دور أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة
دراسة ميدانية على المصانع العاملة بمدينة ذمار

حميد ناصر الحميدي، أسماء الشامي، جيهان الناصري، عبير الناوي، عزة إدريس، فاطمة الطشي
قسم إدارة الأعمال – كلية العلوم الإدارية والحاسبات برداع-جامعة البيضاء
DOI: https://doi.org/10.56807/buj.v5i4.420

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار، والتعرف على أنظمة الجودة التي تطبقها هذه المصانع، ومعرفة مدى مساهمة المواصفات العالية إدارة الجودة (iso9000) في تحقيق التنمية المستدامة في هذه المصانع، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع وعينة الدراسة من الإداريين العاملين في المصانع العاملة بمدينة ذمار، وبلغ حجم العينة (30) مديرًا وموظفًا، وتم الاعتماد على برنامج (SPSS) في تحليل نتائج الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

1- أن مستوى أنظمة الجودة في المصانع العاملة في مدينة ذمار كانت بدرجة عالية.

2- أن تحقيق التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار كانت عالية.

3- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأنظمة الجودة أيزو (9000) وتحقيق التنمية المستدامة لدى الإداريين والعاملين في المصانع العاملة في مدينة ذمار.

الكلمات المفتاحية: أنظمة الجودة أيزو (9000) -التنمية المستدامة

The Role of ISO (9000) Quality Systems in Achieving Sustainable Development in Factories Operating in the City of Dhamar

Department of Business Administration- Faculty of Administrative and Computer Sciences Rada - Albaydha University

Abstract

This study aimed to know the role of ISO (9000) quality systems in achieving sustainable development in factories operating in the city of Dhamar، and to identify the quality systems applied by factories operating in the city of Dhamar، and to know the extent to which the high standards of quality management (ISO9000) contribute to achieving sustainable development in Factories operating in the city of Dhamar، and to achieve the objectives of the study، the study relied on the descriptive analytical approach. Many results، the most important of which are:

The level of quality systems in factories operating in the city of Dhamar was high-

- The achievement of sustainable development in factories operating in the city of Dhamar was high.

- There is a statistically significant role at the level of significance (0.05) for ISO (9000) quality systems and the achievement of sustainable development among administrators and workers in factories operating in the city of Dhamar.

Keywords: *ISO (9000) Quality Systems- Sustainable Development*

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

أولًا: المقدمة:

تحتل أنظمة الجودة أيزو (9000) أهمية متميزة في الفلسفة الإدارية المعاصرة للمنظمات الوطنية والعالمية، خاصة في ظل التطورات الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي يشهدها العالم، كذلك احتدام حدَّة المنافسة في الأسواق، والموارد بمكوناتها المتعددة سواء أكانت مادية أم مالية أم بشرية مما يتطلب امتلاك رؤية وفلسفة شمولية قادرة على مواجهة التحديات البيئية الحالية والمستقبلية، وزيادة قدراتها الذاتية في التكيف والمواءمة مع التغيرات في البيئة التنافسية.

ويعد مفهوم التنمية المستدامة، ذلك النمط من التقدم والرقي في استثمار الموارد البشرية والطبيعية بما يضمن تلبية الاحتياجات الأساسية والكمالية للأجيال الحالية والمستقبلية، وتكتسب التنمية المستدامة أهمية بالغة في إطار التطورات والتحولات المتسارعة التي يشهدها العالم منذ أواخر القرن السابق؛ إذ تغير الكثير من معالم الحضارة الإنسانية نتيجة ما تحقق من إنجازات غير مسبوقة في مجالات العلوم والتكنلوجيا ووسائل والاتصالات، وقد كان لهذه الإنجازات الباهرة وقعها المؤثر في شتى مجالات ميادين الحياة.

وبناء على ذلك، وفي ضوء التطور المتسارع، وظهور أنظمة الجودة الشاملة، ومطالبة أهل الاختصاص بتوظيف الجودة الشاملة من أجل تحقيق التنمية المستدامة للوصول إلى مخرجات ذات جودة عالية تحقق متطلبات التنمية؛ تأتي الدراسة الحالية لدراسة دور إدارة الجودة في تحقيق التنمية المستدامة أيزو (9000) في المصانع العاملة في مدينة ذمار.

ثانيًا: مشكلة الدراسة:

نظرًا لأهمية أنظمة الجودة أيزو (9000) حيث أصبحت فلسفة الإدارة لتطبيق الجودة الشاملة، ومن أجل تطبيق نظام المواصفات العالمية لأنظمة إدارة الجودة (iso9000) من أجل تحقيق التنمية المستدامة للمؤسسة في البيئة التنافسية، التي تنشط فيها المؤسسات بشكل عام من أجل الارتقاء بالمنتجات والصناعات في المصانع العاملة في مدينة ذمار من أجل تحقيق التنمية المستدامة، حيث يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو الآتي:

ما دور أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار؟

ثالثًا: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

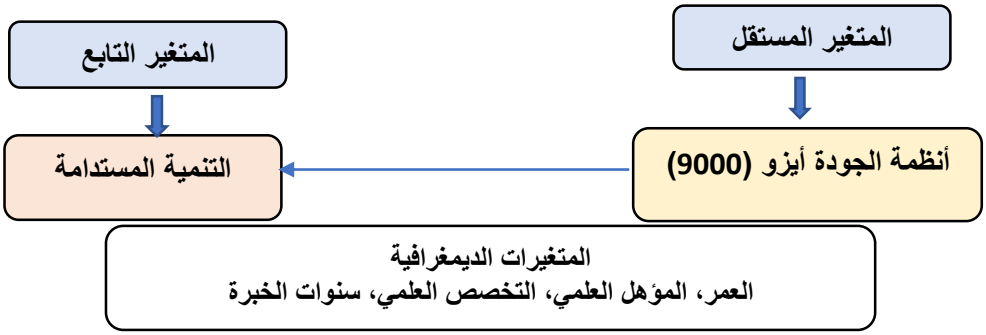
1. معرفة دور أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة للمصانع العاملة في مدينة ذمار.
2. تحديد مدى إمكانية تطبيق المتطلبات الأساسية للأيزو (9000) في المصانع العاملة في مدينة ذمار.
3. معرفة مدى مساهمة المواصفات العالية إدارة الجودة (ISO90000) في تحقيق التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار.

رابعًا: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

1. دراسة دور أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار.
2. إلقاء الضوء على مفهوم أنظمة الجودة أيزو (9000) وممارسة التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار.
3. يمكن أن تساعد نتائج الدراسة صناع القرار (الإدارة العليا) في تطبيق أنظمة الجودة أيزو 9000 لتحقيق التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار.

خامسًا: النموذج المعرفي للدراسة: تتمثل متغيرات الدراسة بالمتغير المستقل: والذي يتضمن أنظمة الجودة iso9000.
المتغير التابع: المتمثل بالتنمية المستدامة. كما هو موضح بالشكل رقم (1)



سادسًا: فرضيات الدراسة: بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة لدى الإداريين والعاملين في المصانع العاملة في مدينة ذمار.

الفرضية الثانية: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو تطبيق أنظمة الجودة أيزو

(9000) في تحقيق التنمية المستدامة لدى الإداريين والعاملين في المصانع العاملة في مدينة ذمار تعزى للخصائص الوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة).

سابعًا: منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف الظاهرة، وتقديم إطار نظري عن متغيرات الدراسة، وكذلك تم تصميم استبانة لغرض الدراسة، تم توزيعها على المبحوثين وجمعها باليد.

ثامنًا: مصطلحات الدراسة:

1) نظام إدارة الجودة: (iso9000) عَرف المعهد الأمريكي الجودة بأنها: "مجموعة من السمات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة" (بومدين، 2006: 7) وعرفها (إيشيكاوا) على أنها: "القابلية على إشباع الزبون، ويشير هذا التعريف إلى أن الجودة تعني مدى قابلية المنتج على إشباع حاجات الزبون" (نجم عبود، 2020: 10).

2) التنمية المستدامة: نظام حيوي للموارد، نظام اقتصادي، نظام اجتماعي، بمعنى أن التنمية المستدامة عملية مجتمعية يجب أن تُساهم فيها كل الفئات والقطاعات والجماعات بشكل متناسق، ولا يجوز اعتمادها على فئة قليلة، ومورد واحد (حرفوش وآخرون، 2008).

تاسعًا: الدراسات السابقة:

1- دراسة (الفقهي، 2020)، بعنوان: أثر تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التنمية المستدامة.

هدفت الدراسة إلى التعريف على الأثر بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في طرابلس والمتمثلة في (الالتزام ودعم الإدارة العليا، التخطيط الإستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، التدريب العاملين، مشاركة العاملين (والتنمية المستدامة) البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي)، كما تراها القيادات الإدارية في وزارة التخطيط.

وقد أُجريت هذه الدراسة على كافة القيادات الإدارية في طرابلس، وتم توزيع استبانة عليهم حيث تم توزيع عدد (53) استبانة على مختلف الإدارات، تم استرداد (92) من مجموع الاستبيانات الموزعة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التي تتلاءم مع طبيعة بيانات هذه الدراسة؛ حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، ولتفريغ وتحليل الاستبيانات استخدمت التكرارات والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ألفا كرو نباخ؛ وذلك للتحقق من صحة البيانات للاختبار، وتم استخدام اختبار (F) لمعرفة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وكذلك استخدم تحليل الانحدار الخطي لقياس الأثر بين تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة، والمتمثلة في التزامات ودعم الإدارة العليا، التخطيط الإستراتيجي للجودة، التحسين المستمر، تدريب العاملين، مشاركة العاملين، والتنمية المستدامة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي)، ومن خلال تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، كان أهمها:

- أظهرت نتائج الورقة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية في متطلبات إدارة الجودة الشاملة مجتمعة في أبعاد "التنمية المستدامة"؛ حيث بلغ معامل التحديد (60 %)، مما يعني أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة مسؤولة عن تفسير (60%) من التغيرات التي تحدث في التنمية المستدامة، وإن الأكثر المتطلبات تطبيقًا كان التزام ودعم الإدارة العليا، وإن أكثر أبعاد التنمية المستدامة توفرًا في وزارة التخطيط كانت البعد البيئي.

2- دراسة (المجالي، 2020)، بعنوان: أنظمة إدارة الجودة في تحقيق التنمية المستدامة.

هدفت الدراسة إلى تقديم وتسليط الضوء على مفهوم أنظمة إدارة الجودة باعتباره من المفاهيم الجديدة وأثره في تحقيق التنمية المستدامة في الشركات الصناعية العاملة في الأردن، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لوصف متغيراتها وتحليلها، وكان مجتمع الدراسة (الشركات العاملة في الأردن)، وكانت عينة الدراسة عشر شركات صناعية أردنية بلغ عدد العاملين المستهدفين فيها 500 عامل، وكانت أهم النتائج الدراسة:

- وجود تطبيق بشكل متفاوت لأنظمة إدارة الجودة في الشركات الصناعية العاملة في الأردن.
- تطبيق أنظمة إدارة الجودة في الشركات الصناعية العاملة في الأردن يؤدي إلى التحكم الجيد في الأداء، وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة.
- تطبيق أنظمة إدارة الجودة في الشركات الصناعية العاملة في الأردن يؤدي إلى التحسين المستمر في الأداء، وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة.

3- دراسة الكميم (2018)، بعنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة المنظمات التعليمية اليمنية.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة الجودة في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة المنظمات التعليمية اليمنية ومساهمة كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة، وتحديد أيها أكثر تأثيرًا في تعزيز التنمية المستدامة، ومعرفة مدى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، ومعرفة مستوى تحقيق التنمية المستدامة في بيئة المنظمات التعليمية اليمنية، تمثل مجتمع الدراسة بالمنظمات التعليمية الحكومية والأهلية بأمانة العاصمة صنعاء البالغ عددها (856) منظمة، بينما تمثلت عينة الدراسة بعدد (267) منظمة تعليمية، تم اختيارها وفقًا للعينة العشوائية المنتظمة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي

التحليلي المقارن لاستخلاص النتائج التي أظهرت عمليات التحليل الإحصائي، وكانت أهم النتائج لهذه الدراسة:

- وجود مستوى عال من تحقيق التنمية المستدامة في بيئة المنظمات التعليمية اليمنية بوجه عام.
- أن مستوى تحقيق التنمية في بيئة المنظمات التعليمية الاهلية أكبر من مستوى التحقق الحاصل في بيئة المنظمات التعليمية الحكومية.

4- دراسة (بين العربي، 2015)، بعنوان: مساهمة المواصفات القياسية العالمية (ISO) في تحقيق وتنمية الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية.

تهدف الدراسة إلى توضيح مساهمة تبني المواصفات العالمية لأنظمة إدارة الجودة(IOS9000) في تحقيق وتنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية والرفع من قدراتها التنافسية، وللوصول إلى ذلك تعرضنا في هذه الدراسة إلى جزء من نظري تناولنا فيه الإطار الفكري والنظري للجودة، وماهية المواصفات العالمية لأنظمة إدارة الجودة (9001 ISO) ومتطلبات تطبيقها وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: أن تبني المؤسسة الاقتصادية لأنظمة إدارة الجودة (iso 9001) والالتزام بمتطلباتها يُساهم في رفع القدرة التنافسية للمؤسسة، ويسمح لها ببناء ميزة تنافسية وتحقيق التميز عن المنافسين.

ما يُميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بكونها تسعى إلى معرفة دور أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة؛ حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق هذه الدراسة لأول مرة في اليمن في المصانع العاملة في مدينة ذمار.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة:

المطلب الأول: أنظمة الجودة أيزو(9000)

أولاً: مفهوم الجودة: يُعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي يسودها الغموض ويختلف مفهومها من سياق إلى آخر، كما عرفت العديد من التطورات منذ بداية القرن العشرين، هذا ما أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم ويرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديمًا كانت تعني الدقة والإتقان خلال قيامهم بتصنيع الآثار والأوابد التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها، أو استخدامها لأغراض الحماية، وحديثًا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة، وظهور الإنتاج الكبير، والثورة الصناعية، وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة؛ إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشبعة (بوزيد، 2011، 2).

ثانيًا: مفهوم أنظمة الجودة أيزو (9000): تعرف أنظمة الجودة أيزو 9000: 2005: بأنها " درجة تلبية مجموعة من الخصائص الكامنة في المنتج لمتطلبات العميل" (عبد العال، 2010، 07). كما عرفها " Evans أنها: "تلبية توقعات الزبائن أو ما يقوق عليها " بينما عرفها Hill بأنها: " المقدرة على تلبية متطلبات الزبائن، وتحقيق توقعاتهم وتجاوزها باتجاه الأفضل" (الطائي وآخرون، 2008، 56). أما (النجار، 2007، 247) فقد عرفها على أنها "عبارة عن مجموعة من المقاييس المعيارية (المواصفات)، ومجموعة من السلوكيات الفعالة المحققة لرضاء المتعاملين والعاملين والوسطاء والموردين وغيرهم".

ثالثًا: المواصفات الدولية الأيزو: إن هذه المواصفات تعد بحق إضافة لعلم الإدارة شريطة أن تنفذها المنظمات بدقة وفاعلية، وليست مجرد الحصول على شهادة كما يحدث حاليًا في أغلبية منظمات الدول النامية. (الكفافي،2007، 9-10)

أ. تعريف الأيزو (9000) : "عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة، أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات في 1987، وتعد الأيزو جواز حجر الزاوية للوصول، يسمح للمنتج الانتقال من المجال المحلي أو الوطني إلى عالم الشهرة والأسواق العالمية، والذي لا يمكن أن تستغني عنه أي منظمة صناعية ترغب في السير نحو طريق العالمية والاستحواذ على الأسواق كما تفعل المنظمات الصناعية اليابانية، تحدد هذه السلسلة وتصف العناصر الرئيسية المطلوبة توافرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه وتتبناه إدارة المنظمة للتأكد من أن منتجاتها (سلعًا وخدمات) تتوافق مع أو تفوق حاجات أو رغبات وتوقعات العملاء (سيد، 2007، 11).

إحدى التحديات التي تواجه العالم الثالث لاسيما بعد أن أضحتISO تعتبر الشهادات التي تصدرها الأيزو علامة من علامات النضج والجودة في إنتاج السلع والخدمات، وكذلك غدت الأيزو بمثابة الوثيقة التي تصرح للمنتجات والخدمات بالدخول إلى الأسواق العالمية، ولذلك تشجع الحكومات في العالم الثالث منظماتها الإنتاجية والخدمية إلى السعي للحصول على الأيزو حتى يتسنى لها الدخول إلى الحلبة (ساعتى، 1998، 54).

من خلال الحصول على شهادة المطابقة يجب أن تكون جهة معتمدة ومستقلة لزيارة المؤسسة لتقييم المتطلبات، وترجع الحاجة إلى عملية تقييم المطابقة إلى عدة أسباب، وهي: أداة للتحسين ومطلب أساسي للعمل، تُعتبر المفتاح الرئيسي للدخول إلى الأسواق الدولية، وسيلة للدعاية والتسويق ورقي المنظمة (عبد العال، 2010، 24).

ب. سلسلة المواصفات القياسية: 9000 ISO:

إن سلسلة المواصفات القياسية أيزو (9000) تتألف من خمسة مواصفات أساسية، هي: (عبد المحسن، 2009، 359).

1. المواصفات ذات الرقم الأيزو 9000: تتضمن إرشادات للاختبار والاستخدام وتتناول جميع الصناعات بما فيها المنتجات الجاهزة.
2. المواصفات ذات الرقم الأيزو 9001: تتضمن نموذجًا لتوكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والفحص والاختيار والتركيب أو الخدمة، وتشمل على (20) عنصرًا، وتطبق هذه المواصفات على كافة المنظمات التي يتضمن عملها التصميم والتطوير والإنتاج والتجهيز وخدمات البيع.
3. المواصفات ذات الرقم الأيزو 9002: تتضمن نموذجًا لتوكيد الجودة في الإنتاج والتجهيز، وتشمل 18 عنصرًا، أي أن هذه المواصفات تغطي كافة المجالات السابقة عدا التصميم والتطوير وخدمات ما بعد البيع.
4. المواصفات ذات الرقم الأيزو 9003: تتضمن نموذجًا لتوكيد الجودة في عمليات الفحص والاختبار النهائي، وتشمل على 16 عنصرًا، وتعد هذه المواصفات من المواصفات محدودة الاستخدام.
5. المواصفات ذات الرقم الأيزو 9004: تتضمن نموذجًا لتوكيد الجودة في مجال توفير التوجيهات والإرشادات اللازمة لإدارة الجودة، وتستخدم هذه الإرشادات لكافة الصناعات والخدمات.

رابعًا: أهداف أنظمة الجودة أيزو (9000):

بشكل عام تسعى المؤسسات الاقتصادية من وراء الجودة إلى تحقيق نوعين من الأهداف، هما: (الصرفي، 2003، 206).

1. **أهداف تخدم ضبط الجودة:** حيث إن المؤسسات الاقتصادية ترغب في المحافظة على المعايير التي وضعتها لمستوى الجودة، مثل: الأمان رضا العملاء ... إلخ. وهذه المعايير تصاغ على مستوى المؤسسة ككل.
2. **أهداف تتعلق بتحسين الجودة:** وهي الأهداف التي ترمي إلى الحد من الأخطاء ونسب المعيب من المنتجات، وكذا العمل على تطوير منتجات جديدة تلبي رغبات العملاء الحالية والمتوقعة.

ويمكن تصنيف النوعين السابقين من الأهداف إلى: (قاسم، 2006، 38).

أ. الأهداف المتعلقة بالأداء الخارجي للمؤسسة: وتتضمن خدمة المجتمع والسوق والبيئة.

ب. الأهداف المتعلقة بالأداء الداخلي للمؤسسة: وتتناول قدرة المؤسسة ومدى استجابتها لتغيرات بيئة العمل.

ج. الأهداف المتعلقة بأداء العاملين: وتهتم بالمهارات والتحفيز وتطوير العاملين.

د.الأهداف المتعلقة بأداء العمليات: وتدور حول فعالية العمليات وقابليتها للضبط.

ه.الأهداف المتعلقة بأداء المنتج: وتهتم بحاجات العملاء والمنافسة.

خامسًا: أبعاد الجودة للمواصفات والمقاييس:

نظرًا لتباين وجهات النظر حول مفاهيم الجودة واختلاف التعاريف، فإن هناك من حدد مجموعة من الإبعاد، التي على أساسها يمكن تحديد مدى جودة منتوج أو خدمة ما، وأهم من حدد هذه الأبعاد نجد Garvin وحصرها في ثمانية، هي: (قاسم، 2005، 20)

1. **المعقولية:** وهي احتمال عمل المنتج دون فشل خلال فترة محددة، مثال ذلك السيارات وعملها في الأوقات الباردة، وكذا مدة استعمال إطاراتها.
2. **مستوى الأداء:** ويتحدد بالخصائص الوظيفية للمنتوج، ففي المطاعم يتعلق الأمر بنوعية الخدمات، وفي صناعة السيارات نجد السرعة والاستهلاك، وفي التلفزيون وضوح الألوان ... إلخ.
3. **المطابقة:** وتعبر عن جودة المنتوج ومدى مطابقته للمواصفات المحددة سلفًا، ومراقبة الجودة، وقد اعتبر البعض أن حدود التفاوت في المطابقة يجب ألا يقل عن 97% مما هو محدد.
4. **الجمالية:** وتتعلق بالجوانب الذاتية للفرد، مثل: التصميم، الذوق، الرائحة، المظهر الخارجي، الصوت والتحسس وجوانب أخرى عدة.

ويعتمد هذا البعد خاصة في الصناعات الكمالية والملابس.

5. **القدرة على الخدمة:** وهي خدمات الصيانة والإصلاح اللازمة لإعادة المنتج للعمل بعد الأعطال، وتتأكد فعالية هذا البعد بمدى توفر قطع الغيار وخدمات ما بعد البيع.
6. **الدوام:** ويقصد به العمر الافتراضي للمنتوج، فكلما طالت مدة خدمته كان جيدًا والعكس صحيح.
7. **الخصائص الثانوية:** وهي العناصر التي تضيف شيئًا للمعروض الأساسي، مثل: نظام التكييف في السيارات، وفي بعض الأحيان تكون هذه الخصائص هي الأساس في الاختيار، عندما تتشابه المنتجات لدى المستهلك.
8. **قدرة التحسس بالجودة:** ويقصد بها صورة المنتوج عند المستهلك، وتكتسب من خلال الدعاية والإعلان. الجدير بالذكر أن استعمال هذه الأبعاد من طرف المؤسسات، ليس بالضرورة أن يكون شاملًا لها جميعًا، ولكن يكفي للمؤسسات المتوسطة أن تنتقي ما يناسبها في إستراتيجيتها التنافسية، والسوق الذي تتواجد فيه.

فاليابانيون مثلًا استخدموا كثيرًا أبعاد المعقولية والمطابقة في اكتساح الكثير من الأسواق، بالرغم من ضعف بعض السلع في جوانب معينة، إلا أن اختيارها لأبعاد مناسبة تلبي احتياجات العميل جعلها تكتسح الأسواق العالمية، وهو ما يعني أن تقوم المؤسسة بدراسة عملائها وتتوجه إلى اعتماد ما

يسمى التوجه بالعميل وليس بالمنتج، وهو أسلوب حديث في الإدارة.

المطلب الثاني: التنمية المستدامة:

أولًا: مفهوم التنمية المستدامة: ورد مفهوم التنمية المستدامة لأول مرة في تقرير اللجنة العالمية للبيئة والتنمية عام 1987: "هي تلك التنمية التي تلبي حاجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية حاجاتهم"(عثمان، ماجدة، 2007، 25).

التنمية المستدامة نمط تنمية تضمن فيه الخيارات، وفرص التنمية التي تحافظ على البيئة والموارد الطبيعية والتراث الثقافي للأجيال القادمة (القانون المتعلق بالتنمية المستدامة، 2003، 5).

هي التنمية التي تفي باحتياجات الحاضر دون التقليل من قدرة أجيال المستقبل على الوفاء باحتياجاتها، وهي تهدف إلى التوافق والتكامل بين البيئة والتنمية من خلال ثلاث نقاط، هي: نظام حيوي للموارد، ونظام اقتصادي، ونظام اجتماعي، "بمعنى أن التنمية المستدامة عملية مجتمعية يجب أن تساهم فيها كل الفئات والقطاعات والجماعات بشكل متناسق، ولا يجوز اعتمادها على فئة قليلة، ومورد واحد (حرفوش، صحراوي، 2008، 8).

هي وضع جملة من الأهداف يتم من خلالها التركيز على الأمد البعيد بدلًا من الأمد القصير، وعلى الأجيال المقبلة بدل الأجيال الحالية، وعلى كوكب الأرض بكامله بدلًا من دول وأقاليم منقسمة، وعلى تلبية الحاجيات الأساسية، وكذلك على الأفراد والمناطق والشعوب منعدمة الموارد والتي تعاني من التهميش (نهى، 2000، 220).

هي التنمية الحقيقية ذات القدرة على الاستمرار والتواصل من منظور استخدامها للموارد الطبيعية، والتي يمكن أن تحدث من خلال إستراتيجية تتخذ التوازن البيئي محورًا ضابطًا لها لذلك التوازن، الذي يمكن أن يتحقق من خلال الإطار الاجتماعي البيئي، والذي يهدف إلى رفع معيشة الأفراد من خلال النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تحافظ على تكامل الإطار البيئي (كربلي، حمداني، 2010، 12).

ثانيًا: أسس التنمية المستدامة: يستند مفهوم التنمية المستدامة إلى مجموعة من الأسس أو الضمانات الرامية إلى تحقيق أهدافها، وكانت أهمها: (إبراهيم، 2004، 76).

1. ان تتأخذ التنمية في الاعتبار الحفاظ على خصائص ومستوى أداء الموارد الطبيعية الحالي والمستقبلي أساسًا لشراكة الأجيال المقبلة في المتاح من تلك الموارد.
2. لا ترتكز التنمية إزاء هذا المفهوم على قيمة عائدات النمو الاقتصادي بقدر ارتكازها على نوعية وكيفية توزيع تلك العائدات، وما يترتب على ذلك من تحسين للظروف المعيشية للمواطنين حال الربط بين سياسات التنمية والحفاظ على البيئة.
3. يتعين إعادة النظر في أنماط الاستثمار الحالية، مع تعزيز استخدام وسائل تقنية أكثر توافقًا مع البيئة، تستهدف الحد من مظاهر الضرر والإخلال بالتوازن البيئي والحفاظ على استمرارية الموارد الطبيعية.
4. لا ينبغي الاكتفاء بتعديل أنماط الاستثمار وهياكل الإنتاج، وإنما يستلزم الأمر أيضًا تعديل أنماط الاستهلاك السائدة اجتنابًا للإسراف وتبديد الموارد وتلوث البيئة.

ثالثًا: أهداف التنمية المستدامة: تهدف التنمية المستدامة إلى تحقيق عدد من الأهداف المهمة على وفق آليات وبرامج مختلفة، ومنها ما يأتي: (غنيم وأبو زنط، 2007، 28).

1. تسعى التنمية المستدامة إلى تحسين نوعيه حياة السكان، وهذا من خلال الاهتمام بالنوع وليس بالكم.
2. تعمل التنمية المستدامة على احترام البيئة الطبيعية من خلال توطيد العلاقة بين البيئة والسكان لتصبح متكاملة ومنسجمة.
3. تنمية الوعي لدى السكان بالمشكلات البيئية القائمة من خلال مشاركتهم في إيجاد حلول لهذه المشاكل البيئية.
4. تحقيق الاستغلال الأمثل والعقلاني للموارد الطبيعية باعتبارها موارد محدودة والسعي لتوظيفها بشكل صحيح.
5. العمل على ربط التكنلوجيا الحديثة بأهداف المجتمع من خلال نوعية السكان بأهمية التقنيات المختلفة في المجال التنموي، وكيفية استخدامها في تحسين نوعية حياة المجتمع وتحقيق أهدافه المنشودة.
6. العمل على إحداث التغيير المستمر والمناسب في حاجات وأولويات المجتمع.

وتشير هذه الأهداف إلى أهمية تحقيق العدالة والمساواة بين الأجيال الحالية والمستقبلية، وتؤكد على أهمية حماية البيئة وتقليص الأضرار التي يمكن أن تلحق بها جراء التلوث.

رابعًا: العناصر الأساسية للتنمية المستدامة:

1. **الإنسان:** ويشكل محور تعاريف التنمية المستدامة؛ حيث تتضمن تنمية بشرية تؤدي إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية، والتعليم، والرفاهية، وهناك اعتراف اليوم بهذه التنمية البشرية الصادرة عن برنامج الأمم المتحدة.
2. الإنمائي يجب إن يكون الرجال والنساء والأطفال محور الاهتمام، فيتم نسج التنمية بين الناس وليس الناس حول التنمية، وتؤكد تعريفات التنمية المستدامة بصفة متزايدة على أن التنمية ينبغي أن تكون بالمشاركة بحيث يشارك الناس ديمقراطيًا في صنع القرارات التي تؤثر في حياتهم سياسيًا واجتماعيًا واقتصاديًا وبيئيًا (الكافي، 2016، 168).
3. **الطبيعة**: المحيط الحيوي، وهو خزانة الموارد المتجددة وغير المتجددة. (الكافي، 2016، 169)

4. **الموارد المتجددة:** مثل: الغابات، مصائد الأسماك، المراعي، المزارع وغيرها. (الكافي، 2016، 169)
5. **الموارد غير المتجددة:** وهي مواد مختزنة في باطن الأرض تكونت وتجمعت في عصور سابقة وسحيقة، ما يؤخذ منها لا يعوض ولا يتجدد، وتضم هذه المجموعة خامات، مثل: البترول والفحم والغاز الطبيعي ورواسب المعادن وتكوينات المحاجر، غالبية المياه الجوفية، وترشيد وتنمية الموارد الطبيعية المتجددة وغير المتجددة نقبض استنزافها، أي تجاوز قدرة النظم البيئية على العطاء، وهذا الترشيد هو التنمية المتواصلة والمستدامة (صائب، 2015، 21).
6. **التكنولوجيا:** لقد أصبح التطور التكنولوجي مترسبًا في نسيج المجتمعات وفي حياة الناس، وذلك لأن كثيرًا من المشاكل التي تنشأ عن التقنية ليس لها حل إلا البحث عن تقنيات تصوب الأخطاء، وقد توسع المفكرون الاقتصاديون في تعريف التنمية لتشمل تحقيق التحول السريع في القاعدة التكنولوجية للحضارة الصناعية، وأشاروا إلى أن هناك حاجة إلى تكنولوجيا جديدة تكون ألطف وأكفأ وأقدر لإنقاذ لا الموارد الطبيعية، حتى يتم الحد من التلوث واستيعاب النمو السكاني والاقتصادي (نصر الدين، 2006، 130).
7. **العدالة:** العنصر العام الذي تشير إليه مختلف تعريفات التنمية المستدامة هو عنصر الإنصاف أو العدالة، فهناك نوعان من الإنصاف: إنصاف الأجيال البشرية التي لم تولد لا تأخذ مصالحها في عين الاعتبار عند وضع التحليلات الاقتصادية، أما الصنف الثاني فيتعلق بالجيل الحالي حيث لا يجدون فرصًا متساوية للحصول على الموارد الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية لذلك فإن التنمية المستدامة يجب أن تأخذ بعين الاعتبار كلا الصنفين من الإنصاف والعدل (الكافي، 2016، 171).

خامسًا: خصائص التنمية المستدامة: للتنمية المستدامة مجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من أشكال التنمية وصورها، ومن خلال التعاريف التي وضعت لهذا المفهوم يمكن استخلاصها (خديجة، 2012، 9):

1. التنمية المستدامة تعني إحداث تغيرات في جميع مجالات الحياة الاقتصادية المتمثلة في زيادة كمية متوسط نصيب الفرد في الدخل الحقيقي، وكذلك الحفاظ على الموارد الطبيعية سواء كانت متجددة أو غير متجددة بالاستغلال العقلاني لها.
2. التنمية المستدامة هي تنمية حاضرة ومستقبلًا تلبي أماني وحاجات الحاضر والمستقبل، فالدولة تسعى لتحقيق التنمية في جميع القطاعات لتغطية الحاجات المتزايدة للمجتمع، مع الاعتماد على المشاريع والطرق والآليات لضمان حاجيات الأجيال المستقبلة.
3. التنمية المستدامة هي تنمية شاملة ومسؤولية مشتركة، وذلك في جميع قطاعات الدولة، وتقع على عاتق الدولة بمختلف مستوياتها المساهمة في عملية اتخاذ القرار.
4. للتنمية المستدامة أبعاد بيئية اجتماعية واقتصادية متشابكة ومتداخلة مع بعضها البعض في إطار تفاعلي يتسم بالضبط والتنظيم والترشيد.
5. للتنمية المستدامة أهداف تسعى لتحقيقها من خلال آليات فعالة ومبادئ تقوم عليها.
6. وجود علاقة تكاملية بين البيئة من ناحية، والتنمية من ناحية أخرى، وهذه العلاقة طردية تربط بين علاقة تكاملية وتوافقية لتحقيق تنمية شاملة في جميع القطاعات المختلفة (خديجة، 2012، 9).

سابعًا: أبعاد التنمية المستدامة: للتنمية المستدامة أبعاد تتمثل بما يأتي:

أ. البعد البيئي: التنمية المستدامة على الصعيد البيئي هي الاستعمال الأمثل للأراضي الزراعية والموارد المائية في العالم، مما يؤدي إلى مضاعفة المساحة الخضراء على سطح الكرة الأرضية (جلال، 2008، 9).

إن البعد البيئي هو الاهتمام بإدارة المصادر الطبيعية، وهو العمود الفقري للتنمية المستدامة، يركز بصورة رئيسية على كمية المصادر الطبيعية ونوعيتها على الكرة الأرضية، ويركز كذلك على عامل الاستنزاف البيئي، وهو أحد العوامل التي تتعارض مع التنمية المستدامة، لذا نحن بحاجة إلى معرفة عمليات إدارة هذه المصادر الطبيعية للسنوات القادمة (ديب، 2008، 123). وإن اهتمام البعد البيئي المستدامة يتمثل ب: (الغامدي، 2006، 15)

1. ثروات الموارد المكتشفة والمخزونة بكافة أنواعها ومختلف مصادرها الناضبة والمتجددة، إلى التنوع البيولوجي المتمثل في البشر والنباتات والحيوانات.
2. المشكلات البيئية كالتخلص من النفايات بكل أنواعها والتدهور البيئي للسواحل، ومشكلة التلوث الذي تتعرض له البيئة، وكل ما يحيط بالإنسان في فضاء خارجي من منبهات سمعية وبصرية تؤدي إلى إخلال التوازن الطبيعي.
3. نشر الوعي بالبيئة الثقافية والاجتماعية والحضر.

ب. البعد الاقتصادي: يستند البعد الاقتصادي في التنمية المستدامة على مبدأ زيادة رفاهية المجتمع والقضاء على الفقر من خلال استغلال الموارد الطبيعية على النحو الأمثل وبكفاءة، أي تحقيق النمو الاقتصادي والتوزيع العادل للثروات والتأكيد على مبدأ الحاجات البشرية، مع مراعاة الحدود التي تضعها الطبيعة للحفاظ على مواردها والخروج من تهلكة التبذير لضمان استمرارية عطاء الموارد الطبيعية في الحاضر والمستقبل (عبود، 2015، 164).

نرى أنه إذا أردنا رؤية تنمية مستدامة فيجب أن يكون هناك نمو اقتصادي جيد ومعدلات إنتاجية عالية وسيادة الرخاء بتوفير المتطلبات الأساسية للسكان، إلا أن الرفع في الإنتاجية يقابله استغلال شديد للموارد الناضبة في الطبيعة، كما يحدث في كثير من الدول، ومنها(العراق) بوصفها دولة مصدرة للنفط (الطاهر، 2013، 80).

ج. البعد الاجتماعي: التنمية الاجتماعية هي زيادة قدرة الأفراد على استغلال الطاقة المتاحة إلى أقصى حد ممكن لتحقيق الحرية والرفاهية، ويعتبر البعد الاجتماعي بمثابة البعد الذي تميز به التنمية المستدامة؛ لأنه يمثل البعد الإنساني بالمعنى الضيق والذي يجعل من النمو وسيلة الالتحام الاجتماعي، ويشترط في هذا الاختيار أن يكون قبل كل شيء اختيار للانتصابيين الأجيال بمقدار ما هو بين الدول (عبود، 2015، 156). إن التنمية المستدامة هي التنمية التي تنقل المجتمع إلى عصر الصناعات والتقنيات النظيفة التي تستخدم أقل قدر من الطاقة والموارد، وتنتج الحد الأدنى من الغازات والملوثات التي تؤدي إلى رفع درجة الحرارة على سطح الأرض.

المبحث الثالث: الإطار العملي للدراسة:

أولًا: منهجية وإجراءات الدراسة: تُعد منهجية الدراسة وإجراءاتها محورًا رئيسيًا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

وبناء على ذلك، نتناول في هذا الفصل وصفًا للمنهج المتبع، ومجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداتها المستخدمة وطريقة إعدادها، وكيفية بنائها وتطويرها ومدى صدقها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات

1- منهج الدراسة: اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة وأهدافها، الذي يتناول دراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة موجودة متاحة للدراسة ولقياسها كما هي، دون تدخل الباحثين في مجرياتها، ويستطيع الباحثون أن يتفاعلوا معها مباشرة (الآغا، 2000، 43)، ويعبر عنها تعبيرًا كميًا، ويعمل على جمع الحقائق والمعلومات عنها، ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج والتوصيات، كما تم الاعتماد على الأسلوب التحليلي في تحليل نتائج الاستبيان وفق البرنامج الإحصائي (spss).

2- مجتمع الدراسة :تكون مجتمع الدراسة من المصانع العاملة في مدينة ذمار (مصنع الوصابي، مصنع مياه عذب، مصنع الخريف) وبلغ حجم مجتمع الدراسة(280) مفردة من العاملين والإداريين في المصانع عينة الدراسة.

3- عينة الدراسة: - تكونت عينة الدراسة من الإداريين والعاملين في المصانع العاملة في مدينة ذمار، حيث تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية، كما هو موضح بالجدول التالي: -

جدول رقم (1) يوضح العينة المستهدفة

م	اسم المصنع	الاستمارات الموزعة
1	مصنع الوصابي	10
2	مصنع الخريف	10
3	مصنع مياه عذب	10
	الاجمالي	30

4- أساليب وأدوات جمع البيانات: اعتمد الباحثون على المصادر التالية لجمع البيانات، والتي تتطلبها هذه الدراسة، وتتمثل في الآتي:

1) البيانات الثانوية: وتتمثل هذه البيانات في الكتب والدوريات ذات العلاقة بالموضوع الخاص بدور أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة لدى الإداريين والعاملين في المصانع العاملة في مدينة ذمار، والمقالات المختلفة المتوفرة في شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت).

2) البيانات الأولية:

الاستبانة: تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة؛ حيث تم توزيع الاستبيان على (30) فردًا، وبلغ حجم العينة (30) وهم أفراد الدراسة الفعلية، وقد تم التوزيع بالطريقة العشوائية، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس هذه المحاور كما يلي: (1) لا أتفق تمامًا، و(2) لدرجة لا أتفق و(3) لدرجة محايد، ودرجة (4) أتفق، والدرجة (5) أتفق تمامًا.

أ-**صدق أداة الدراسة** :للتأكد من وضوح الاستبانة وملاءمتها لقياس فرضيات الدراسة قام الباحثون بعرضها على بعض أعضاء هيئة التدريس في الكلية، وتم الأخذ بعين الاعتبار كافة الملاحظات والآراء التي أبداها المحكمون، ومن ثم تم إعداد الصيغة النهائية للاستبانة.

ب- اختبار ثبات أداة الدراسة

م	الاستبانة	عدد العبارات	معامل ألفا
1	المحور الأول: أنظمة الجودة ايزو (9000)	13	0.720
2	المحور الثاني: التنمية المستدامة	10	0.686
	معامل ألفا الكلي	23	0.819

من خلال الجدول السابق يتضح بأن معامل الثبات الخاص بأنظمة الجودة أيزو (9000) قد بلغ (.720)، وهو معامل ثبات قوي ومقبول علميًا، وكذلك بلغ معامل الثبات للمحور الثاني الخاص بالتنمية المستدامة (.686) وهو أيضًا معامل ثبات قوي ومقبول علميًا، كما بلغ معامل الثبات الكلي (.819) وهو أيضًا معامل ثبات قوي ومقبول علميًا.

5-أساليب تحليل البيانات: تم اختيار الأساليب الإحصائية بما يتناسب مع طبيعة فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي Statistical Package for Social Sciences (SPSS) في تحليل البيانات التي تم جمعها لأغراض الدراسة، وتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي مثل النسب المئوية والتكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري من أجل إعطاء وصف شامل لردود أفراد العينة على فقرات الاستبانة المختلفة، كما استخدم الباحثون أسلوب Independent Samples Test وكذلك معامل اختبار ANOVA One way لإيجاد نوع وطبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة.

ثانيًا: تحليل خصائص العينة:

جدول رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقًا للمتغيرات الشخصية			
م	الجنس	العدد	النسبة المئوية%
1	ذكور	24	80.0
2	إناث	6	20.0
المجموع		30	100
م	العمر	العدد	النسبة المئوية%
1	أقل من 25 سنة	9	30.0
2	من 25 إلى أقل من 35 سنة	17	56.7
3	من 35 إلى أقل من 45 سنة	4	13.3
4	من 45 سنة وأكثر	0	0
المجموع		100	30
م	المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية%
1	دبلوم	4	13.3
2	بكالوريوس	21	70.0
3	ماجستير	4	13.3
4	دكتوراه	1	3.3
المجموع		30	100
م	التخصص	العدد	النسبة المئوية %
1	محاسبة	8	26.7
2	إدارة اعمال	11	36.7
3	علوم مالية	3	10.0
4	اقتصاد	2	6.7
5	أخرى	6	20.0
المجموع		30	100
م	سنوات خبرة	العدد	النسبة المئوية %
1	أقل من 5 سنوات	14	46.7
2	من 5 وأقل من 10 سنوات	9	30.0
3	من 10 وأقل من 15 سنة	5	16.7
4	من 15 سنة وأكثر	2	6.7
المجموع		30	100

من خلال الجدول السابق نجد في خصائص العينة بحسب الجنس أن هناك نسبة عالية من أفراد العينة من فئة الذكور بعدد (24) وبنسبة بلغت (80%) بينما بلغ عدد الإناث (6) ونسبة فئة (20%). كما يوضح جدول خصائص العينة بحسب العمر أن هناك نسبة

عالية بلغت (56.7%)، وهم من كانت أعمارهم من 25 وأقل من 30 سنة، تليها نسبة بلغت (30%) وهم من كانت أعمارهم أقل 25 سنة، وتليها نسبة بلغت (13.3%) وهم من كانت أعمارهم من 35وأقل من 45سنة، بينما لم تحصل على أي نسبة من أعمارهم من 45سنة فأكثر. لديهم خبرات من 10 وأقل من 15سنة (7%)، كمل بلغت نسبة من لديهم خبرات أكثر من 15سنة (6.7%).

اما بالنسبة لخصائص العينة بحسب المؤهل العلمي فقد اتضح أن هناك نسبة عالية بلغت (70%)، وهم من لديهم مؤهل بكالوريوس، وتليها نسبة بلغت (13.3%) وهم من لديهم مؤهل دبلوم، كذلك نفس النسبة من لديهم مؤهل ماجستير، بينما بلغت نسبة من لديهم مؤهل دكتوراه (3.3%).

كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) الذي يوضح خصائص العينة بحسب التخصص أن هناك نسبة عالية بلغت (36.7%) وهم من لديهم تخصص إدارة أعمال، وتليها نسبة بلغت (26.7%) وهم من لديهم تخصصات أخرى، وتليها نسبة بلغت (10%) وهم من لديهم تخصص علوم مالية ومصرفية، وتليها نسبة بلغت (6.7%) وهم من لديهم تخصص اقتصاد.

ونجد أيضًا من خلال الجدول السابق الذي يوضح خصائص العينة بحسب سنوات الخبرة أن هناك نسبة عالية بلغت (46.7%) وهم من لديهم خبرات أقل من 5 سنوات، وتليها نسبة بلغت (30%) وهم من لديهم خبرات من 5وأقل من 10سنوات

ثالثًا: التحليل الوصفي لأبعاد الدراسة: يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بأنظمة الجودة أيزو (9000) لدى الإداريين والعاملين في المصانع العاملة في مدينة ذمار، وللتحقيق من ذلك تم تطبيق الأساليب الإحصائية الوصفية، متمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في تحليل البيانات الخاصة باتجاهات المستقصي منهم، وذلك كما يلي: -

1- التحليل الوصفي للمحور الأول: أنظمة الجودة أيزو (9000) قام الباحثون بتحليل استجابة أفراد العينة إزاء هذا المحور، وفيما يلي عرض وتحليل لتلك الاستجابات وتحديد الأهمية النسبية لفقرات هذا المحور.

الجدول رقم (4) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية لاتجاهات العينة نحو أنظمة الجودة أيزو 9000

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	**يعتمد المصنع على تطبيق سياسية أنظمة الجودة أيزو 9000.**	**4.17**	**.913**	**عالية**	**6**
2	**يلتزم الصنع بأنظمة الجودة أيزو (9000) للمواصفات والمقاييس.**	**4.10**	**.759**	**عالية**	**9**
3	**يسعى المصنع إلى تقديم منتجات تتصف بمواصفات أيزو (9000) للجودة والمقاييس.**	**4.07**	**.785**	**عالية**	**10**
4	**تعمل إدارة المصنع على التحسين المستمر لضمان الجودة في المنتجات.**	**4.17**	**.791**	**عالية**	**5**
5	**توفر الإدارة الموارد الضرورية لتطبيق أنظمة الجودة أيزو (9000).**	**4.13**	**.730**	**عالية**	**7**
6	**تستعين الإدارة بالخبرات المتخصصة في تطبيق متطلبات أنظمة الجودة أيزو (9000).**	**4.23**	**.898**	**عالية جدا**	**3**
7	**يسهم الأسلوب العلمي في تطبيق أنظمة الجودة أيزو (9000).**	**4.33**	**.661**	**عالية جدا**	**1**
8	**تسهم الطرق والأساليب الإحصائية في تطبيق أنظمة الجودة أيزو (9000).**	**4.33**	**.711**	**عالية جدا**	**2**
9	**تقوم الإدارة بوضع برامج التطوير والتحسين لضمان الجودة في المنتجات.**	**4.13**	**.973**	**عالية**	**8**
10	**تتبنى الإدارة إستراتيجية تطوير وتحسين مستمر للمنتجات والخدمات وفق أنظمة الأيزو (9000)**	**3.93**	**1.048**	**عالية**	**12**
11	**تساهم التقارير الدورية من تحسين الجودة للمنتجات وفق معايير أنظمة الجودة أيزو (9000)**	**3.87**	**1.306**	**عالية**	**13**
12	**تطبيق أنظمة الجودة أيزو (9000) يزيد من مبيعات المصنع للمنتجات.**	**4.23**	**1.040**	**عالية جدا**	**4**
13	**التغير المستمر في الإدارات تؤثر على تطبيق أنظمة الجودة.**	**4.03**	**1.273**	**عالية**	**11**
المتوسط الحسابي العام		**4.13**	**0.914**	**عالية**	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4) يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون على فقرات المحور الخاص **بأنظمة الجودة أيزو (9000)**، حيث حصل هذا المحور على متوسط حسابي (4.13) بدرجة عالية وهو أكبر من المتوسط الفرضي البالغ (3) وهذا يشير إلى توفر الفقرات، حيث يتضح من خلال نتائج الجدول بأن الفقرة رقم (7) جاءت في المرتبة الأولى من بين الفقرات من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (4.23) بدرجة عالية جدًا، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وهذا يشير إلى توفر الفقرة التي تنص على **" يسهم الأسلوب العلمي في تطبيق أنظمة الجودة أيزو (9000)** **"** وهذا يشير إلى ضرورة أن يسهم الأسلوب العلمي في تطبيق أنظمة الجودة أيزو (9000)، كما بلغ الانحراف المعياري للفقرة (.661) وهو أقل من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى تركز إجابات أفراد العينة.

ثم الفقرة رقم (8) والتي حصلت على المرتبة الثانية من بين الفقرات من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (4.33) بدرجة عالية جدًا وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) وهذا يشير إلى توفر الفقرة التي تنص على **"تسهم الطرق والأساليب الإحصائي في تطبيق أنظمة الجودة أيزو (9000)** **"** وهذا يشير إلى ضرورة، تسهم الطرق

والأساليب الإحصائية في تطبيق أنظمة الجودة أيزو (9000)، كما بلغ الانحراف المعياري للفقرة (.711) وهو أقل من الواحد الصحيح، وهذا يشير إلى تركز إجابات أفراد العينة.

كما اخذت الفقرة (6)" **تستعين الإدارة بالخبرات المتخصصة في تطبيق متطلبات أنظمة الجودة أيزو (9000).**" والفقرة رقم (12) والتي تنص على " **تطبيق أنظمة الجودة** أيزو **(9000) يزيد من مبيعات المصنع للمنتجات.** " على درجة موافقة مرتفعة جدًا كما أخذت بقية الفقرات درجة موافقة عالية، في حين أن الفقرة **"تساهم التقارير الدورية من تحسين الجودة للمنتجات وفق معايير أنظمة الجودة أيزو (9000)** " حصلت المرتبة الأخيرة من بين الفقرات من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (3.87) وبانحراف معياري للفقرة (1 .306).

وهذا يشير إلى ضرورة أن تساهم التقارير الدورية من تحسين الجودة للمنتجات وفق معايير أنظمة الجودة أيزو (9000).

2- التحليل الوصفي للمحور الثاني الخاص بـ: التنمية المستدامة: يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالتنمية المستدامة لدى الإداريين والعاملين في المصانع العاملة في مدينة ذمار، ولتحقيق من ذلك تم تطبيق الأساليب الإحصائية الوصفية، متمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في تحليل البيانات الخاصة باتجاهات المستقصى منهم، وذلك كما يلي: -

الجدول رقم (5) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية لاتجاهات العينة نحو التنمية المستدامة

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	التركيز على القيادة والتزام الإدارة العليا بأنظمة الجودة يسهم في تحقيق التنمية المستدامة	4.17	1.085	عالية	6
2	تعتمد إدارة المصنع على إستراتيجيات أنظمة الجودة التي تدعم وظائف الإنتاج لتحقيق التنمية المستدامة	4.03	.890	عالية جداً	9
3	تقوم الإدارة بتطبيق نظام المسؤولية الاجتماعية المطابقة لأنظمة الجودة للمواصفات والمقاييس أيزو (9000).	4.30	.794	عالية جداً	3
4	تقوم الإدارة في المصنع بوضع برامج تكوينية تمكن الإداريين والعاملين من تحقيق التنمية المستدامة	4.30	.750	عالية جداً	2
5	تستخدم الإدارة التقنيات والأساليب الفنية بفاعلية لتحقيق التنمية المستدامة.	4.23	1.006	عالية جداً	5
6	تزيد عملية التخطيط من تحقيق التنمية المستدامة.	4.27	.907	عالية جداً	4
7	مشاركة الإداريين والعاملين تسهم في تحقيق التنمية المستدامة.	4.33	1.155	عالية جداً	1
8	التدريب والتعليم للعاملين يزيد من تحقيق التنمية المستدامة.	4.17	1.206	عالية	7
9	نظام الفحص والتفتيش يزيد من تحقيق التنمية المستدامة.	4.07	1.081	عالية	8
10	تسهم مرحلة ضبط ومراقبة الجودة من تحقيق التنمية المستدامة.	3.87	1.358	عالية	10
المتوسط الحسابي العام		4.17	1.023	عالية	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون على فقرات المحور الثاني **بالتنمية المستدامة**، حيث حصل هذا المحور على متوسط حسابي (4.17) بدرجة عالية وهو أكبر من المتوسط الفرضي البالغ (3) وهذا يشير إلى توفر الفقرات.

حيث يتضح أن الفقرة رقم (7) جاءت بالمرتبة الأولى من بين الفقرات من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها، قام الباحثون بتحليل استجابة أفراد العينة إزاء هذا المحور، وفيما يلي عرض وتحليل لتلك الاستجابات وتحديد الأهمية النسبية لفقرات هذا المحور.

بمتوسط حسابي (4.33) بدرجة عالية جدًا وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) وهذا يشير إلى توفر الفقرة التي تنص على **"مشاركة الإداريين والعاملين تسهم في تحقيق التنمية المستدامة "** وهذا يشير إلى أن مشاركة المديرين والعاملين تسهم في تحقيق التنمية المستدامة، كما بلغ الانحراف المعياري للفقرة (1 .155) وهو أكبر من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى عدم تركز إجابات أفراد العينة. كما نلاحظ من خلال الجدول(5) أن الفقرة رقم (4) جاءت بالمرتبة الثانية من بين الفقرات من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (4.30) بدرجة عالية جدًا وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) وهذا يشير إلى توفر الفقرة التي تنص على **"تقوم الإدارة بتطبيق نظام المسؤولية الاجتماعية المطابقة لأنظمة الجودة للمواصفات والمقاييس أيزو (9000) وهذا** يشير إلى ضرورة أن تقوم الإدارة بتطبيق نظام المسؤولية الاجتماعية المطابقة لأنظمة الجودة للمواصفات والمقاييس أيزو (9000)، كما بلغ الانحراف المعياري للفقرة (.794) وهو أقل من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى تركز إجابات أفراد العينة.

في حين جاءت الفقرات (3) و(6) و(5) تنازليًا وفقًا لأعلى وأدنى عبارة حصلت على متوسط حسابي على درجة موافقة عالية جدًا.

بينما جاءت بقية الفقرات على درجة موافقة عالية حيث نلاحظ أيضًا أن الفقرة رقم (10) حصلت على المرتبة العاشرة والأخيرة من بين الفقرات من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (3.87) بدرجة عالية وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) وهذا يشير إلى عدم توفر الفقرة التي تنص على أن **"تسهم مرحلة ضبط ومراقبة الجودة من تحقيق التنمية المستدامة"** وهذا يشير إلى ضرورة أن تسهم مرحلة ضبط ومراقبة الجودة من تحقيق التنمية المستدامة، كما بلغ الانحراف المعياري للفقرة (358. 1) وهو أكبر من الواحد الصحيح وهذا يشير إلى عدم تركز إجابات أفراد العينة.

رابعًا: نتائج التحليل الإحصائي لاختبارات الفرضيات: يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي، والذي توصل إليها البحث فيما يتعلق باختبار صحة أو عدم صحة الفروض الخاصة بدراسة اتجاهات الأفراد نحو دور أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة المصانع العاملة في مدينة ذمار، ويمكن عرض نتائج اختبارات الفروض كما يلي:

1- نتائج اختبار الفرضية الأولى: -

التي تنص على أنه: ((يوجد دور ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة)).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، لمعرفة دور أنظمة الجودة أيزو (9000) باعتباره متغيرًا مستقلًا في تحقيق التنمية المستدامة (متغير تابع)، ولكن قبل ذلك يجب أولًا التحقق من نوع وطبيعة الدور والعلاقة بين المتغيرين، ولذلك تم استخدام معامل الانحدار البسيط كما هو موضح بالجدول التالي: -

الجدول رقم (6) يوضح نتائج اختبار الفرضية الاولى

البيان	R	R2	F	Beta	T	مستوى الدلالة
أنظمة الجودة ايزو (9000)	0.428	0.408	20.952	0.654	4577	0.000

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط (R) بلغ (654.) عند مستوى دلالة (000.)، وهذا يعني وجود دور إيجابي ذي دلالة إحصائية بين أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار محل الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة، كما بلغ معامل التحديد (R2) (428.) أي أن (42.8%) من التأثير في التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار محل الدراسة ناتج عن تطبيق هذه المصانع للتنمية المستدامة، وما يؤكد معنوية هذا الأثر قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (20.952) وهي دالة عند مستوى دلالة (000.). وفي ضوء ما تقدم، فقد تقرر رفض فرض العدم ((لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار))، وقبول الفرض البديل ((يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة في المصانع العاملة في مدينة ذمار)).

2-: نتائج اختبار الفرضية الثانية:

والتي تنص على أنه (يوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة نحو تطبيق أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة لدى الإداريين والعاملين في المصانع العاملة في مدينة ذمار تعزى للخصائص الوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة) ولغرض التحقق من ذلك تم تطبيق أسلوب تحليل Independent Samples Test وأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه (one way ANOVA) ويمكن عرض نتائج التباين كما يلي: -

أ. **تباين اتجاهات الموظفين في المصانع العاملة في مدينة ذمار نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة بصورة إجمالية وفقًا للنوع:**

الجدول رقم (7) يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية (أ)

المحور	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
أنظمة الجودة ايزو في تحقيق التنمية المستدامة	ذكر	24	92.6250	8.82591	0.3677	0.391	غير دالة احصائيًا
	انثى	6	106.83338	6.55490			

يتضح من نتائج الجدول السابق أن متغير النوع لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك وفقًا للاختلاف في متغير النوع، حيث إن قيمة "ت" غير دالة إحصائياً لأن قيمة الدلالة الخاصة بها (391.) وهي قيمة غير دالة إحصائيًا كونها أكبر

من مستوى الدلالة (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الدرجة الكلية لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك وفقًا للاختلاف في متغير النوع.

ومما تقدم فقد تقرر قبول فرض العدم الذي ينص على أنه (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الدرجة الكلية لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك وفقًا للاختلاف في متغير النوع) ورفض الفرض البديل الذي ينص على أنه (توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الدرجة الكلية لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة وذلك وفقًا للاختلاف في متغير النوع).

ب. تباين اتجاهات الموظفين في المصانع العاملة في مدينة ذمار نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة بصورة إجمالية وفقًا للعمر:

الجدول رقم (8) يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية (ب)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة أف	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
أنظمة الجودة ايزو في تحقيق التنمية المستدامة	بين المجموعات	170.009	2	85.005	0.818	0.452	غير دالة احصائيًا
	داخل المجموعات	2805.458	27	103.906			
	المجموع	2975.467	29				

يتضح من نتائج الجدول (8) أن متغير العمر لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك وفقًا للاختلاف في متغير العمر، حيث إن قيمة "ف" غير دالة إحصائيًا لأن قيمة الدلالة الخاصة بها (.425)، وهي قيمة غير دالة إحصائيًا كونها أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الدرجة الكلية لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك وفقًا للاختلاف في متغير العمر.

ومما تقدم فقد تقرر قبول فرض العدم الذي ينص على انه (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الدرجة الكلية لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك وفقاً للاختلاف في متغير العمر) ورفض الفرض البديل الذي بنص على أنه (توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الدرجة الكلية لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك وفقًا للاختلاف في متغير العمر).

ج. **تباين اتجاهات الموظفين في المصانع العاملة في مدينة ذمار نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة بصورة إجمالية وفقًا للمؤهل العلمي:**

الجدول رقم (9) يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية (ج)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة أف	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
أنظمة الجودة ايزو في تحقيق التنمية المستدامة	بين المجموعات	1.764	3	0.588	0.005	0.999	غير دالة احصائيًا
	داخل المجموعات	2973.702	26	114.373			
	المجموع	2975.467	29				

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن متغير المؤهل العلمي لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة وذلك وفقًا للاختلاف في متغير المؤهل العلمي، حيث إن قيمة "ف" غير دالة إحصائيًا لأن قيمة الدلالة الخاصة بها (.999) وهي قيمة غير دالة إحصائيًا كونها أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الدرجة الكلية لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة وذلك وفقًا للاختلاف في متغير المؤهل العلمي.

ومما تقدم فقد تقرر قبول فرض العدم الذي ينص على أنه (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الدرجة الكلية لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك وفقًا للاختلاف في متغير المؤهل العلمي)، ورفض الفرض البديل الذي بنص على أنه (توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الدرجة الكلية لاتجاهات الموظفين نحو أنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك وفقًا للاختلاف في متغير المؤهل العلمي).

د. تباين اتجاهات الموظفين في المصـــانع العاملة في مدينة ذمـار نحو أنظمـة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنميـة المستدامة بصورة إجمالية وفقًا للتخصص:

الجدول رقم (9) يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية (د)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة أف	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
أنظمة الجودة ايزو في تحقيق التنمية المستدامة	بين المجموعات	706.698	4	176.674	1.947	0.134	غير دالة احصائيًا
	داخل المجموعات	2268.769	25	90.751			
	المجموع	2975.467	29				

يتضـح من نتائج الجدول أعلاه أن متغير التخصـص لم يكشـف عن فروقات ذات دلالة إحصـائية في المجموع الكلي لاتجـاهـات الموظفين نحو أنظمـة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنميـة المســتـدامـة، وذلـك وفقًـا للاختلاف في متغير التخصـــص، حيث إن قيمة "ف" غير دالة إحصـــائيًا لأن قيمة الدلالة الخاصة بها (134.) وهي قيمة غير دالة إحصائيًا كونها أكبر من مســتوى الدلالـة (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالـة إحصـــائيـة عنـد مســتوى (0.05) في الـدرجـة الكليـة لاتجـاهـات الموظفين نحو أنظمـة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المســتـدامـة وذلـك وفقًـا للاختلاف في متغير التخصص.

ومما تقدم فقد تقرر قبول فرض العدم الـذي ينص على انـه (لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســتوى (0.05) في الـدرجـة الكليـة لاتجـاهـات الموظفين نحو أنظمـة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المســتـدامة وذلك وفقًـا للاختلاف في متغير التخصـــص) ورفض الفرض البديل الذي ينص على أنه (توجد فروق ذات دلالة إحصـائية عند مسـتوى (0.05) في الـدرجـة الكليـة لاتجـاهـات الموظفين نحو أنظمـة الجودة أيزو 90000) في تحقيق التنمية المســتـدامة وذلك وفقًـا للاختلاف في متغير التخصص).

هـــ. تباين اتجاهات الموظفين في المصانع العاملة في مدينة ذمـار نحو أنظمـة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنميـة المستدامة بصورة اجمالية وفقاً لسنوات الخبرة:

الجدول رقم (11) يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية (هـ)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة أف	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
أنظمة الجودة ايزو في تحقيق التنمية المستدامة	بين المجموعات	688.730	3	229.577	2.610	0.073	غير دالة احصائيًا
	داخل المجموعات	2286.737	26	87.951			
	المجموع	2975.467	29				

يتضـح من نتائج الجدول السـابق أن متغير سـنوات الخبرة لم يكشف عن فروقات ذات دلالة إحصائية في المجموع الكلي لاتجـاهـات الموظفين نحو أنظمـة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنميـة المســتـدامـة، وذلك وفقًـا للاختلاف في متغير سنوات الخبرة، حيث إن قيمة "ف" غير دالة إحصائيًا لأن قيمة الدلالة الخاصـــة بها (073.)، وهي قيمة غير دالة إحصـــائيًا كونها أكبر من مســتوى الدلالة (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســتوى (0.05) في الدرجة الكلية لاتجـاهـات الموظفين نحو أنظمـة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة وذلك وفقًا للاختلاف في متغير سنوات الخبرة.

ومما تقدم فقد تقرر قبول فرض العدم الـذي ينص على أنـه (لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســتوى (0.05) في الـدرجـة الكليـة لاتجـاهـات الموظفين نحو أنظمـة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المســتـدامة وذلك وفقًـا للاختلاف في متغير ســنوات الخبرة)، ورفض الفرض البديل الذي ينص على أنـه (توجد فروق ذات دلالـة إحصـــائيـة عند مســتوى (0.05) في الـدرجـة الكليـة لاتجـاهـات الموظفين نحو أنظمـة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المسـتدامة وذلك وفقًا للاختلاف في متغير سنوات الخبرة).

خامسًا: الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1) أن مســتوى أنظمة الجودة في المصـــانع العاملة في مدينة ذمار كانت بدرجة عالية.
2) أن تحقيق التنمية المسـتدامة في المصـانع العاملة في مدينة ذمار كانت عالية.
3) يوجد دور ذو دلالة إحصـــائية عند مســتوى دلالة (0.05) لأنظمة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المسـتدامة لدى الاداريين والعاملين في المصانع العاملة في مدينة ذمار.
4) لا توجد اختلافات ذات دلالـة إحصـــائيـة بين اتجـاهـات الموظفين نحو تطبيق أنظمـة الجودة أيزو (9000) في تحقيق التنمية المستدامة لدى الإداريين والعاملين في المصـانع العاملة

في مدينة ذمار نتيجة اختلاف الخصائص الوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة).

ثانيًا: التوصيات: من خلال النتائج السابقة يوصي الباحثون بعدد من التوصيات، أهمها: -

1) ضرورة الاهتمام بتوفير بيئة عمل ملائمة، ونظام رواتب يتماشى مع الكادر والخبرات والمؤهلات العلمية التي يحملها الإداريون والموظفون العاملين بالمصانع العاملة في مدينة ذمار من أجل تحسين مستوى الجودة وتحقيق التنمية المستدامة.

2) العمل على التحفيز المادي والمعنوي لما له من أهمية بالغة للحصول على مستوى رضا عال من الموظفين لوظائفهم.

3) الاهتمام بتأهيل الموظفين في المصانع العاملة في مدينة ذمار من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

4) يجب أن تعمل المصانع العاملة في مدينة ذمار وفق المعايير والمواصفات القياسية الدولية أيزو(9000) .

قائمة المراجع:

أولًا: الكتب

1- الريحاوي. قاسم نايف علوان، (2006)، **إدارة الجودة في الخدمات**، ط 1، دار الشروق للنشر، عمان.

2- ساعاتي أمين، (1998)، **إدارة الموارد البشرية من النظرية إلى التطبيق**، دار الفكر العربي، مصر.

3- الصرفي محمد عبد الفتاح، (2003)، **الإدارة الرائدة**، دار الصفاء للنشر، عمان.

4- الطاهر (2013)، **التنمية المستدامة في البلدان العربية بين** النظرية ط1 مكتبة حسن العصرية بيروت.

5- الطويل صائب، (2015)، **التنمية المستدامة ومجالاتها**، دار المجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

6- عبود (2015)، **التنمية المستدامة والتكاليف البيئية** ط1 دار الدكتور للعلوم الإدارية والاقتصادية بغداد.

7- علوان قاسم نايف، (2005)، **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات أيزو 9001 -2000**، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان، الاردن.

8- غنيم، وأبو زيط، (2007) **ماجدة التنمية المستدامة فلسفتها**: تخطيطها وأدواتها دار الصفاء للنشر، 2007.

9- الكافي، (2016)، **التخطيط والتنمية من المنظور الاقتصادي بيئي إعلامي**، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر، عمان.

10- الكفافي محمد جمال، (2007)، **الاستثمار في الموارد البشرية**، الدار الثقافية للنشر، الطبعة الأولى، مصر.

11- مصطفى أحمد سيد، (2007)، **دليل المدير العربي سلسلة أيزو 9000 المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، الطبعة الأولى، مصر.

12- النجار فريد، (2007)، **إدارة الجودة الشاملة والإنتاجية والتخطيط التكنولوجي**، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر.

ثانيًا: أبحاث المجلات العلمية:

1. جلال، أمين (2008) **كيف تدرك الوجه الإنساني للتنمية**، مجلة العربي ع1 530 الكويت.
2. حرفوش سهام، صحراوي إيمان، بوبأيه ذهبية ريمة، (2008) **التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة**، جامعة فرحات عباس – سطيف أيام.
3. ربلي بغداد، حمداني منه (2010)، **إستراتيجيات وسياسات التنمية المستدامة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية** بالجزائر، مجلة علوم إنسانية.
4. القانون المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، المؤرخ في 17 فبراير 2003.
5. نصر الدين، (2006)، **الطاقة والتنمية المستدامة**، الجزائر مجلة النفط والتعاون العربي، العدد: 118.

ثالثًا: المذكرات ورسائل الماجستير والدكتوراه.

1. بوزيد نصيرة، (2011)، **إدارة الجودة الشاملة في الجامعة** دراسة حالة كلية العلوم وتكنولوجيا بمستغانم، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة أبو بكر بلقاي تلمسان.
2. بومدين يوسف، (2006)، **أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الحالي للمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر.
3. الخطيب نهى، (2000)، **اقتصاديات البيئة والتنمية**، مركز دراسات واستشارات الغدارة، كلية الاقتصاد، جامعة القاهرة، مصر.
4. ديب، رندة، سليمان (2008): **التخطيط من أجل التنمية المستدامة** ع1 جامعة دمشق للعلوم الهندسية، سورية.
5. عصماني خديجة، عمومنا الغالية، (2012)، **إشكالية التنمية المستدامة في الجزائر**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
6. الغامدي (2006) **تنمية الموارد البشرية ومتطلبات التنمية المستدامة للأمن العربي جامعة نايف**، ورقة عمل مقدمة للملتقى العربي الثالث للتربية والتعليم، بيروت لبنان.