حليمة، 2010 ،"الإبداع التكنولوجى 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 المقاولة والإبداع في الدول النامية، المركز الجامعي لخمس مليانة .
- 3- فاطمة الزهراء، رقايقة، 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، زبیر، 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- ابوحفف، عبد السلام، 2001 ،"التسويق وجهة نظر معاصرة" ، مطبعة الإشعاع،طبعة 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- الجبورى، ميسىر 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 الاعمال" ، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الأردن .

- 8- حمود، خضرير كاظم، 2000، "ادارة الجودة الشاملة"، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،الأردن.
- 9- الدراركة، مأمون، والشبلبي، طارق، 2002، "الجودة في المنظمات الحديثة"، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر .
- 10- الشبلبي، 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 حبيم، 2004، "ادارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك"، الطبعة الاولى، الرواق للنشر والتوزيع، عمان،الأردن.
- 15- محسن، عبد الكرييم، والنجار، صباح مجید، 2004، "ادارة الإنتاج والعمليات"، دار وائل للطباعة والنشر، عمان،الأردن .

المصادر الأجنبية

A- Dissertations and Thesis :

- 1- Christophe, Retoune, 1995," An alyse de cas concrets 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 : A future in chinese Architcture 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- Dariion 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 Mediterranean 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- Tanner, 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",5th ed ,Mc-Graw, Hill / Irwin companies, New ,york, U. S.A
- 2-Brown, Steve ., Lmming, R :Chard ., Bessant, Jone .and Jones .,2005, " Strategic operations management", 2nd ed, Elsevier 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 claue 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 , " 12th 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," Applied production and operations management", 4th 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 " 3rd ed McGraw-Hall .U.S.A.
- 13- Stevenson ,William. J, 2005," Operations Management" ,8th ,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 .