# " أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة البيئية على الابداع المنظمي بقطاع الانشاءات بدولة الكويت "

رفاعى ابراهيم ابراهيم [٢]، عبدالرحمن محمد الشايع [١]

١- باحث دراسات عليا بقسم قسم مسوح الموارد الطبيعية في النظم البيئية - جامعة مدينة السادات.

٢- معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات.

## المقدمـــة

شـهد المجتمـع الإنسـاني بصـفة عامـة خـلال الآونـة الأخيـرة تطـورات مذهلـة فـي شـتى مجـالات الحيـاة المختلفـة انعكسـت بآثارهـا الإيجابيـة والسـلبية علـى أسـلوب حيـاة الإنسـان وقدراتـه وإنتاجيتـه وتمثلـت هـذه التطـورات فـي نظـم الاتصـال وطبيعـة المهـن وظهـور التكـتلات الاقتصـادية والشـركات متعـددة الجنسـيات وإنشـاء منظمـة التجـارة العالميـة، إضـافة إلـى التـزام الـدول باتفاقيـة الجـات، وصـاحب هـذا التطـور التكنولـوجي والاقتصـادي تطـوراً فـي الـنظم الإداريـة وأسـاليبها، كمـا أصـبح وفقـاً لهـذه التطـورات لزامـاً علـى الـدول أن تقـوم بإعـداد اقتصـادياتها كـي تـتلاءم مـع هـذه التطـورات والتغيـرات مـن خـلال الأسـاليب الإداريـة الحديثـة( ).ارتـبط مفهـوم تقانـة المعلومـات بمهمـة جمـع البيانـات ومعالجتهـا وخزنهـا وتحـديثها واسـترجاعها، إلا أن البـاحثين المختصـين فـي هـذا المجـال اختلفـوا فـي تحديـد مفهومهـا، إذ وصـفها بعضـهم بأنهـا مرادفـة لنظـام المعلومـات الإداريـةز تعتبـر الجـودة أحـد أهـم الوسـائل والأسـاليب لتحسـين نوعيـة التعلـيم والارتقـاء بمسـتوى أدائـه فـي العصـر الحاضـر الـذي يطلـق عليـه بعـض المفكـرين بأنـه "عصـر الجـودة ، وتعتبـر تقانـة المعلومـات هـي المجمـوع الكلـي للمعرفـة المكتسـبة والخبـرة المسـتخدمة فـي إنتـاج السـلع والخـدمات وضـمن نطـاق اجتمـاعي واقتصـادي معـين بقصـد إشـباع حاجـات المجتمـع مـن السـلع والخـدمات كمـا ونوعًـا ويكتسـب هـذا الموضـوع أهميـة كبيـرة كونـه أحـد الموضـوعات الحساسـة والمهمـة التـي تسـتحق الدراسـة والبحـث، لأن إفرازاتـه وتأثيراتـه قـد تـؤدي إلـى نجـاح المنظمـات وزيـادة فاعليتهـا أو فشـل المنظمـات وإنحلالهـا، يُعـدّ أسـلوب حلقـات الجـودة أحـد الأسـاليب الفعالـة لـنمط الإدارة بالمشـاركة ، ومـن المعـروف ان نجـاح المنظمـات الصـناعية والخدميـة وتميزهـا مرهـون الـى حـد بعيـد بقـدرتها علـى تحقيـق انتـاج متميـز بجـودة عاليـة مقارنـة ببقيـة المنظمـات الاخـرى المنافسـة ، وأصـبح تحسـين المنـتج فـي مجـال السـلع والخـدمات علـى حـد سـواء متطلبـا اساسـيا لجميـع المنظمـات الخدميـة لكـي تسـتطيع البقـاء فـي عـالم المنافسـة لـذا تسـعى هـذه المنظمـات الـى الاخـذ بالأسـاليب الحديثـة التـي تهـدف الـى تحسـين الجـودة. ومـن هـذه الاسـاليب .ونظـراً للأهميـة الكبيـرة لمعـايير نظـم ادارة الجـودة الشـاملة البيئيـة بقطـاع الانشـاءات, فإنـه توجـد حاجـة ماسـة لتنـاول مـدى معـايير نظـم ادارة الجـودة الشـاملة البيئيـة بقطـاع الانشـاءات فـي الشـركات الصـناعية بدولـة الكويـت كوسـيلة لتطـوير أداء هـذه الشـركات اقتصـادياً وبيئيـاً الأمـر الـذي سـيكون لـه مـردود إيجـابي علـى البيئـة الطبيعيـة والاجتماعيـة. ومـن ثـم يمكـن صـياغة مشـكلة البحـث الحـالي فـي العبـارة التاليـة: " الحاجـة إلـى تقيـيم مـدى معـايير نظـم ادارة الجـودة الشـاملة البيئيـة بقطـاع الانشـاءات فـي بعـض الشـركات الصـناعية بدولة الكويت".

## مشكلة الدراسة

تنطلـق مشـكلة البحـث مـن حاجـة المنظمـات إلـى تقبـل الأفكـار الجديـدة والممارسـات الحديثـة، إذ إن المنظمـة فـي ظـل التحـديات والمنافسـة الشـديدة تحتـاج إلـى اسـتخدام وتطبيـق وتفعيـل الممارسـات الإداريـة الحديثـة كـالجودة الشـاملة والإبـداع ، إذ إن حلقـات الجـودة مـن الأمـور المهمـة التـي تحـرص المنظمـات علـى امتلاكهـا لمـا لهـا مـن دور فاعـل، كمـا يعـد أسـلوب حلقـات الجـودة مـن الأسـاليب العلميـة التـي تسـهم فـي تقـديم حلـول مقترحـة لحـل مشـكلات الجـودة والإنتاجيـة لـذلك تبـرز الحاجـة إليهـا حاضـراً ومسـتقبلاً اسـتجابة لمتطلبـات المنظمـة ، ومـن جهـة أخـرى يعـد الإبـداع مصـدرا" مهمـا وأحـد المـداخل المهمـة والرئيسـة لحـل المشـكلات التـي تواجـه المنظمـة ومـن اجـل البقـاء فـي عـالم الإعمـال والنمـو والتوسـع وبـدأ مفهـوم الإبـداع احـد مفـاهيم المنظمـات الصـناعية والخدميـة الكبـرى وبالتـالي النهـوض بمسـتوى أدائهـا وان الإخفـاق فـي هـذه الأسـاليب يـؤدي إلـى التراجـع والضـعف إمـام المنظمـات المنافسـة لهـا، وبشـكل عام يمكن التعرف على مضامين المشكلة بالتساؤلات الآتية:

١. هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تطبيق معايير الجودة الشاملة والإبداع المنظمي.
٢. هل يوجد تأثير معنوي لتطبيق الجودة الشاملة في الإبداع المنظمي في قطاع الانشاءات الكويتي .
٣. هل هناك فروق ذات دلالة معنوية بين عينتي البحث فيما يخص تطبيق حلقات الجودة والابداع المنظمي في قطاع الانشاءات الكويتي .
٤. ما مدى معايير نظم ادارة الجودة الشاملة البيئية بقطاع الانشاءات في بعض الشركات الصناعية بدولة "الكويت"؟.
٥- ما معوقات معايير نظم ادارة الجودة الشاملة البيئية بقطاع الانشاءات في بعض الشركات الصناعية بدولة "الكويت"؟.

**أهداف البحث :**

في ضوء تحديد مشكلة البحث فان هدف البحث يتمثل في تشخيص وتحليل علاقات الارتباط تأسيساً على هذا الهدف يمكن تأشير مجموعة من الأهداف يسعى البحث إلى تحقيقها :-

- تحديد مدى معايير نظم ادارة الجودة الشاملة البيئية بقطاع الانشاءات في بعض الشركات الصناعية بدولة "الكويت".
- تحديد معوقات معايير نظم ادارة الجودة الشاملة البيئية بقطاع الانشاءات في بعض الشركات الصناعية بدولة "الكويت"؟.
- قياس مستوى الإبداع المنظمي في قطاع الانشاءات.
- تشخيص العلاقة بين تطبيق الجودة والإبداع المنظمي في قطاع الانشاءات.
- تشخيص تأثير تطبيق الجودة في الإبداع المنظمي في قطاع الانشاءات الكويتي.

تحديد مدى اختلاف آراء المشاركين في البحث بشأن مدى تطبيق ومعوقات محاسبة بقطاع الانشاءات باختلاف متغيرات (الجنس, وعدد سنوات الخبرة, ونوع القطاع الصناعي).

**أهمية البحث :**

تنطلق أهمية البحث من كونه جهد متواضع لتعريف موقع البحث بأهمية استخدام معايير الجودة في حل المشكلات وتوليد الأفكار الإبداعية وما ينتج عنهما من تحسينات في الأداء العام وكما تكتسب الدراسة اهميتها من خلال الاتي :

١.تحليل العلاقة بين ابعاد تطبيق الجودة الشاملة والابداع المنظمي وبالتالي فان معرفة هذه العلاقات وتحليلها سوف يغدو محور اهتمام الجانب الميداني .

٢.اسهام البحث في بيان اهمية أبعاد متغيرات تطبيق معايير الجودة التي تناولها البحث (دعم الادارة العليا ، والعاملين في ادارة الجودة ، والبنية التحتية).

٣.المساهمة في نشر التوجهات الجديدة في بيئة الاعمال ومنها تطبيق حلقات الجودة لتحقيق المنفعة للمركزين .

**منهج البحث:**

اعتمد البحث المنهج التكاملي و( الاستطلاعي ) في تشخيص مستوى توافر متغيري البحث ، (ومنهج تحليلي ) العلاقة ، والتأثير ( والمنهج المقارن) بينهما من خلال اعتماد الاستبانة لاستطلاع أراء عينة من العاملين في (موقع البحث) .

**حدود البحث:**

**الحدود المكانية**: شمل البحث مجموعة الشركات العالمة في قطاع الانشاءات الكويتي.

٢. الحدود الزمانية: تمثلت بمدة إعداد البحث التطبيقي والتي تمتد من ٢٠٠٦/٨/١ في نطاق المجال الزمني للبحث

٣. **الحدود البشرية** : تتضمن عدداً من مديري ومهندسي والعاملين في المنظمة المبحوثة وممن لديهم خبرة ومعرفة في اعمال الانشاءات ، والذي يستفيد الباحث من أرائهم ووجهات نظرهم وخبراتهم .

**وسائل جمع البيانات والمعلومات:**

- وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالجانب النظري تضمنت المصادر والمراجع العربية والأجنبية وشبكة المعلومات الدولية.
- وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالجانب العملي تجسدت في الاستبانة الخاصة بعينة البحث في الجانب العملي.

**محددات تطبيق الجودة الشاملة:**

**الأداء المتميز:**

هي مجموعة سلوكيات وقدرات ومهارات فكرية ومعرفية عالية يتمتع بها الأفراد العاملون في المنظمات لكي تصبح لهم القدرة لتوظيف تلك المهارات والمعرفة والسلوك في مجال عملهم وتخصصهم بما يجعلهم يتجزون أعمالا تتجاوز حدود المعايير المنظمية وتفوق على ما يقدمه الآخرون كما ونوعًا وتقديم أفكار ومنتجات تتسم بالحداثة والأصالة والإبداع. ويعرف (القريوني) الأداء المتميز من مدخل التركيز على الناتج الإبداعي لوصفه أحد مداخل الإبداع، ويتمثل بمقدار الإنتاجية والبراعة في الأداء كما قدم (Kotler) مفهومه للأداء المنظمي المتميز من خلال طرحه أنموذج خصائص منظمات الأعمال ذات الأداء المتفوق، وأشار إلى مجموعة عوامل وصفها بأنها مفاتيح الأداء المتميز، إذ أن الخطوة الأولى في طريق الأداء المتميز هي تحديد أصحاب المصالح (الزبائن، والعاملين، المجهزين، والمسوقون). وتدرك منظمات اليوم، أنها ما لم تلبي احتياجات أصحاب المصالح ورغباتهم، فلن تحقق المكانة المرموقة التي تطمح في الوصول إليها، ومن خلال إدارة العمليات الأساسية (تطوير منتج جديد، وجذب الزبائن واختزال النفقات، وتلبية الاحتياجات) تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها الخاصة بإرضاء أصحاب المصالح .ومن وجهة نظر فإن الأداء المتميز هو أحد أوجه الإبداع. وبين كل من أن الأداء المنظمي المتميز يتطلب تحقيق إنجاز مهمتين رئيستين.

١- إدارة العمليات السائدة فيها بشكل فاعل.

٢- قدرة المنظمة على تغيير هذه العمليات على وفق المتطلبات المستقبلية المتغيرة بحسب استراتيجياتها.

**العوامل الدافعة لتحقيق الأداء المتميز:**

لقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين تغير العديد من المفاهيم الإدارية، فمن التوجه بالإنتاج أصبح التوجه إلى التسويق، ومن التركيز على الزبون الخارجي إلى التركيز على الزبون الداخلي والخارجي معا، ومن التركيز على رأس المال المادي إلى التركيز على رأس المال الفكري. كذلك امتدت التغييرات لتشمل هيكل المنظمة، فبدأت هيكل المنظمات الحديثة بالتسطح، وقد بدأ أيضًا بظهور العديد من المنظمات الافتراضية لتقدم مفهومًا جديدا في عالم الأعمال غير أن التساؤل هنا لماذا تسعى المنظمات دائما إلى تبني فكر إداري جديدًا أن الإجابة المنطقية على هذا التساؤل هو الرغبة في التميز، فالمنظمات التي تعتنق فكرًا إداريًا لمدة طويلة يصعب عليها أن تجد نفسها مكانا تنافسيًا مرموقًا، لذلك فإن المنظمات تستجيب للعديد من القوى الدافعة للتمييز. وبصفة عامة يمكن تحديد أهم تلك القوى الدافعة للتميز، من خلال جودة الخدوة ودورها في الأداء المتميز.

- معدلات تغير السرعة.
- منافسة بلا حدود.
- حفظ المكانة الحالية.
- تنامي الشعور بالجودة.
- اختصار المعرفة.

- **مؤشرات قياس الأداء المتميز:**

تواجه دراسة الأداء وقياسه تحديات عديدة تتمثل في تباين المفهوم ومؤشرات قياسه على أساس تباين أهداف المنظمات وطبيعتها واختلاف أهدافالجهات المرتبطة بها مما يتوجب تحديد نوع المقاييس المناسبة التي يمكن استعمالها في قياس الأداء وتحديد أهميتها ومصادر المعلومات المعتمدة في القياس وكيفية دمج

قياسات مختلفة لتقديم صورة حقيقية عن المنظمة لذلك يختلف الباحثون في تحديدهم لمؤشرات قياس الأداء. وفي أدناه مجموعة المؤشرات التي تعد الأكثر استعمالا في قياس الأداء.

**المقاييس المالية:**

هي مقاييس معتمدة عند مقارنتها السابقة لمدة زمنية لطول أي مع ما مضي وما هو موجود حاليًا وتعد من المقاييس الأكثر استعمالا لقياس ربحية المنظمة، حيث تستعمل بعض هذه المقاييس بصورة مجتمعة لإعطاء المنظمة صورة واضحة عن أدائها خلال مدة السنة الكاملة منها: (ربحية السهم الواحد، والعائد على المبيعات ومعدل العائد على حق الملكية، ومعدل العائد عن الاستثمار) الذي هو الأكثر استعمالا لقياس أداء المنظمة فيما يتعلق بالأرباح. وعلى الرغم من الاستعمال الواسع لهذا المقياس إلا أنه يعاني من بعض المساوئ منها: (الاختلاف في طرق احتساب الاندثار. والاختلاف في تقييم الموجودات الثابتة، والاختلاف في أساليب تحديث الحسابات).

**مقاييس الموارد البشرية:**

تتميز هذه المقاييس بدرجة عالية من الموضوعية ومن هذه المقاييس (إنتاجية الفرد، ونفقات البحث والتطوير ونفقات التطوير والتدريب على كل فرد) ويعاب عليها في تحديد مقاييس النجاح، فبعضهم يجد أن تطوير الأعمال المقياس الأساس للنجاح في حين يجد آخرون أن انتاجية الفرد هي المقياس الأساس( ).

**مقاييس التسويق:**

تعد مقاييس التسويق مثل: (حجم المبيعات، والحصة السوقية)، من المقاييس التي تنسجم مع قابلية قياس الأداء المنظمي أو التنظيمي وأن درجة التفوق السوقي التي يصلها المنتج مقياس أساس الأداء التنظيمي ويعاب عليها صعوبة تحديد المقياس الأفضل لأداء الحصة السوقية، فضلا عن أن هذه المقاييس تبين أداء المنظمة في داخل المنظمة( ).

**مقاييس نوعية تحول المنظمة:**

قسمت عمليات التحول التي تنفذها المنظمة إلى: التخصص التكيفي، وهو عملية رفع مستوى التوافق بين المنظمة وبيئتها، والتصميم التكيفي، ويركز على استثمار ما لدى المنظمة من صافي فائض الموارد لرفع مستوى قدرة المنظمة على التكيف في بيئات غير مستقرة، وهو ضروري للمنظمة لكي تضمن البقاء في الأجل الطويل( ).

**مقاييس قيمة ملكية حملة الأسهم:**

تستعمل معظم المنظمات قيمة ثروة حملة الأسهم مقياسًا لأداء المنظمة وفعالية الإدارة الاستراتيجية وذلك لأن هذه المنظمات تعتقد أن المقاييس المحاسبية مثل العائد على الاستثمار، العائد على حق الملكية وغيرها هي مؤشرات غير معقدة للقيمة الاقتصادية للمنظمة، وهذا المقياس فيما إذا كانت المنظمة تحقق نسبة عائد أكبر مما يطالب به المستثمرون في سوق الأوراق المالية.

**مقياس تقويم الإدارة العليا:**

أن الأداء الوظيفي لرئيس المنظمة وأفراد الإدارة العليا يقوم من مجلس الإدارة عن طريق اللجان الفرعية لـ (الاستراتيجية والمراجعة والتدقيق، والرواتب) ويركز مجلس الإدارة على (إجمالي الربح مقاسا بالعائد على الاستثمار والعائد على حق الملكية، والعائد على السهم الواحد، وقيمة ملكية حملة الأسهم).

**المراجع الاولية:**


١. أحمد الخطيب، رداح الخطيب، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية ٢٠٠٠، جامعة اليرموك
٢. أحمد محمود الخطيب، الإدارة الإبداعية للجامعات نماذج حديثة، عالم الكتاب الحديث، الأردن، ٢٠٠٦ .
٣. بشار عباس، ثورة المعرفة والتكنولوجيا ، دار الخبير للنشر .
٤. حامد مصطفى عمار، في التنمية البشرية العربية وتعليم المستقبل ، ٢٠٠١ .
٥. حسن إبراهيم عبيد، التنمية والتخطيط، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ١٩٩٧.

٦. حسن البيلاوي، إدارة المعرفة في التعليم ، ٢٠٠٧ .
٧. حسن البيلاوي، إدارة المعرفة في التعليم ، دار الوفاء للطباعة والنشر ، ٢٠٠٧
٨. حسن بن نايف العتيبي، إستراتيجية نظام الجودة في التعليم مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ٢٠٠٧ .

٩. دراكر بيتر، الإدارة والمستقبل، ترجمة: صليب بطرس، الدار الدولية للنشر، القاهرة
١٠. ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة ، صدر عن دار صفاء للطباعة والنشر: كلية التخطيط والإدارة ، جامعة البلقاء ، ٢٠٠٨ .
١١. رياض أمين حمزاوي، البحث في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، دار القلم، ١٩٩٨.
١٢. سعيد التل، قواعد التدريس في الجامعة، دار الفكر، عمان، الأردن، ١٩٩٧.
١٣. سمير خليل ، إدارة الإنتاج والعمليات ، الأردن ،دار أسامه للطبع والنشر ، الطبعة الأولى ،٢٠١٠ .

١٤. شكري غانم، النفط والاقتصاد الليبي، بيروت، معهد الإنماء العربى ،١٩٨٦.
١٥. عادل الشبراوى ، تخطيط الجودة كعنصر هام فى إدارة الجودة الشاملة، المؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية ،المركز العربى للتطوير الادارى ، القاهرة.

١٦. عادل طاهر، نقض الفلسفة الغربية ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ١٩٩٠
١٧. عامر الكبيسي، التعليم التنظيمي والمنظمات المتعلمة، القاهرة، الدار الجامعية ، ٢٠٠١.
١٨. عامر خضير الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات ، ٢٠٠٨
١٩. على الحوات، التعليم العالي في ليبيا واقع وآفاق، مكتبة طرابلس العلمية العالمية، ١٩٩٦.
٢٠. علي الحوات، التعليم العالي في ليبيا واقع وآفاق، مكتبة طرابلس العلمية العالمية، ١٩٩٦.
٢١. علي السلمي. السلوك التنظيمي ،القاهرة، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ،١٩٧٢.
٢٢. فاخر عاقل، أسس البحث العلمي في العلوم السلوكية ، بيروت ، دار العلم للملايين ، ١٩٧٩.
٢٣. فتحي سرحان، إدارة الجودة الشاملة، الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة، القاهرة، مكتبة الشريف، ماس للنشر والتوزيع، ٢٠١١.

٢٤. فيصل بن جاسم بن محمد الأحمد آل ثانى ، إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات الإعلامية بالتطبيق على قناة الجزيرة الفضائية فى الفترة من ٢٠٠٤-٢٠٠٦ ،بيروت،دار المعرفة ، ٢٠٠٨ .

٢٥. مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، عمان –الأردن ،دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦.