



دور تقنية البلوك تشين في تعزيز إدارة الجودة الاستراتيجية

دراسة تحليلية لآراء عينه من موظفي مستشفى الامام الصادق في محافظة بابل

The Role of Blockchain Technology in Promoting Strategic Quality Management

An Analytical Study of the Opinions of a Sample of the Employees of Imam Al-
Sadiq Hospital in Babylon Governorate

أ.م.د. اميرة هاتف حداوي

الباحث مظفر جواد كاظم

الكلية التقنية ادارية كوفة / جامعة الفرات الاوسط التقنية

Assoc. Prof. Dr. Amira Hatif Haddawi

Researcher Muzaffar Jawad Kazim

Kufa Technical College / Middle Euphrates Technical University

DOI: [https://doi.org/10.36322/jksc.179\(B\).22894](https://doi.org/10.36322/jksc.179(B).22894)

المستخلص :

يسعى البحث لاختبار العلاقة بين البلوك تشين بابعاده المتمثلة بـ(الكتل ، وبيانات المعاملات ، والطابع الزمني، وقيمة التجزئة للكتلة السابقة)، وإدارة الجودة الاستراتيجية بأبعادها المتمثلة بـ(الادارة التشاركية ، تمكين العاملين ، الرضا الوظيفي ، الحوافز والمكافئات) ، ويهدف البحث الى تسليط الضوء على دور تقنية البلوك تشين في تعزيز إدارة الجودة الاستراتيجية للأفراد العاملين في مستشفى الامام الصادق (ع) (المنظمة المبحوثة) ومعالجة مشكلات واقعية وفعالية تتطلب إيجاد حلول محددة، وإدراك إدارة المنظمة المبحوثة بشكل خاص ، والمنظمات الأخرى بشكل عام الى ضرورة الاهتمام وتنفيذ تقنية البلوك تشين





لتعزيز إدارة الجودة الاستراتيجية ، وتم توزيع (١٥٠) استمارة استبيان على عينة عشوائية قصدية للأفراد العاملين على الحاسوب وتم استرجاع (١٤٨) وتم تحليل واستخراج نتائج البحث بواسطة البرنامج الاحصائي (SPSS V.26) ، وأكد البحث ان هنالك علاقة ارتباط بين متغيرات البحث بلغت (٠.٦٠٩) بـ (sig = 0.000) وكذلك وجود علاقة تأثير معنوية بين المتغيرات بقوة تأثير (t = 9.283) وبقيمة (P-Value = 0.000) . وأوصى الباحث على ضرورة تبني المنظمة المبحوثة تقنية البلوك تشين ، مع تفعيل دورها في تعزيز إدارة الجودة الاستراتيجية من حيث تقديم الخدمات المناسبة وتسهيل تقديمها للزبون

الكلمات المفتاحية : البلوك تشين ، إدارة الجودة الاستراتيجية ، مستشفى الامام الصادق (ع) .

Abstract:

The problem of the study lies in knowing the detailed technical foundations of Blockchain technology and its main features and terminology that would enhance understanding of how Blockchain can be applied to solve strategic quality management problems by providing health care to the customer (patient). The study also seeks to test the relationship between Blockchain and strategic quality management. This comes through an attempt to bridge or reduce the gap between the two variables, and the research aims to shed light on the role of blockchain technology in enhancing strategic quality management for individuals working in Imam al-Sadiq (peace be upon him) Hospital (the researched organization) and addressing realistic and actual problems that



require finding specific solutions., And the awareness of the management of the researched organization in particular, and other organizations in general, of the necessity of paying attention and implementing blockchain technology to improve strategic quality management. (150) questionnaire forms were distributed to an intentional random sample of individuals working on the computer, and (148) were retrieved, and the research results were analyzed and extracted using the program. Statistics (SPSS V.26) and (MS Office Excel 2016), and the study confirmed that there is a correlation between the study variables amounting to (0.609) with (sig = 0.000), as well as the presence of a significant influence relationship between the variables with a strength of influence ($t = 9.283$) and a value of ($P\text{-Value} = 0.000$). The researchers recommended the need for the researched organization to adopt blockchain technology, while activating its role in strengthening strategic quality management in terms of providing appropriate services and facilitating their provision to the customer, while holding conferences, scientific seminars, and practical workshops to demonstrate the importance of blockchain technology, as well as conducting more research and studies to learn about it. The most important concepts of blockchain technology and strategic worm management

Keywords: Blockchain, strategic quality management, Imam Sadiq Hospital.





المقدمة :

جعلت ديناميكية العمل والتغيير عاملا اكثر اهمية في تقرير قدرة وبراعة المنظمة بالحصول على ميزة تنافسية وفهم الاهداف ، والقدرة على تنفيذها من خلال من خلال وضع سياسات وخطط استراتيجية مع تحسين عملياتها ؟ تعود اصول تقنية البوك تشين عادة الى عدد قليل من العناصر الأساسية هي (الكتل ، وبيانات المعاملات ، والطابع الزمني، وقيمة التجزئة للكتلة السابقة) التي بنيت عليها أنظمة البرمجيات المعتمدة والتي يعود أصلها إلى عملة البيتكوين المشفرة (Fahmideh,2022:3)، وسميت بهذا الاسم لأنها عبارة عن سلسلة من الكتل ترتبط هذه الكتل ببعضها البعض (Salman,2022:1365) ، وذكر ان اسمها مستوحى من الهندسة المعمارية الطبيعية والتي تسجيل الكتل بالتسلسل وتوصيلها مع بعضها على شكل مجموعة والتي يؤدي إلى إنشاء سلسلة (Alkhateeb , 2021 : 216) ، وهي تقنية لامركزية او قاعدة بيانات مبنية على التشفير لبيانات العمليات بدرجة عالية من الامان ولا تسمح لغير المشاركين في الشبكة بالاطلاع على البيانات ، وبدون ادخال طرف ثالث ويتم تقييد البيانات في كتل وسلاسل غير قابلة للتعديل ولغرض اثبات حقوق الملكية لجميع الاطراف وبسهولة وموثوقية وسرعة عالية مع انخفاض في تكلفة نقل البيانات بين المتعاملين (الحاج زبير ، ٢٠٢٣ : ٢٢) . اما إدارة الجودة الاستراتيجية انها عملية دمج استراتيجية المنظمة مع إدارة الجودة من خلال وضع أهداف الجودة طويلة المدى مع تحديد النهج لتحقيق تلك الأهداف مثل تقليل وقت دورة المنتج وإعادة هندسة العمليات التجارية او تقديم خدمات ما بعد البيع (Sui Pheng , 2005 : 38) .

وقد جاء البحث الحالي من منظور مختلف لدراسة دور تقنية البلوك والتي يمكن ان تؤثر في تعزيز إدارة الجودة الاستراتيجية، ومن اجل ارساء مضمين المعرفة والتطبيقية لمساهمة البحث، فأن هذا يتطلب تقديم اربع محاور اساسية ،حاور المحور الاول منهجية البحث ،والمحور الثاني فقد تضمن الاطار





النظري للبحث ،اما المحور الثالث فقد تناول الجانب العملي للبحث لكشف العلاقات بين متغيرات البحث ،اما المحور الرابع فقد تضمن الاستنتاجات واهم التوصيات .

المبحث الأول

منهجية البحث

أولا : مشكلة البحث :

يمكن صياغة مشكلة البحث أكثر تحديدا من خلال التساؤلات التالية:

(١) ما مدى اهتمام المستشفى بتقنية البلوك تشين ؟

(٢) ما مستوى اهتمام المستشفى في تعزيز إدارة الجودة الاستراتيجية ؟

(٣) ما العلاقة بين تقنية البلوك تشين وإدارة الجودة الاستراتيجية في المستشفى ؟

(٤) ما مدى دور تقنية البلوك تشين في تعزيز إدارة الجودة الاستراتيجية ؟

ثانيا : أهداف البحث

يتضمن البحث الحالي مجموعة من الأهداف التالية:

(١) الكشف عن مستوى ادراك البلوك شين لدى عينة البحث في المنظمة المبحوثة

(٢) معرفة الواقع الفعلي لإمكانية تطبيق تقنية البلوك تشين في مستشفى الامام الصادق (عينة البحث)

(٣) تحديد مستوى الاهتمام في تحسين إدارة الجودة الاستراتيجية في المنظمة المبحوثة .

(٤) اختبار علاقة التأثير بين البلوك شين وإدارة الجودة الاستراتيجية .





ثالثاً : أهمية البحث :

يمكن ان تتجسد اهمية البحث في النقاط الاتية :

(١) معالجة مشكلات واقعية وفعالية تتطلب إيجاد حلول محددة.

(٢) إدراك إدارة المنظمة المبحوثة بشكل خاص ، والمنظمات الأخرى بشكل عام الى ضرورة الاهتمام وتنفيذ تقنية البلوك تشين لتعزيز إدارة الجودة الاستراتيجية.

(٣) تحسين الأداء للمنظمات العراقية والتي تقود إلى الرضا من خلال إدارة الجودة الاستراتيجية وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية على المنظمات المنافسة .

(٤) حث المنظمات العراقية العاملة في المجال الصحي سواء كانت تعمل في (القطاع العام، القطاع الخاص) على ضرورة تبني تقنية البلوك تشين والتي تعمل على تعزيز الجودة سواء كانت على مستوى الخدمة او التسويق.

رابعا : فرضيات البحث :

تم صياغة الفرضيات على وفق العلاقة بين المتغيرات وعلى وفق الفرضيات الصفرية وكما يلي:

فرضية علاقة الارتباط الرئيسة (H0): والتي تنص بانه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لتقنية البلوك تشين مع ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي) . وينبثق منها الفرضيات الفرعية الاتية :

(١) الفرضية الأولى (H0₃₋₁): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الكتل و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي.

(٢) الفرضية الثانية (H0₂): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بيانات المعاملات و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .





٣) الفرضية الثالثة ($H0_3$): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين و الطابع الزمني و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

٤) الفرضية الرابعة ($H0_4$): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قيمة التجزئة للكتلة و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

فرضية علاقة التأثير الرئيسة ($H0$): والتي تنص بانه (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين تقنية البلوك تشين و ادارة الجودة الاستراتيجية) وينبثق منها الفرضيات الفرعية الاتية :

١) الفرضية الأولى ($H0_1$): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الكتل و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

٢) الفرضية الثانية ($H0_2$): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بيانات المعاملات و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

٣) الفرضية الثالثة ($H0_3$): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الطابع الزمني و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

٤) الفرضية الرابعة ($H0_4$): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين قيمة التجزئة للكتلة و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

خامسا : منهجية البحث:

اتخذ الباحث في البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي والذي يكون على وفق أسلوب التفكير الاستدلالي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة ، والاهتمام بوصف وكتابة الجانب النظري وصفاً دقيقاً ، وكذلك التحقق من الفرضيات ، لغرض الوصول إلى أهداف البحث والمشار إليها آنفاً.





سادسا : حدود البحث: والتي تتمثل بما يلي:

(١) الحدود المكانية: شمل البحث الحالي مستشفى الامام الصادق (ع) وهي احدى المستشفيات التابعة الى دائرة صحة محافظة بابل.

(٢) الحدود الزمانية: وهي المتمثلة بالمدة الزمنية لأعداد البحث ، حيث شمل عدة زيارات لغرض تشخيص مشكلة البحث ، وللحصول على البيانات اللازمة للبحث ، ومدة توزيع الاستبانة واسترجاعها والتي امتدت للمدة من (٢٠٢٣/١٢/١) لغاية (٢٠٢٤/٥/١).

(٣) الحدود البشرية: والتي تمثلت بالملاكات الفعلية لمستشفى الامام الصادق (ع) في بابل ، والتي استهدف البحث الافراد العاملين على الحاسوب والبالغ عددهم (٢١٠) موظفاً ، وكانت العينة البحث (١٥٠) موظفاً ، وتم استرجاع (١٤٨) استبانة .

سابعاً : مجتمع وعينة البحث :

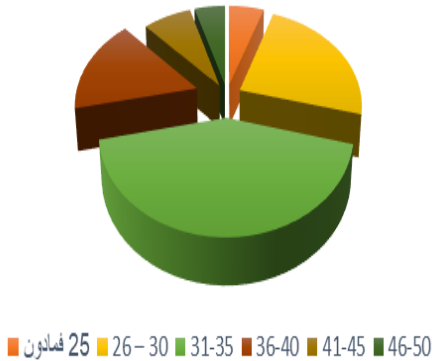
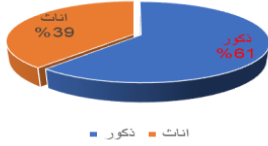
تم تطبيق البحث في مستشفى الامام الصادق(ع) في محافظة بابل ، وتم اختيار عينة البحث بصورة عشوائية قصدية والتي استهدف الموظفين العاملين على الحاسوب ، وبلغ حجم العينة المبحوث (٢١٠) ، وتم توزيع (١٥٠) استبانة وتم استرجاع (١٤٨) منها ، وبنسبة بلغت (98.6%)، والجدول (١) يوضح وصفاً لعينة البحث.

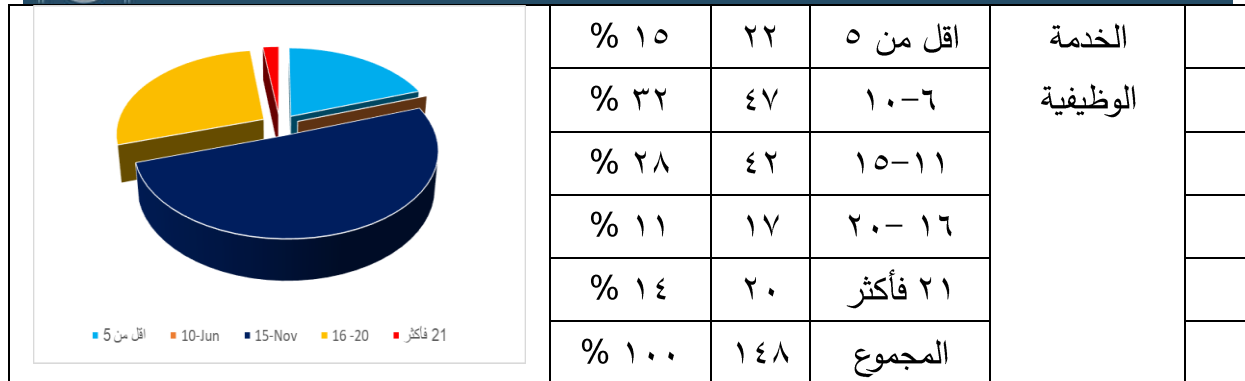




الجدول (١) وصف عينة البحث

ت	المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
١	النوع البشري	ذكر	٩١	% 61.5
		انثى	٥٧	% 38.5
		مجموع	148	% 100
٢	التحصيل الدراسي	دكتوراه	٤	% ٣
		ماجستير	١٤	% ٩
		دبلوم عالي	5	% 3
		بكالوريوس	١٠٢	% ٦٩
		دبلوم	23	% 16
		المجموع	148	% 100
٣	العمر	٢٥ فمادون	٨	% ٥
		٣٠ - ٢٦	٣٥	% ٢٤
		٣٥-٣١	٦٣	% ٤٣
		٤٠-٣٦	٢٤	% ١٦
		٤٥-٤١	١١	% ٧
		٥٠-٤٦	٧	% ٥
		المجموع	١٤٨	% 100





المبحث الثاني

الاطار النظري

أولاً : تقنية البلوك تشين

The Concept of Blockchain مفهوم تقنية البلوك تشين

ان تقنية البلوك تشين معقدة ، ولكن فكرتها الأساسية بسيطة جداً فهي نوعاً من انواع قواعد البيانات ومن أجل فهم هذه التقنية وإعطائها وصفاً محدد ودقيقاً (Paul , 2021 : 191) ، يجب ان نفهم ماهي قاعدة البيانات فقد عرفت قاعدة البيانات على انها مجموعة من المعلومات المحفوظة والمنسقة إلكترونياً على نظام الحاسوب ومرتببة على شكل جداول لتسهيل عملية البحث والتصنيفية للحصول على البيانات المحددة والمطلوبة (Hassan ,2022 : 136) .

وكذلك عرفت على انها مجموعة من البيانات المترابطة والحقائق المعروفة التي يمكن تسجيلها ولها معنى ضمنى مثل الأسماء وأرقام هواتف وعناوين الأشخاص الذين تعرفهم ويتم تخزينها عادة في أجهزة الحاسوب التي تحتوي على برنامج قاعدة بيانات بسيط خاص بها او فهرستها أو تخزينها على محرك





أقرص ثابتة ويتم انشاءها لغرض او هدف محدد من قبل المنظمة او الجهة المستفيدة من هذه البيانات (Elmasri , 2021 : 4-5) .

اما تقنية البلوك تشين فقد وضحت على انها في الأساس قاعدة بيانات للسجلات لجميع المعاملات أو الأحداث الرقمية التي تم تنفيذها ومشاركتها بين الأطراف المشاركة والتحقق من كل معاملة بإجماع أغلبية المشاركين في النظام ولا يمكن مسح هذه المعلومات (3 : Crosby , 2015) , وكذلك عرفت هي نوع من أنواع طرق تجميع البيانات بطريقة جماعية لامركزية مع توزيع وصيانة قاعدة البيانات باستخدام التشفير ، وتسجيلها في فترات زمنية معينة بين العقد الخاصة عند تبادل المعلومات إلى كتلة البيانات تقوم جميع عقد البلوك تشين بشكل مشترك بتوثيق المعلومات المسجلة (Cao ,2017:109) .

ومن وجهة نظر الباحث فانه يتفق مع جميع الباحثين في المفاهيم اعلاه لان كل باحث يراها من وجهة نظرة ولكن الكل متفق على انها قاعدة بيانات او دفتر استاذ لامركزي ، ويمكن تعريفها على انها قاعدة بيانات لامركزية تعتمد على عدة افراد لادخال البيانات (المعاملات) ولا تحتاج الى طرف ثالث والتي تربط مع بعضها البعض على شكل كتل وتكون منظمة ومشفرة وغير قابلة للعبث أو التهكير او التزوير ويتم تخزينها بشكل رقمي من خلال الاتصال بشبكة الانترنت وشفافة وتدقق هذه المعاملات عن طريق العقد الذكية المتكونة من مجموعة من المعادلات او الخوارزميات المدخلة مسبقا وتمتاز بالأتمتة والشفافية والأمان والتشفير .





خصائص تقنية البلوك تشين Characteristics of Blockchain

تتميز تقنية البلوك تشين بالخصائص الرئيسية التالية: (Zheng , 2017: 558-559)

(١) اللامركزية Decentralization : في أنظمة المعاملات المركزية التقليدية ، يجب التحقق من صحة كل معاملة من خلال الوكالة المركزية الموثوقة ، مما يؤدي حتماً إلى التكلفة وتقليل الأداء في الخوادم المركزية ، في البلوك تشين لم تعد هناك حاجة إلى طرف ثالث حيث تستخدم الخوارزميات للحفاظ على اتساق البيانات داخل الشبكة ، ولا يتم التلاعب بها من قبل أي سلطة لأن البيانات متناثرة عبر العديد من أجهزة الكمبيوتر، فإنها تحافظ على حماية (7 : 2018 , Huhmo).

(٢) الثبات Persistency : سرعة التحقق من صحة البيانات ولن يتم قبول البيانات الخاطئة من قبل النظام مع صعوبة حذف هذه البيانات .

(٣) إخفاء الهوية Anonymity : يمكن لكل مستخدم التفاعل مع البلوك تشين بعنوان تم إنشاؤه، والذي لا يكشف عن الهوية الحقيقية للمستخدم والحفاظ على الخصوصية بشكل مثالي .

(٤) قابلية التدقيق Auditability : يقوم البلوك تشين بتدقيق البيانات التي تم تخزينها بناءً على نموذج مخرجات يتم تصميمه.

ابعاد تقنية البلوك تشين Dimensions of blockchain

عند الاطلاع وقراءة العديد من الدراسات والبحوث السابقة ، نلاحظ وجود تباين واختلافات في أبعاد البلوك تشين ، فمنهم من وضعها على شكل متغير احادي البعد ومنهم من وضع لها ابعاد ، واستنادا إلى العناصر المكونة لها والتي ترتكز عليها تم تحديد ابعاد البلوك تشين، وضح (Fahmideh,2022) ان ابعاد البلوك تشين للباحثين الاربعة وكالاتي:





١) الكتل Blocks : هي الوحدة البنائية للسلسلة والمتضمنة مجموعة من العمليات والمهام المراد تنفيذها داخل السلسلة ، حيث تستوعب كل كتلة عادة كمية محددة من العمليات والمعلومات، ولا يزيد عن ما يتم قبوله حتى تكتمل العمليات داخلها نهائياً ، ثم يتم إنشاء كتلة جديدة مرتبطة بها، وان الهدف الرئيسي هو منع حدوث المعاملات الوهمية داخل الكتلة والتي تسبب في تجميد السلسلة أو منعها من تسجيل المعاملات بشكل نهائي (الحاج زبير ، ٢٠٢٣ : ٢٢). أو تمثل المكون الأساسي للسلسلة للعمليات التي تسعى المنظمة لتنفيذها داخل السلسلة كتحويل الأموال، وتسجيل البيانات، ومتابعة الموقف، وما إلى ذلك (دعاس ، ٢٠٢٣ : ٧٦٠) اما (الباشا ، ٢٠٢٢ : ١٨٠) فقد بينها على انها مجموعة من المهام والعمليات المراد تنفيذها في البلوك تشين ومنع أي معاملات وهمية بداخلها والتي تسبب في تجميد او انهاء تسجيل جميع المعاملات داخل البلوك تشين.

٢) بيانات المعاملات Data: المعاملة هي برنامج تنفيذي يتضمن بعض عمليات قاعدة البيانات ، مثل القراءة أو تطبيق عمليات الإدراج أو الحذف أو التحديثات لقاعدة البيانات ، وفي نهاية المعاملة يجب أن تترك قاعدة البيانات في حالة صالحة أو منسقة نقي بجميع القيود المحددة في المخطط وقد تتضمن المعاملة الواحدة عدة عمليات (Elmasri , 2021 : 169) ، وتسجل المعاملات في البلوك تشين حيث يتم تخزينه على عشرات الآلاف من أجهزة الكمبيوتر في جميع أنحاء العالم ، حيث يتم تسجيل المعاملات وتنظيمها في البلوك تشين ، ويتم تخزين تجزئة البلوك السابقة (Agarwal,2022:1636)، حيث يتم تأكيد صحة المعاملة بواسطة بروتوكولات تتطلب من المستخدمين كشرط مسبق للنشر وهذا يضمن صحة المعاملات (Baiod,2021:81) .

٣) الطابع الزمني Timestamp: هو الوقت الذي يخصص لإجراء أي عملية داخل البلوك تشين (مجي ، ٢٠٢٢ : ١٠١٠) ، وتعتبر جزء من الكتلة (Yaga , 2018 : 49) ، والمعرف الفريد لكل معاملة يتم





إنشائها بواسطة النظام وبنفس ترتيب أوقات بدء المعاملة ، ويتم تقديم بروتوكولات التحكم في التزامن والتي تستخدم ترتيب بواسطة الطابع الزمني لضمان إمكانية التسلسل (Elmasri , 2021 : 781) ، يقوم الفرد بإنشاء طابع زمني للمستند بالتنسيق مع الخوادم (السيرفرات) والتي تمكنه من استخدام الطابع الزمني للمستند لإثبات وجود المستند قبل الوقت الموجود في الطابع الزمني ، وقد يثبت أيضاً اختيارياً أن المستند لم يتم التوقيع عليه قبل وقت المحدد (33 : 2019) (Harmann) ، وبمجرد إنشاء البلوك وإضافتها إلى النظام وترتيبها بدقة وختمها بالوقت، يتم إنشاء سجل ثابت لتسلسل وتوقيت البلوك في النظام (82: 2021) (Baiod) ، او هو وقت اجراء أي عملية في البلوك تشين (دعاس ، ٢٠٢٣ : ٧٦١) .

٤) قيمة التجزئة للكتلة Hash : عبارة عن رمز تعريف أجنبي رقمي فريد أو رقم يتم إنشاؤه عند حدوث أي معاملة في البلوك تشين ويعتمد على البيانات الخاصة به وتجزئة البيانات السابقة والطابع الزمني الخاص به (4 : 2021) (Suman) ، وهي وظيفة أحادية الاتجاه ، أي أنها قادرة على تشفير الرسالة ولكن من المستحيل على أي مستخدم إعادة الرسالة المشفرة إلى الرسالة الأصلية (da Silva , 2022) (326) : وتعتبر إحدى نقاط القوة الرئيسية في البلوك تشين ، حيث تحتوي كل كتلة على معلومات ليتم تخزينها، وتشفير كل كتلة جديدة تضاف إلى السلسلة بـ "تجزئة"، وهو رمز يتم إنتاجه وتوليده حسابياً من تاريخ الكتلة ، و"التجزئة" ليست طريقة جديدة ، بل تستخدم لتأمين كلمات المرور ، علاوة على ذلك، تتضمن كل كتلة تمت إضافتها حديثاً تجزئة الكتلة السابقة في نفس تجزئة الكتلة ، وبهذه الطريقة ، يصعب التلاعب او التزوير في بيانات الكتل الجديدة أو القديمة ، وتحدد تجزئة الكتل السابقة تجزئة الكتل اللاحقة ، وبالتالي ، فإن تغيير كتلة واحدة يتطلب إعادة كتابة جميع الكتل ، و هذه الآلية المتمثلة في ربط الكتل في سلسلة تجعل التلاعب بها أمراً بالغ الصعوبة (80: 2021) (Baiod) .





ثانيا : إدارة الجودة الاستراتيجية

The Concept Of Strategic Quality Management مفهوم إدارة الجودة الاستراتيجية

قبل النظر في بعض التعريفات والمفاهيم المعطاة لإدارة الجودة الاستراتيجية لابد من توضيح المفهوم العام لإدارة الجودة لأنها نظام واسع وقبل توضيح إدارة الجودة لابد من معرفة مفهوم الجودة ، فتشير كلمة "الجودة" إلى الكلمة اللاتينية "quais" والتي تعني "ماذا" ، بينما عرفها (Robet , 1911) هي طريقة للوجود وخاصة او جزء جوهرى من المنتج أو الخدمة ، اما بالنسبة لـ (A. F. N. O. R) وهي منظمة دولية للتوحيد القياسي للجودة و مقرها في باريس فقد عرفت الجودة على أنها "مجموعة الخصائص للمنتج أو الخدمة التي تمنحه القدرة على تلبية الاحتياجات الصريحة أو الضمنية للزبون : (Sahar , 2023) . 19)

اما إدارة الجودة فقد عرفت على انها منهج منظم لتحديد أهداف الجودة وتحقيقها في جميع أنحاء المنظمة من خلال مشاركة الافراج كعناصر أساسية في تنسيق وتنظيم وتحقيق الاهداف، وعرفها (Detre, 2004) على انها جميع الأساليب والممارسات التي تهدف إلى جمع الجهات الفعالة في المنظمة لتحقيق الرضا المستدام لاحتياجات الزبائن وتوقعاتهم باقل تكلفة (20: 2014) Paraschivescu ، والجهود المبذولة لتحقيق مستوى الجودة المطلوب للمنتج الذي يتم تخطيطها وتنظيمها بشكل جيد ، (Bouzidi , 1: 2024) ، وتعزز الابتكار في المنظمات الخدمية من خلال خصائصها مثل التحسين المستمر وتلبية احتياجات الزبائن مع التأكد من رضا الزبون وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وهو الهدف الأساسي للمنظمات الخدمية (Khan,2018 : 1569) .

اما مفهوم إدارة الجودة الاستراتيجية فانه مصطلح يدمج بين استراتيجية المنظمة وإدارة الجودة ، وهما وجهان لنفس عملية التأثير على نجاح المنظمة في الاسواق لتحقيق مستوى عالي من التكامل والتحسين





المستمر (María,1996:34) ، والتي تعتمد فلسفتها على الجودة باعتبارها القوة الدافعة لبقاء المنظمة وقدرتها التنافسية من وجهة ، ومن جهة أخرى جودة المنتجات والخدمات المباشرة التي تقدمها المنظمة للزبائن والانعكاس على النظام العام للمنظمة ، وان إدارة الجودة هي فلسفة تأخذ في الاعتبار القرارات المسؤولة اجتماعياً والحساسة بيئياً ودمجها من أجل تحسين القدرة التنافسية للمنظمة وتحقيق تعزيز أهداف المنظمة (Madu,1993:122) ، وترتبط الإدارة الاستراتيجية للمنظمة عادة بعملية تحديد المفهوم العام لتطوير المنظمة ، وتحديد الأهداف والمهام ، ووضع الامكانيات اللازمة لتحقيق الأهداف ، وتشكيل الهيكل التنظيمي الأمثل كعامل أساسي في تنظيم النشاط الفعال للمنظمة ، وربط مستويات الإدارة العليا من حيث صلته بحل المشكلات العالمية والأساسية ، حيث عرفت الإدارة الإستراتيجية على انها عملية تحديد و(إنشاء) ارتباط المنظمة ببيئتها، وتتكون من تنفيذ أهداف مختارة ومحاولة الوصول إلى الحالة المرغوبة من العلاقة مع البيئة من خلال تخصيص الموارد مما يسمح بشكل فعال من تشغيل المنظمة وفروعها بكفاءة مع إدارة العمليات من أجل إنجاز مهمة المنظمة من خلال إدارة تفاعل المنظمة مع بيئتها ، مع مجموعة من القرارات والإجراءات بشأن صياغة وتنفيذ الاستراتيجية الموضوعة لهذا الغرض " لتحقيق أهداف المنظمة (2 : 2016 , Bojinov)

واستنادا الى ما تقدم وبعد الاطلاع على المفاهيم التي تناولت إدارة الجودة الاستراتيجية فقد توصل الباحث الى مفهوم لها فقد عرفت على انها " مجموعة من العمليات التي تقوم بها المنظمة لتحسين منتجاتها او خدماتها للحفاظ على الميزة التنافسية كعنصر رئيسي لها من خلال وضع الخطط الاستراتيجية التي تحافظ على جودة منتجاتها مع ضمان جودة التخطيط والتنفيذ والتقييم لهذه الاستراتيجيات".





أهمية إدارة الجودة الاستراتيجية The Importance Of Strategic Quality Management
تتمثل أهمية إدارة الجودة الاستراتيجية في قدرة المنظمة في الحصول على ميزة تنافسية وفهم الأهداف والقدرة على تنفيذها من خلال وضع سياسات وخطط استراتيجية مع تحسين عملياتها ، حيث وضحتها (كوللي، ٢٠٢١، ٣٣١) بالاتي:

- ١) تحسين وزيادة الإنتاجية وتخفيض التكاليف وزيادة الربحية كهدف مترابط ومتكامل .
 - ٢) تمكين المنظمة من معرفة ودراسة احتياجات الزبائن والوفاء لتلك الاحتياجات .
 - ٣) الحصول على بعض الشهادات والامتيازات الدولية مثل شهادات الـ ISO
 - ٤) المشاركة والتعاون بين المستويات الإدارية عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة.
- واكد (Kepa , 2014 : 41) ان استخدام ادارة الجودة الاستراتيجية تعمل على تعظيم الفرص التنافسية للمنظمة مع الحاجة إلى المرونة في العمليات وزيادة الوعي والمهارة من جانب أصحاب المصلحة ربما جعلت أيضا تمكين الافراد في مكان العمل أمراً ضرورياً ، ولذلك فان ادارة الجودة الاستراتيجية تعمل على انها :
- ١) أداة مفيدة لدمج الإدارة الإستراتيجية مع ممارسات الجودة من وجهة نظر الزبون .
 - ٢) تعتبر إطار شامل لتطوير الأهداف التنظيمية وتحسين جهود الجودة .
 - ٣) تعمل على صياغة ونشر إدارة الجودة ضمن الإطار العام للتخطيط الاستراتيجي من خلال تقييم كل تغيير استراتيجي من حيث مدى توافقه مع العملية والمنظمة والبيئة.
 - ٤) تمكن المنظمة من تقديم معلومات عن المنتج أو الخدمة للزبائن لإجراء أبحاث سوقية موسعة في محاولة لتحديد ما إذا كانت المنظمة تلبية جميع احتياجات الزبائن أو إذا كانوا قد أغفلوا الاحتياجات المطلوبة.





ابعاد إدارة الجودة الاستراتيجية Dimensions Of Strategic Quality Management

وضح (Paraschivescu , 2014) ، ان ابعاد إدارة الجودة الاستراتيجية هي :

(١) الإدارة التشاركية Participatory Management

أن مفهوم الإدارة التشاركية واسع للغاية من حيث نطاق المعاني ، والذي يتعلق بإدارة التغييرات التي تؤثر على الجوانب البشرية والفنية والاقتصادية التي تقوم عليها المنظمات ، وقد استخدم عدة مصطلحات لشرح بناء الإدارة التشاركية منها المشاركة، وإشراك الموظفين، والتشاور، واتخاذ القرارات المشتركة، وتقاسم السلطة، واللامركزية، والإدارة الديمقراطية، والشراكة، وتقاسم المكاسب والتمكين ، ولتجنب بعض المفاهيم الخاطئة لها والتي قد تؤدي إلى الارتباك ، فمن الضروري معرفة نوع المشاركة التي تتم العمل بها بالفعل ، ولذلك فإن الإدارة التشاركية يمكن اعتبارها نوعاً متميزاً من السلوك الإداري أو أسلوب القيادة، والتي تتضمن جهود اصحاب المصلحة في المشاركة واتخاذ القرارات والتي يلعب من خلالها الافراد دوراً مباشراً في تحديد الأهداف، واتخاذ القرارات، والتغييرات التنظيمية، وحل المشكلات او هي استراتيجية يبحث بموجبها المديرون أو القادة بشكل منهجي عن الخبرات والمهارات في العمل لخلق تجارب تعليمية تعاونية ، والتي تحقيق نتائج فريق ناجح ، حيث يهدف هذا النوع من الإدارة إلى تمكين الافراد في العمل وزيادة فعالية المنظمة من خلال تقاسم السلطة بين المدير أو القائد والمرؤوسين (Burhanuddin , 2013 : 33) .

وعرفت الإدارة التشاركية على أحد أساليب القيادة وشكل من أشكال الإدارة التي يشارك الافراد المنظمة على تحقيق الجودة في عملية صنع القرار في بيئة الأعمال غير المتوازنة وان تكون لدى الافراد رغبة قوية في المشاركة في صنع القرار، ولكي تكون أي منظمة مزدهرة، يحتاج المديرون إلى رؤية الافراد كموارد حيوية والحفاظ على رضا الموظفين، لأن أداء أي منظمة مرتبط بموظفيها ، وإن مشاركة





الموظفين في صنع القرار ليست ممارسة إدارية حالية وإذا تم تطبيقها بشكل مناسب فإنها ستحسن الأداء التنظيمي والإنتاجية والرضا الوظيفي (Peter , 2020 :44) .

٢) الحوافز والمكافآت Incentives And Rewards

تعتبر المكافأة جميع أشكال العائد المالي والخدمات والمزايا الملموسة التي يتلقاها الفرد كجزء من علاقة العمل ، وان كل فرد يتوقع مستوى معيناً من المكافأة بعد أداء وظيفة أو مهمة وان يتوقع الافراد من أصحاب العمل تسليم أو تنفيذ واجبات معينة بما يرضيهم او يضمنوا لهم أجوراً ورواتب (مكافآت) كافية بعد أن يقدموا ما هو متوقع منهم بإخلاص ، وتتنظر معظم المنظمات إلى المكافآت كوسيلة لتحفيز سلوكيات معينة لدى الافراد . والتي تهدف إلى تحفيز الافراد على الأداء بفعالية وكفاءة نحو تحقيق الأهداف التنظيمية. كما وتلعب المكافآت دوراً مهماً في بناء الالتزام بين الافراد والحفاظ عليه مما يضمن مستوى عال من الأداء والاستقرار ، وان الأساس المنطقي لاستخدام المكافآت هو تحفيز سلوكيات معينة بين الافراد والتي ينظر إليها على أنها مفيدة لتحسين الأداء مع تثبيط السلوكيات الأخرى التي يرون أنها ضارة بالنمو والأداء (Eshun , 2011 :14)

اما الحوافز فهي عامل إقناع خارجي يشجع الدوافع الذي توجه الفرد بشكل إيجابي إلى العمل بجدية وحماس أكبر، بما يتناسب مع الأداء المطلوب في المنظمة ، حيث عرفت الحوافز على أنها أساليب تستخدمها المنظمات لتشجيع الافراد على العمل بروح عالية وتكون هذه الأساليب ملموسة وأخلاقية لإشباع رغبات الأفراد المعنوية والمادية وتكون احد العوامل المشجعة و يتم منحها بسبب الأداء الممتاز للفرد لأنه سيعمل بجد وينتج بشكل أكثر فعالية عندما يشعر بالرضا في المنظمة : (Alfandi , 2014 , 329) .





٣) الرضا الوظيفي Job Satisfaction

يعد الرضا الوظيفي عنصراً أساسياً في تحفيز الموظفين وتشجيعهم على العمل ، حيث يرى (Ostroff,1992:964) أن الرضا والاداء مرتبطان ارتباطاً وثيقاً وله أهمية كبيرة ليس فقط للموظفين ولكن أيضاً للمنظمة ، حيث ذكر ان الرضا الوظيفي يكون أعلى مستوى في المنظمات التي تتسم بالكفاءة والفعالية مقارنة بالمنظمات غير الفعالة ، وهذه العلاقة تنطبق على المقاييس الفردية للرضا والاداء الوظيفي ، حيث عرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد (الموظف) بإنجازاته ونجاحاته والذي ينعكس بشكل مباشر على الإنتاجية وأداء العمل بالإضافة الى الرفاهية الشخصية والنتيجة من الحصول على المكافأة مقابل الجهود الذاتية او العلاقة الجيدة بين الرؤساء والمرؤوسين ، او تعامل القيادات مع الافراد العاملين ، والتي تؤدي إلى زيادة أداء العمل والرضا الوظيفي (Szymon , 2020 : 19) ، بينما عرف الاداء الوظيفي هو نتيجة العمل كما ونوعاً الذي يحققه الفرد أثناء قيامه بواجبات اضافة على المسؤوليات الموكلة إليه والتي ستساهم في النهاية في تحقيق الغرض التنظيمي (Yulanie , 2021 : 86) .

بينما عرف (Hoppock , 1932) الرضا الوظيفي بأنه مزيج من الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنني راض عن وظيفتي تحت تأثير العديد من العوامل الخارجية (Aziri,2011:77).

وعرفه (Kumari , 2011 : 11) بأنه مجموعة من المشاعر والعواطف الإيجابية أو السلبية التي ينظر من خلالها الافراد إلى عملهم ، وان الافراد الذين يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي يحملون مشاعر إيجابية تجاه العمل ، في حين أن الفرد غير الراضي عن عمله يحمل مشاعر سلبية تجاه الوظيفة ، وبالتالي يعتبر مصدر قلق مهم لكل من الفرد والمدير لأنه له تأثير على العديد من السلوكيات التنظيمية ، حيث تحتاج المنظمة الى اكتشاف ما يحفز الافراد، ويزيد من ولائهم للمنظمة .





٤) تمكين العاملين Empowering Employees

تم تعريف مفهوم تمكين العاملين (الأفراد) من قبل العلماء والباحثين بطرق مختلفة ، ولكن اغلبهم يتفق على أن التمكين يعني منح الافراد حرية التصرف في بعض الأنشطة المتعلقة بالمهام ، وهذا يعني "نقل السلطة" من صاحب العمل إلى الافراد العاملين مع التركيز على تنمية الثقة والتحفيز والمشاركة في صنع القرار، وسلطة اتخاذ القرارات ، وبالتالي يمكن تحفيز الفرد والتزامه ورضاه والمساعدة في التعامل مع احتياجات الزبائن ، وهناك أربع اركان للتمكين هي : (Hieu , 2020 : 21-22)

(١)الموقف المشترك : والذي يتحقق من النجاح في تحقيق الأهداف، التوجه نحو الزبائن، وضوح الاهداف.

(٢)الدعم التنظيمي : من خلال السلطة في اتخاذ القرار، تحمل المسؤولية، العمل كالفريق، المخاطرة والتوجه نحو الزبون

(٣)المعرفة والتعلم : هو التشجيع على التغيير، المهارات والميل للتغيير، الثقة، التواصل مع الزبائن .

(٤)الاعتراف الأساسي : أي الوعي ومعرفة نظام المكافأة.

بينما عرفت جامعة هارتفورد (١٩٩٨) التمكين على أنه عملية يتم من خلالها تطوير ثقافة التمكين، ومشاركة المعلومات، وتطوير الكفاءة، وتوفير الموارد والدعم ، إضافة إلى ذلك من فوائد تمكين الموظفين، على المنظمة النظر إلى الافراد أولاً كمتدربين بينما تتطور مهاراتهم ومعارفهم ضمن مجموعة مهام معينة، ثم كأفراد متجولين من خلال التطوير المستمر، وأخيراً كأساتذة في حرفتهم (Gomathy , 2022 : 1367) .

واستنادا الى ماتقدم ومن خلال اطلاع الباحث على الدراسات والبحوث يستطيع ان يضع مفهوم لتمكين العاملين " هو عملية منح الافراد سلطة حرية التصرف في الأنشطة المتعلقة بالمهام الموكلة الية من





خلال نقل السلطة (الصلاحيات) من صاحب العمل (المدير / القائد) إلى الفرد الموكل بالمهام وتحفيزهم للحصول على التزام وولاء للمنظمة مع رضا وظيفي عالي وهذا ماينعكس على زيادة في القدرة الإنتاجية ويساعد المنظمة في تحقيق أهدافها والقدرة على المنافسة في سوق الاعمال .

المبحث الثالث

الجانب العملي للبحث

أولاً : التوزيع الطبيعي لمتغير تقنية البلوك تشين

من معطيات الجدول (3-4) يتضح ان نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لآراء العينة المعتمدة ، والتي تتراوح القيم المقبولة لهما بين $(2 \pm =)$ وفقاً ل (Hair et al., 2022: 66). مما يدل على ان فقرات كل بعد التي تقيس متغير تقنية البلوك تشين موزعة توزيعاً طبيعياً .

جدول (٢): نتائج التوزيع الطبيعي لمتغير تقنية البلوك تشين

الانحراف المعياري لأخطاء التفلطح Std. Error of Kurtosis		الانحراف المعياري لأخطاء الالتواء Std. Error of Skewness	
.396		.199	
التفلطح (Kurtosis)	الالتواء (Skewness)	الترميز	البعد
1.557	-0.925	BL1	الكتلة (BL)
-0.574	-0.173	BL2	
0.495	-1.059	BL3	
1.101	-1.179	BL4	
1.772	-1.419	TD1	بيانات المعاملات (TD)
1.076	-0.962	TD2	
0.233	-0.749	TD3	
1.059	-0.785	TD4	
0.639	-0.993	TS1	الطابع الزمني (TS)
1.541	-1.163	TS2	
0.388	-0.848	TS3	





0.530	-0.597	TS4	قيمة التجزئة (HA)
0.392	-0.960	HA1	
1.521	-1.031	HA2	
0.713	-0.642	HA3	

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات برنامج (SPSS V.26).

ثانياً : اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير إدارة الجودة الاستراتيجية

من معطيات الجدول (3-4) يتضح ان نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لأراء العينة المعتمدة ، والتي تتراوح القيم المقبولة لهما بين $(2 \pm =)$ وفقاً ل (Hair et al., 2022: 66). مما يدل على ان فقرات كل بعد التي تقيس متغير إدارة الجودة الاستراتيجية موزعة توزيعاً طبيعياً .

جدول (3): نتائج التوزيع الطبيعي لمتغير ادارة الجودة الاستراتيجية

الانحراف المعياري لأخطاء التقلطح Std. Error of Kurtosis		الانحراف المعياري لأخطاء الالتواء Std. Error of Skewness	
.396		.199	
التقلطح (Kurtosis)	الالتواء (Skewness)	الرميز	البعد
-1.317	-0.063	PM1	الإدارة التشاركية (PM)
-1.308	-0.113	PM2	
-1.348	-0.008	PM3	
-1.350	-0.098	PM4	
-0.674	-0.143	EM1	تمكين الأفراد (EM)
-0.856	-0.122	EM2	
-0.876	-0.197	EM3	
-0.977	-0.372	EM4	
0.376	-0.834	IR1	الحوافز والمكافأة (IR)
-0.857	-0.181	IR2	
-0.749	-0.360	IR3	
-0.104	-0.515	IR4	
-0.817	-0.426	JS1	الرضا الوظيفي (JS)
-0.927	-0.291	JS2	





-0.944	-0.074	JS3
-0.976	-0.302	JS4

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات برنامج (SPSS V.26).

ثانيا : التحليل الاولي للنتائج من خلال وصف وتشخيص متغيرات البحث

(١) تحليل اراء العينة المبحوثة حول متغير تقنية البلوك تشين

اظهر الجدول (٣-٢٠)، نتائج الوسط الحسابي لتقنية البلوك تشين هو (4.025) وهو اعلى من الوسط الفرضي لمقياس البحث والبالغ (٣)، وبانحراف معياري (0.535)، مما نستنتج إلى وجود اتساق وتجانس بين الاستجابات ، مع مستوى اهتمام (٠.٨٠٥) ، وهذا دليل على ان المستشفى (المنظمة المبحوثة) تمتلك القدرة على استخدام تقنية البلوك تشين لتحقيق أهدافها .

جدول (٤): التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير تقنية البلوك تشين

ت	تقنية البلوك تشين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الفقرات
١	الكتلة	4.00	٠.654	0.800	3
٢	بيانات المعاملات	4.064	٠.635	0.813	١
٣	الطابع الزمني	3.99	.656٠	0.798	4
٤	قيمة التجزئة	4.043	٠.715	0.808	٢
	كامل المقياس	4.025	0.535	0.805	

المصدر: إعداد الباحث على وفق مخرجات برنامج (SPSS v25).

أما على مستوى الأهمية تقنية البلوك تشين فقد حقق (بيانات المعاملات) الترتيب الأول من بين الأبعاد الأخرى بمستوى أهمية (0.813)، بينما حققت (الطابع الزمني) الترتيب الأخير بمستوى الأهمية (0.798). إضافة الى ذلك حيث نلاحظ تقارب مستوى الأهمية لجميع الأبعاد ، وهذا يدل على ان





المنظمة المبحوثة تهتم في تسهيل وحفظ وحماية بيانات الزبائن (المرضى) وكيفية الحفاظ عليها من التلاعب .

(٢) تحليل آراء العينة المبحوثة حول متغير إدارة الجودة الاستراتيجية يمكن ايجاز استجابة عينة البحث لمتغير إدارة الجودة الاستراتيجية ، وكما تظهرها نتائج الجدول (٣-٢٩)، فإن الوسط الحسابي لإدارة الجودة الاستراتيجية هو (٣.٣٢) وهو اعلى من الوسط الفرضي لمقياس البحث والبالغ (٣)، وبانحراف معياري (0.931)، مما نستنتج إلى وجود اتساق وتجانس بين الاستجابات ، مع مستوى اهتمام (٠.٦٦٤) ، وهذا دليل على ان المنظمة المبحوثة لديها القدرة على إدارة وتحسين الجودة الاستراتيجية.

جدول (٥): التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير ادارة الجودة الاستراتيجية

ت	ادارة الجودة الاستراتيجية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الفقرات
١	الإدارة التشاركية	3.14	1.296	0.628	4
٢	تمكين العاملين	3.25	1.095	0.650	3
٣	الحوافز والمكافآت	3.59	0.799	0.718	1
٤	الرضا الوظيفي	3.30	1.116	0.660	2
	كامل المقياس	3.32	0.931	0.664	

المصدر: إعداد الباحث على وفق مخرجات برنامج (SPSS v25).

أما على مستوى الأهمية لإدارة الجودة الاستراتيجية فقد حقق (الحوافز والمكافآت) الترتيب الأول من بين الأبعاد الأخرى بمستوى أهمية (0.718)، بينما حققت (الإدارة التشاركية) الترتيب الأخير بمستوى الأهمية (0.650)، وهذا يدل على ان المنظمة تهتم بالحوافز والمكافآت لتحقيق الرضا الوظيفي وتحقيق أهدافها الاستراتيجية .





ثالثا : اختبار الفرضيات

(١) اختبار علاقات الارتباط:

تنص الفرضية الرئيسية (H_0): (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لتقنية البلوك تشين مع ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي) .

أظهر الجدول (٣-32) المتعلق بمصفوفة الارتباط ، إن تقنية البلوك تشين لها علاقة ارتباط معنوية مع إدارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي ، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط بينهما ($r= ٠.٦٠٩$) عند مستوى معنوية (0.01) و ($P\text{-value} < 0.0001$) ، ويمكن تفسير هذا الارتباط تقنية البلوك تشين في المنظمة المبحوثة سوف يعزز من تحسين إدارة الجودة الاستراتيجية، وهذا ما يعزز صحة فرضية الباحث والذي يدعو الى رفض فرضية العدم (H_{03}). وتتفرع منها الفرضيات الأربع الفرعية هي :
❖ الفرضية الفرعية الأولى (H_{01}): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الكتل و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

أظهر الجدول (٣-٣٢) إن الكتلة لها علاقة ارتباط معنوية مع إدارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي ، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط بينهما ($r=٠.٦٧٨$) عند مستوى معنوية (0.01) و ($P\text{-value} < 0.0001$) ، ويمكن تفسير هذا الارتباط فعند توفر الكتلة في المنظمة المبحوثة سوف يحسن من إدارة الجودة الاستراتيجية ، وهذا ما يعزز صحة فرضية الباحث والذي يدعو الى رفض فرضية العدم (H_{03-1}).

❖ الفرضية الفرعية الثانية (H_{02}): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بيانات المعاملات و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .





من الجدول (٣-٣٢) أظهرت النتائج إن بيانات المعاملات لها علاقة ارتباط معنوية مع إدارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي ، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط بينهما ($r=0.450$) عند مستوى معنوية (0.01) و ($P\text{-value} < 0.0001$) ، ويمكن تفسير هذا الارتباط بتوفر بيانات المعاملات في المنظمة المبحوثة سوف يحسن من إدارة الجودة الاستراتيجية ، وهذا ما يعزز صحة فرضية الباحث والذي يدعو الى رفض فرضية العدم (H_{03-2}).

❖ الفرضية الفرعية الثالثة (H_{03}): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين و الطابع الزمني و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

من الجدول (٣-٣٢) أظهرت النتائج إن الطابع الزمني له علاقة ارتباط معنوية مع إدارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي ، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط بينهما ($r=0.445$) عند مستوى معنوية (0.01) و ($P\text{-value} < 0.0001$) ، ويمكن تفسير هذا الارتباط هو ان توفير الطابع الزمني والاهتمام به في المنظمة المبحوثة سوف يحسن من إدارة الجودة الاستراتيجية ، وهذا ما يعزز صحة فرضية الباحث والذي يدعو الى رفض فرضية العدم (H_{03-3}).

❖ الفرضية الفرعية الرابعة (H_{04}): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قيمة التجزئة للكتلة و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

من الجدول (٣-٣٢) أظهرت النتائج إن قيمة التجزئة للكتلة (Hash) لها علاقة ارتباط معنوية مع إدارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي ، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط بينهما ($r=0.395$) عند مستوى معنوية (0.01) و ($P\text{-value} < 0.0001$) ، ويمكن تفسير هذا الارتباط هو ان الاهتمام بقيمة التجزئة للكتلة وكما ذكرناه سابقا (هو رقم تعريفي لكل زبون) وعند توفر المنظمة المبحوثة هذه الخاصية





للزبائن سوف يحسن من إدارة الجودة الاستراتيجية ، وهذا ما يعزز صحة فرضية الباحث والذي يدعو الى رفض فرضية العدم (H_0).

الجدول (٦) مصفوفة علاقة الارتباط بين محو الامية الرقمية وإدارة الجودة الاستراتيجية

Correlations											
		BL	TD	TS	HA	PM	EM	IR	JS	BLC	QSM
BL	Pearson Correlation	1	0.520**	0.616**	0.495**	0.661**	0.652**	0.426**	0.551**	0.814**	0.678**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N		148	148	148	148	148	148	148	148	148
TD	Pearson Correlation		1	0.561**	0.445**	0.473**	0.295**	0.294**	0.452**	0.776**	0.450**
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N			148	148	148	148	148	148	148	148
TS	Pearson Correlation			1	0.544**	0.421**	0.381**	0.271**	0.429**	0.843**	0.445**
	Sig. (2-tailed)				.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N				148	148	148	148	148	148	148
HA	Pearson Correlation				1	0.409**	0.290**	0.383**	0.283**	0.784**	0.395**
	Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N					148	148	148	148	148	148
PM	Pearson Correlation					1	0.808**	0.541**	0.716**	0.608**	0.916**
	Sig. (2-tailed)						.000	.000	.000	.000	.000
	N						148	148	148	148	148
EM	Pearson Correlation						1	0.512**	0.776**	0.500**	0.918**
	Sig. (2-tailed)							.000	.000	.000	.000
	N							148	148	148	148
IR	Pearson							1	0.465**	0.429**	0.693**





معنوية بين تقنية البلوك تشين و ادارة الجودة الاستراتيجية) ، كما قد بينت النتائج ان قيمة $(R^2=0.371)$ وهذا يشير ان المتغير (تقنية البلوك تشين) قد استطاعت ان تفسر متغير (إدارة الجودة الاستراتيجية) بنسبة (37.1) اما بقية النسبة فانها تعود الى عوامل أخرى لم يناولها البحث .

الجدول (٣-٣٢) نتائج نموذج الفرضية الرئيسية الرابعة

المتغير المستقل	قيمة الثبات α	قيمة t المحسوبة	معامل الميل الحدي β	معامل التحديد R^2	قيمة F	P-Value	الدلالة
BLC	0.949	9.283	0.609	0.371	86.174	0.000	معنوية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS V.26)

اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية التأثير

١) الفرضية الأولى ($H0_1$): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الكتل و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي.

من خلال النتائج التي تم استعراضها في الجدول (٣-٣٣) تبين ان قيمة معامل الميل β قد بلغ (0.540) ، وان ($t = 5.189$) وان قيمة ($P\text{-Value} < 0.05$) واستنادا لذلك فقد تحققت الحدود المطلوبة ، أي رفض الفرضية ($H0_{4-1}$) وقبول الفرضية البديلة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الكتل و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي) ، كما قد بينت النتائج ان قيمة $(R^2=0.470)$ وهذا يشير ان البعد (الكتل) قد استطاعت ان تفسر متغير (إدارة الجودة الاستراتيجية) بنسبة (47) اما بقية النسبة فانها تعود الى عوامل أخرى لم يتناولها البحث .

٢) الفرضية الثانية ($H0_2$): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بينات المعاملات و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .





من خلال النتائج التي تم استعراضها في الجدول (٣-٣٣) تبين ان قيمة معامل الميل β قد بلغ (0.456) ، وان ($t = 3.729$) وان قيمة ($P\text{-Value} < 0.05$) واستنادا لذلك فقد تحققت الحدود المطلوبة ، أي رفض الفرضية (H_{0-2}) وقبول الفرضية البديلة (توجد علاقة تاثير ذات دلالة معنوية بينات المعاملات و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي) ، كما قد بينت النتائج ان قيمة ($R^2=0.373$) وهذا يشير ان البعد (بيانات المعاملات) قد استطاعت ان تفسر متغير (إدارة الجودة الاستراتيجية) بنسبة (37.3) اما بقية النسبة فانها تعود الى عوامل أخرى لم يتناولها البحث .

٣) الفرضية الثالثة (H_{03}): لا توجد علاقة تاثير ذات دلالة معنوية بين الطابع الزمني و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

من خلال النتائج التي تم استعراضها في الجدول (٣-٣٣) تبين ان قيمة معامل الميل β قد بلغ (0.630) ، وان ($t = 4.530$) وان قيمة ($P\text{-Value} < 0.05$) واستنادا لذلك فقد تحققت الحدود المطلوبة ، أي رفض الفرضية (H_{04-3}) وقبول الفرضية البديلة (توجد علاقة تاثير ذات دلالة معنوية بين الطابع الزمني و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي) ، كما قد بينت النتائج ان قيمة ($R^2=0.387$) وهذا يشير ان البعد (الطابع الزمني) قد استطاع ان تفسر متغير (إدارة الجودة الاستراتيجية) بنسبة (38.7) اما بقية النسبة فانها تعود الى عوامل أخرى لم يتناولها البحث .

٤) الفرضية الرابعة (H_{04}): لا توجد علاقة تاثير ذات دلالة معنوية بين قيمة التجزئة للكتلة و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي .

من خلال النتائج التي تم استعراضها في الجدول (٣-٣٣) تبين ان قيمة معامل الميل β قد بلغ (0.602) ، وان ($t = 4.721$) وان قيمة ($P\text{-Value} < 0.05$) واستنادا لذلك فقد تحققت الحدود المطلوبة ، أي رفض الفرضية (H_{04-4}) وقبول الفرضية البديلة (توجد علاقة تاثير ذات دلالة معنوية





بين قيمة التجزئة للكتلة و ادارة الجودة الاستراتيجية على المستوى الكلي) ، كما قد بينت النتائج ان قيمة $(R^2=0.381)$ وهذا يشير ان البعد (قيمة التجزئة للكتلة) قد استطاعت ان تفسر متغير (إدارة الجودة الاستراتيجية) بنسبة (38.1) اما بقية النسبة فانها تعود الى عوامل أخرى لم يتناولها البحث .

الجدول (٧) نتائج نموذج الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الرابعة

المتغير المستقل	قيمة الثبات α	قيمة t المحسوبة	معامل الميل الحدي β	معامل التحديد R^2	قيمة F	P-Value	الدالة
BL	0.949	5.189	0.540	0.470	64.204	0.000	معنوية
TD	0.669	3.729	0.456	0.373	43.040	0.000	معنوية
TS	0.893	4.530	0.630	0.387	45.857	0.000	معنوية
HA	0.784	4.721	0.602	0.381	46.173	0.000	معنوية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS V.26)

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

(١) ظهور تقبل وبشكل إيجابي لأفراد العينة في المنظمة المبحوثة (مستشفى الامام الصادق(ع)) في اتجاه فقرات متغير تقنية البلوك تشين ، أي انهم مدركون لأهميتها ودورها في تعزيز إدارة الجودة الاستراتيجية .

(٢) في المنظمات الحديثة تقنيات رقمية باستطاعتها دعم ومساندة الموظفين من اجل معرفة متطلبات واره الزبائن بهم لغرض تقديم الخدمات او المنتجات بجودة عالية .

(٣) من الضروري توفر تقنية البلوك تشين داخل أي منظمة لأنها تستطيع خزن بيانات وبشكل رقمي لأنها لا تحتاج الى خزن على أجهزة الحاسوب ومذلك يتوفر فيها خاصية الامان والشفافية وعدم التلاعب .





٤) من خلال نتائج التحليل الاحصائي اثبتت الفرضية الرئيسية الأولى بوجود علاقة ارتباط إيجابية بين تقنية البلوك تشين بشكل عام ومن خلال ابعادها على إدارة الجودة الاستراتيجية ، وهذا يعني ان العينة المبحوثة قد تقبلت تقنية البلوك تشين .

٥) من خلال نتائج البحث تبين ان المنظمة المبحوثة لديها اهتمام كبير في استخدام وتفعيل تقنية البلوك تشين ودورها الفعال في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للزبائن (المرضى) .

ثانيا : التوصيات :

١) من الضروري ان تركز المنظمة المبحوثة (مستشفى الامام الصادق (ع)) على تقنية البلوك تشين لأنها تساعد على تعزيز الجودة وادارتها بصورة استراتيجية .

٢) تمكين العاملين (الموظفين) في المنظمة ومشاركتهم لأرائهم ومناقشتها في عملية تعزيز إدارة الجودة الاستراتيجية.

٣) إقامة ندوات ومؤتمرات علمية توضح استخدام تقنية البلوك تشين وتأثيرها في تحسين الخدمات او المنتجات التي تقدمها المنظمة .

٤) الاطلاع على المفاهيم النظرية التي استخدمها الباحث في توضيح متغيرات البحث لغرض توضيح مفهوم واهمية تقنية البلوك تشين وإدارة الجودة الإستراتيجية .

٥) قيام الباحثين والمهتمين في تعزيز إدارة الجودة الإستراتيجية من خلال تقنية البلوك تشين بالمزيد من البحوث والدراسات لأنها سوف تساعد على فتح طريقا جديدا في تعزيز وتحسين الجودة .





المصادر Reference

- 1) Agarwal D. & Varshney P. & Goel S. Ankit K (2022) , Blockchain Technology Applications for Industry 4.0 , International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology (IJRASET) ISSN: 2321-9653; IC Value: 45.98; SJ Impact Factor: 7.538 , Volume 10 Issue V May 2022- Available at www.ijraset.com .
- 2) Alfandi A. Mohammad & Alkawsaneh M. Shabieb (2014) , The Role of the Incentives and Reward System in Enhancing Employee's Performance “A Case of Jordanian Travel and Tourism Institutions , International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 4 , No. 4 , ISSN: 2222-6990 , URL: <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v4-i4/788> .
- 3) Aziri B.(2011) , Job Satisfaction: A Literature Review Management Research And Practice Vol. 3 Issue 4 (2011) Pp: 77-86 .
- 4) Baiod W. & Light J. & Mahanti A. (2021) , Blockchain Technology and its Applications Across Multiple Domains: A Survey , Journal of International Technology and Information Management: Vol. 29: Iss. 4, Article 4.DOI: <https://doi.org/10.58729/1941-6679.1482> .





- 5) Bojinov B. V.,(2016) , The Business Architecture in Strategic Management of Modern Company, Available at SSRN: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2944845>.
- 6) Bouzidi Y. & Louafi S. & Saighi, O. (2024). Quality management system in construction: a bibliometric analysis. Academy of Strategic Management Journal, 23S(3), 1-09.
- 7) Burhanuddin (2013) , Participative Management And Its Relationships With Employee Performance Behaviour: A Study In The University Sector In Malang Indonesia , Thesis Doctor Of Philosophy, School Of Education Faculty Of The Professions , University Of Adelaide .
- 8) Cao S. & Cao Y. & Wang X. & Lu Y. (2017) , A Review of Researches on Blockchain , Association for Information Systems , AIS Electronic Library (AISeL) , WHICEB Wuhan International Conference on e-Business , <http://aisel.aisnet.org/whiceb2017/57> .
- 9) Crosby M. & Nachiappan & Pattanayak P. & Verma S. & Kalyanaraman V. (2015) , BlockChain Technology , Beyond Bitcoin , Berkeley University of California , Sutardja Center for Entrepreneurship & Technology Technical Report.





- 10)da Silva J. O. D., & dos Santos D. R. (2022) , Study of Blockchain Application in the Logistics Industry , Theoretical Economics Letters, 12, 321–342. <https://doi.org/10.4236/tel.2022.122017> .
- 11)Elmasri R. & Navathe S. B. (2021) , Fundamentals Of Database Systems , Seventh Edition .
- 12)Eshun C. & Duah F.K. (2011) , Rewards as a Motivation Tool For Employee Performance , School Of Management , Master’s Thesis , Bussines Administration ,
- 13)Fahmideh M . & Grundy J. & Ahmed A. & Shen J. & Yan J. & Mougouei D. & Wang P. & Ghose A. & Gunawardana A. & Aickelin U. & Babak Abedin B. (202٢) , Software Engineering for Blockchain Based Software Systems: Foundations, Survey, and Future Directions , ACM Computing Surveys , Volume 55 , Issue 6 , Article No.: 110 , pp 1–44 ,
- 14)Gomathy C.K. & Hemalatha C.K. (2022) , A Study On Employee Empowerment , International Research Journal Of Engineering And Technology (IRJET) , Volume: 09 , Issue: 01 , www.irjet.net .
- 15)Hair, J. F. & Hult G.T.M & Ringle, C. M & Sarstedt, M., (2020) , A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS–SEM) , Third Edition , SAGE . the Academy of Marketing Science (AMS) and its members.





- 16) Hassan A. Adel (2022) , Blockchain Technology and its Potential Effect on the Banking Industry (China Case Study) , Journal of Economics and Administrative Sciences Vol.28 (NO. 131) 2022, pp. 133–149 .
- 17) Hieu V. Minh (2020) , Employee Empowerment And Empowering Leadership: A Literature Review , Technium Vol. 2, Issue 7 Pp.20–28 , Issn: 2668–778x , Www.Techniumscience.Com .
- 18) Huhmo M. (2018) , Blockchain Technology, Bitcoin as a case , Oulu University of Applied Sciences , Business Information Technology .
- 19) Kepa B. (2014) The Importance Of Integrating Quality Practices In To Strategic Management: Case Study On Ayka Addis Textile And Investment Group , Mba , Addis Ababa University , College Of Business And Economics , Department Of Management.
- 20) Khan B. Ahmed & Naeem H. (2018). The impact of strategic quality orientation on innovation capabilities and sustainable business growth: Empirical evidence from the service sector of Pakistan , International Journal of Quality & Reliability Management, 35(8), 1568–1598.
- 21) Kumari N. (2011) , Job Satisfaction of the Employees at the Workplace , European Journal of Business and Management , Vol 3, No.4, ISSN 2222–1905 (Paper) ISSN 2222–2839 (Online) .





- 22) Madu C. N. & Kuei C. (1993) , Introducing strategic quality management , Long Range Planning, 26(6) ,121–131.doi:10.1016/0024–6301(93)90214–z.
- 23) Ostroff C. (1992) , The Relationship Between Satisfaction, Attitudes, and Performance: An Organizational Level Analysis , Journal of Applied Psychology , vol. 77, No. 6, 963–974 .
- 24) Paraschivescu A. Octavian & Căprioară F. Mihai (2014) , Strategic Quality Management , Economy Transdisciplinarity Cognition , Volume 17, Issue 1 , 19–27 .
- 25) Paul P. & Aithal P. S. & Saavedra R. & Ghosh S. (2021) , Blockchain Technology and Its Types—A Short Review , International Journal of Applied Science and Engineering (IJASE), 9(2) , 189–200 , ISSN: 2321–0745. , Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4050933> .
- 26) Peter O. Oboritomame (2020) , Participatory Management and Organizational Performance of Manufacturing Firms Rivers State , International Academy Journal of Business Administration Annals , Volume 6, Issue 1, PP 43–50, ISSN: 2382–9075 .
- 27) Sahar M. (2023) , Evolution of Quality Management and Quality of Care Management , Global Journal of Medical Research: K Interdisciplinary ,





Volume 23 Issue 7 Version 1.0 , ISSN: 2249-4618 & Print ISSN: 0975-5888
, <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

28) Yaga D. & Mell P. & Roby N. & Scarfone K. (2018) , Blockchain Technology Overview, NIST Interagency/Internal Report (NISTIR), National Institute of Standards and Technology, Gaithersburg, MD, [online], <https://doi.org/10.6028/NIST.IR.8202> (Accessed November 2, 2023) .

29) Yulanie N. & Irawanto D. Wirawan (2021) , The Effect of Self-Efficacy on Job Performance: Gen X and Gen Y Preferences in R/D Based University , ATANTIS PRESS , Proceedings of the International Conference on Innovation and Technology , , Advances in Engineering Research, volume 212 .

30) Zheng Z. & Xie S.& Dai H.& Chen X., & Wang, H. (2017) , An Overview of Blockchain Technology: Architecture, Consensus, and Future Trends. 2017 IEEE International Congress on Big Data (BigData Congress). doi:10.1109/bigdatacongress.

٣١) دعاس ، عزالدين (٢٠٢٣) دور سلسلة الكتل (البلوك شين) في التجارة الالكترونية ، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية ، العدد ٠٣ ، المجلد ٠٥ ، ISSN 2602-7321/ EISSN 2773- 2649 .
٣٢) الباشا ، عادل صبحي عبد القادر وأحمد ، همام محمد (٢٠٢٢) ، تأثير تطبيق تقنية البلوك تشين في مهنة المحاسبة ، مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية ، العدد (٢٥) .





٣٣)مجي ، احمد حسين (٢٠٢٢) ، اهمية تقنية سلسلة الكتل الـ Blockchain واثرها في تعزيز أمن نظم المعلومات المحاسبية ، مجلة الغري ، جامعة الكوفة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد (١٨) ، العدد (٢) ، الصفحات ١٠٢٨-١٠٠٣ .

٣٤)كوللي ، ميهفان شريف واحمد ، زيرفان بشار (٢٠٢١) : أبعاد إدارة الجودة الاستراتيجية ودورها في تحقيق متطلبات التصنيع الأخضر ، دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في عدد من الشركات الصناعية لإنتاج المياه المعدنية في محافظة دهوك ، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة زاخو (HJUOZ) ، المجلد ٩ ، رقم ٢ ، ص ٣٢٧-٣٥١ ، <https://doi.org/10.26436/hjuoz.2021.9.2.685>

