

"تأثير ممارسات اخلاقيات الاعمال في تعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية"

'The influence of business ethics practices in promoting the principles of total quality management in Iraqi telecom companies'.

م . م انوار غازي نعمان قدوري الشمري

كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص

يسعى البحث الحالي الى اختبار أثر أخلاقيات الاعمال في تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية. ولهذه الغاية تم اتباع المنهج الكمي وباستخدام استبيان تم جمع عينة قوامها (266) مبحوث ومبحوثة. باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS تم إجراء الاختبارات الإحصائية المتنوعة والتي بينت وجود مستويات متوسطة من أخلاقيات الاعمال ومستويات متوسطة من مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية. أما نماذج الانحدار فقد بينت أن مجالات أخلاقيات العمل فسرت ($R^2 = 53.9\%$) من التباين الحاصل في مبادئ إدارة الجودة الشاملة. بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات المثيرة كان أهمها: إجراء دراسات استقصائية تبحث في الجوانب السلبية في مستويات وجوانب أخلاقيات الاعمال في شركات الاتصالات العراقية للعمل على تحسين الممارسات الأخلاقية. البحث في الأسباب الأخرى التي تعمل جنباً الى جنب مع أخلاقيات الاعمال لتشكيل جوانب إدارة الجودة الشاملة في المنظمة للعمل على إيجاد تناغم وانسجام بين العوامل المختلفة لتحسين مستويات إدارة الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الاعمال، إدارة الجودة الشاملة، شركات الاتصالات العراقية.

Abstract

The current study seeks to examine the impact of business ethics on the principles of total quality management in Iraqi telecommunications companies. To this end, the quantitative approach was adopted and using a questionnaire, a sample of (266) respondents was collected. Using SPSS, many statistical tests were conducted, which showed the presence of moderate levels of work ethics and moderate levels of TQM in Iraqi telecommunications

companies. As for the regression models, it was shown that business ethics explained ($R^2 = 53.9\%$) of the variance in TQM. Based on the results obtained, the study presented a set of enriching recommendations, the most important of which were: Conducting surveys that examine the negative aspects of the levels and aspects of business ethics in Iraqi telecommunications companies to work on improving ethical practices. Examining the other reasons that work side by side with work ethics to form aspects of TQM in the organization in order to find harmony between the various factors to improve the levels of TQM.

Keywords: Business ethics, TQM, telecommunication companies.

المبحث الأول / منهجية البحث والدراسات السابقة

أولاً:- منهجية البحث

المقدمة

لقد زاد الاهتمام بموضوع ممارسة اخلاقيات الاعمال في العقود الاخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين, وذلك لما لهذا الموضوع من تأثير في حياة الافراد والمنظمات والمجتمعات. وتعد ممارسة اخلاقيات الاعمال من الدعائم الاساسية لنجاح المنظمات في الوقت الحاضر وتساعد هذه الممارسات المنظمات على البقاء والاستمرار والتطور وتعتبر ممارسة اخلاقيات الاعمال المؤثر الحقيقي في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمات وهذه الممارسات ضرورية من اجل تحقيق الاستمرارية للمنظمات ولها دور في انتاج افكار ابداعية وزيادة القدرة التنافسية للمنظمات في الاسواق المحلية والاجنبية, وكما تعمل على زيادة الثقة بين المدير والموظفين داخل المنظمة وبث روح الامانة والاخلاص لدى الموظفين من جهة وتعمل ايضا على زيادة ثقة العملاء بالمنظمة من جهة اخرى والذي ينعكس ذلك على اداء المنظمة. وبذلك يمكن القول ان ممارسة اخلاقيات الاعمال هي الاداء او الوسيلة الداعمة لنهوض المنظمات وهي السلاح المهم الذي يحمي المنظمات .

ولقد زاد الاهتمام ايضا بممارسة اخلاقيات الاعمال في بداية القرن الحادي والعشرين في العالم ككل بشكل عام وذلك لما تعرض له العالم من مشكلات وازمات اقتصادية ومالية كانت الوسيلة الافضل لحل هذه المشكلات والازمات الاقتصادية والمالية من خلال تطبيق اخلاقيات الاعمال في اجراء المعاملات المالية والمناى بتقليص نسبة الفائدة. وهذا دليل على قناعة العالم ان اخلاقيات الاعمال تسهم بشكل فعال في نجاح المنظمات, كما ان التقصير او انعدام ممارسة اخلاقيات الاعمال لها تأثيرات وانعكاسات سلبية تنعكس على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والسياسي وتؤثر ايضا على اداء الموظفين وعلى رضا العملاء من جهة وعلى اداء المنظمة من جهة اخرى.

لذلك قامت الباحثة بهذا البحث لمعرفة تأثير ممارسات اخلاقيات الاعمال في تعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية. من اجل تحسين اداء العاملين من خلال هذه الممارسات بالشكل الافضل وبالتالي تحقيق اهداف المنظمة التي وجدت من اجلها.

مشكلة الدراسة واسئلتها

تواجه منظمات الاتصالات تحديات وتعقيدات مختلفة. ويكمن أحد التحديات الرئيسية في التنبؤ بمستقبلهم وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بشكل فعال مع الحفاظ على العمليات الجارية. إضافة إلى أن التعقيدات البيروقراطية والأطر القانونية غالباً ما تعيق مشاركة العاملين في تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وخاصة في شركات الاتصالات العراقية. إذ يلعب السلوك الأخلاقي للشركات في صناعة الاتصالات دوراً حاسماً في النمو والتطوير الشخصي للموظفين. فهو لا يعزز رضاهم الوظيفي فحسب، بل يقدم لهم أيضاً تحديات تحفزهم على تقديم الأداء الأمثل، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة العمل بشكل عام. ومن الضروري أن تدرك المنظمات أهمية أخلاقيات العمل ودمجها في عملياتها لمنع أي انحرافات وتعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مما يضمن بقائها ونجاحها على المدى الطويل في السوق.

وقد توصلت معظم الدراسات والأبحاث السابقة إلى أهمية ممارسة أخلاقيات الأعمال ودوره الفعال في تحفيز وتشجيع العاملين وتحسين أداءهم بالعمل ورفع الروح المعنوية بين العاملين وبالتالي رفع أداء المنظمة إلى المستوى المطلوب. لذا تكمن مشكلة البحث في دراسة تأثير ممارسات أخلاقيات الأعمال التي تمارسها المنظمة والمدير والموظف في تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية من وجهة نظر العاملين فيها.

وتأسيساً على ما تقدم يمكن صياغة التساؤل الرئيسي الآتي :

ما هو تأثير ممارسات أخلاقيات العمل على الجوانب المختلفة لإدارة الجودة الشاملة؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الاسئلة الفرعية:

السؤال الأول: ما هو تأثير أخلاقيات المنظمة في تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية؟

السؤال الثاني: ما هو تأثير أخلاقيات المدير في تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية؟

السؤال الثالث : ما هو تأثير أخلاقيات الموظف في تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية؟

اهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على تأثير ممارسات أخلاقيات الأعمال بأبعادها (أخلاقيات المدير، أخلاقيات الموظف، أخلاقيات المنظمة) في تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (التزام الإدارة العليا، تمكين العاملين، التحسين المستمر، التركيز على العملاء، رضا العملاء) من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية، وينبثق من الهدف الرئيسي عدة اهداف فرعية للدراسة:

_بيان تأثير اخلاقيات المنظمة في تعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية.

_بيان تأثير اخلاقيات المدير في تعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية.

_بيان تأثير اخلاقيات الموظف في تعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية.

_عرض اهم المفاهيم والمصطلحات التي لها علاقة في اخلاقيات الاعمال ومبادئ ادارة الجودة الشاملة.

أهمية الدراسة

اولاً: الأهمية العلمية (النظرية)

يحمل هذا البحث أهمية نظرية لأنه يتعمق في مفهوم إداري معاصر وحيوي ويوضح تأثير ممارسات أخلاقيات الأعمال. تؤثر هذه الممارسات على أبعاد مختلفة - الأخلاقيات التنظيمية، وأخلاقيات المدير، وأخلاقيات الموظفين - والتي بدورها تلعب دوراً في تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة. عند النظر إليها بشكل جماعي بأبعادها (التزام الإدارة العليا، التركيز على العملاء، تمكين الموظفين، التحسين المستمر، رضا العملاء)، فإن الكشف عن هذه المكونات المتشابكة يمكن أن يمهّد الطريق لفهم وتطبيق إستراتيجيات الإدارة الفعالة المتجذرة في الاعتبارات الأخلاقية. من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية، لا يوفر المكون النظري لهذه الدراسة أساساً للبحث المستقبلي فحسب، بل يفتح أيضاً آفاقاً لمزيد من الاستكشاف لتوضيح المفاهيم الحالية، لا سيما في صناعة الاتصالات في العراق (زين العراق، اساسيل، كورك). هدف الباحثة من هذه الدراسة هو الكشف عن الأفكار التي يمكن استخدامها من قبل الآخرين على أمل أن تساعد زملائها الباحثين والمديرين على رؤية أهمية دمج ممارسات أخلاقيات العمل في مبادئ إدارة الجودة.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

تنبثق الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية من اختيارها لمجتمع الدراسة حيث تكتسب أهميتها من تأثير ممارسات اخلاقيات الاعمال في التوجهات المستقبلية لشركات الاتصالات العراقية التي تعد من أكثر الشركات أهمية في العراق كما يساهم تأثير ممارسات اخلاقيات الاعمال في تعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة والتي تكون لصالح الخدمات والمنتجات التي تقدمها شركات الاتصالات العراقية وايضا على سمعتها في السوق ، وتعتبر الدراسة الحالية من الدراسات القليلة في حدود علم الباحثة التي تناولت هذه المفاهيم اخلاقيات الاعمال ومبادئ ادارة الجودة الشاملة مجتمعة معا وخاصة في مجتمع دراستها ، وتأمل الباحثة ان تساعد هذه الدراسة قطاع الاتصالات العراقية , شركات الاتصالات العراقية (زين العراق, اساسيل, كورك) على جني المزايا التي تأتي من النتائج التي ستحققها.

انموذج ومتغيرات الدراسة

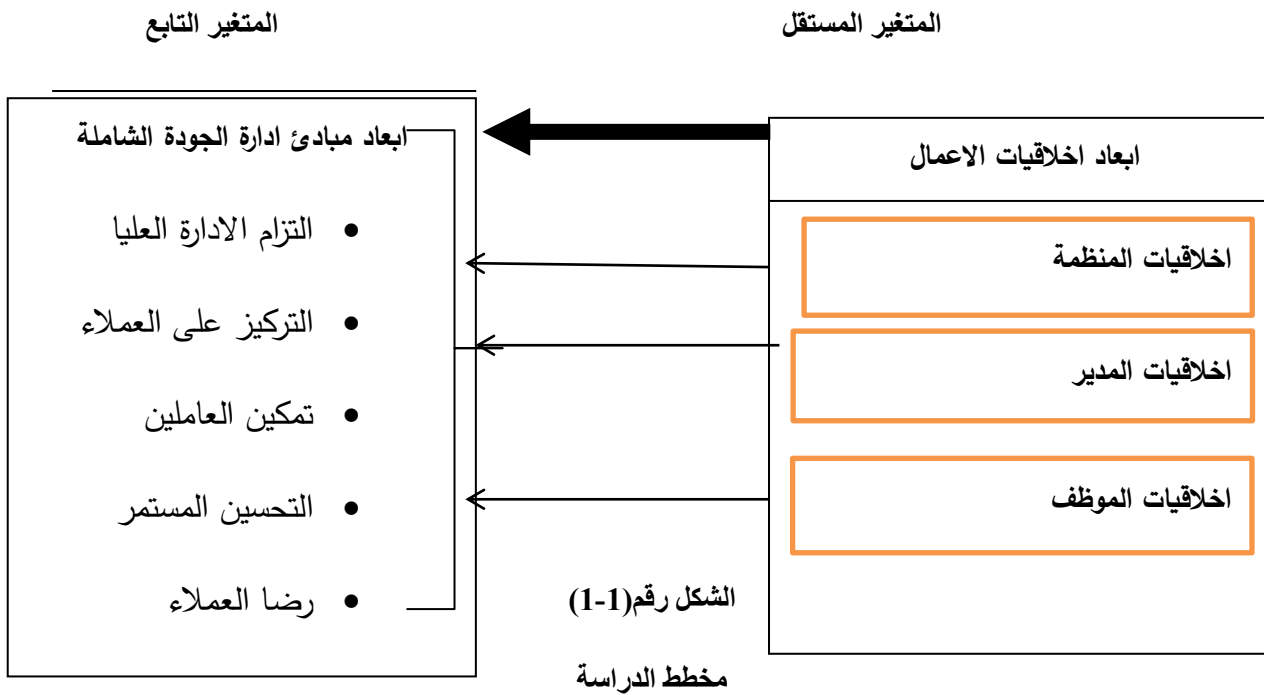
يمكن تصنيف هذه الدراسة لعدد من المتغيرات التابعة والمستقلة.

المتغير المستقل: اخلاقيات الاعمال بأبعادها (اخلاقيات المنظمة، اخلاقيات المدير، اخلاقيات الموظف).

المتغير التابع: مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التزام الإدارة العليا، تمكين العاملين، التحسين المستمر، رضا العملاء، التركيز على العملاء) .

مخطط الدراسة

قامت الباحثة بتطوير مخطط خاص بالدراسة لتحديد تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة في تحقيق هدف الدراسة وتحقيق أهدافها المحددة، والشكل (1-1) يوضح مخطط الدراسة ومتغيراتها.



المخطط من اعداد الباحثة بالاعتماد على المراجع والدراسات السابقة (شلغام & خمفاني, 2019; رابحي & شعباني, 2019; بني عودة & غويني, 2019; فخري, 2019; النعيمي & الشورة, 2020).

فرضيات الدراسة

استنادا الى مشكلة الدراسة واسئلتها وتحقيقا لأهداف الدراسة تمت صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الاولى: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات الأعمال بإبعادها (أخلاقيات المدير، أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات الموظف)، في تعزيز قواعد إدارة الجودة الشاملة بإبعادها مجتمعة (التزام الإدارة العليا، التركيز على العملاء، تمكين العاملين، التحسين المستمر، رضا العملاء) من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية.

ينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- هناك تأثير ذو مستوى معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات المنظمة في تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة بإبعادها مجتمعة من منظور العاملين في شركات الاتصالات العراقية.

- يوجد تأثير ذو مستوى معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات المدير في تعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية.
- يوجد تأثير ذو مستوى معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات الموظف في تعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في شركات الاتصالات العراقية (زين العراق, اساسيل , كورك) وتم معرفة عدد الموظفين العاملين في الشركة من خلال الموقع الالكتروني للشركة.

وحدة التحليل: ركزت هذه الدراسة على تحليل عينة من الموظفين العاملين في شركات الاتصالات في العراق كوحدة تحليل (زين العراق , اساسيل, كورك), والتي سوف تكون عبارة عن عينة عشوائية بسيطة, ولهذا سوف يتم توزيع (300) استبانة حيث تم الاعتماد في تحديد حجم العينة على الجداول الواردة في كتاب طرق مناهج البحث في الاعمال (Sekaran&Bougie,2016).

طرائق جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين رئيسيين من مصادر البيانات:

1. المصادر الثانوية:

ومن أجل ضمان التغطية الشاملة لموضوعات الدراسة، يتم إجراء مراجعة واسعة النطاق للكتب والمواد البحثية ذات الصلة (ممارسات اخلاقيات الاعمال ومبادئ ادارة الجودة الشاملة العراقية).

2. المصادر الأولية:

واعتمدنا على جمع وتحليل البيانات الخاصة بالدراسة ميدانياً باستخدام الاستبانة التي تم تطبيقها وتسجيل النتائج وتحليلها لفهم العلاقة بين المتغيرات.

أداة الدراسة

بعد الاطلاع ومراجعة الأدبيات الخاصة بممارسات اخلاقيات الاعمال ومبادئ ادارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية، سوف تعتمد الباحثة على استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء وهي:

الجزء الأول: يتميز أفراد عينة الدراسة بمزيج من المتغيرات الديموغرافية والوظيفية (النوع الاجتماعي, المؤهل العلمي, العمر, المسمى الوظيفي , سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: يتكون من فقرات أبعاد ممارسات اخلاقيات الاعمال.

الجزء الثالث: يتكون من فقرات مبادئ ادارة الجودة الشاملة.

إعداد بيانات الدراسة

استهدفت الدراسة الحالية شركات الاتصالات العراقية الرئيسية وهي: اسياسيل، زين العراق وكورك لجمع البيانات الخاصة باستبيان الدراسة. نظراً الى ان عينة الدراسة تتكون من ثلاث شركات صُممت عينة الدراسة لتكون عينة عشوائية بسيطة قوامها 100 إستبيان من كل شركة للحصول على عينة قوامها 300 مبحوث ومبحوثة يمثلون الشركات الثلاث. تم استخدام الإستبيان الإلكتروني واستمرت عملية جمع البيانات قرابة الشهرين وانتهت في بداية شهر 1 من عام 2022 وتم الحصول على 282 إستبيان. تم معاينة البيانات للتحقق من صلاحيتها وتم استثناء 14 استبيان غير صالح للتحليل الإحصائي كما تم التحقق من وجود مشاهدات متطرفة باستخدام مسافة كوك (Cook's distance)، وتبين وجود مشاهدتين تجاوزت فيها مسافة كوك (0.1) وبهذا تعتبر المشاهدين مشاهدات متطرفة تبعاً لتوصيات (Weinberg & Abramowitz, 2008) لذلك تم حذف المشاهدين من العينة، وبذلك أصبح حجم العينة الصالحة للتحليل الإحصائي 266. بلغ حجم العينة من شركة أسياسيل ن= 86 بنسبة (32.3%) من العينة، ومن شركة زين العراق ن= 94 بنسبة (35.3%) من العينة، ومن شركة كورك ن= 86 بنسبة (32.3%) من العينة.

الأساليب الإحصائية

استخدمت الباحثة الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS لاجراء عملية التحليل الإحصائي، تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistic measures)، بالإضافة إلى الوسائل الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستويات موافقة المستجيبين، تم استخدام مسافة كوك أيضاً للكشف عن الملاحظات المتطرفة في نماذج الانحدار.

حدود الدراسة

- **الحدود المكانية:** تطبقت هذه الدراسة على شركات الاتصالات العراقية (زين العراق، واساسيل، وكورك).
- **الحدود الزمنية:** تطبقت هذه الدراسة خلال العام 2021/2022.
- **الحدود البشرية:** تطبقت هذه الدراسة على الموظفين العاملين في شركات الاتصالات العراقية المذكورة اعلاه.
- **الحدود العلمية (الموضوعية):** ناقشت هذه الدراسة تأثير ممارسات اخلاقيات الاعمال بإبعادها (اخلاقيات المدير، اخلاقيات الموظف، اخلاقيات المنظمة)، في تعزيز قواعد ادارة الجودة الشاملة بإبعادها مجتمعة (التزام الادارة العليا، التركيز على العملاء، تمكين العاملين، التحسين المستمر، رضا العملاء) من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية.

التعريفات الإجرائية للدراسة

الأخلاق: عدد من القيم والمعايير والسلوكيات التي تحكم حياة الإنسان فرداً وجماعة (المنظمات) وتوجه هذه السلوكيات إلى الأفضل والأمثل والأصح والقيام بكافة الأعمال الصحيحة والابتعاد عن كل الأعمال والسلوكيات الخاطئة أي بمعنى إتباع الصواب والابتعاد عن الخطأ

- الأخلاقيات: هي عبارة عن مجموعة من المعايير والسلوكيات التي يتم تنميتها من خلال التعلم والممارسة والخبرة الإنسانية من اجل الحكم على السلوك باعتبار هذا السلوك صحيح او خطأ.

- **اخلاقيات الاعمال:** هي مجموعة من القواعد والأسس والواجبات المطلوبة التي يجب على المهني التمسك بها ليكون ناجح في تعامله مع الناس (الموظفين ، العاملين، الزبائن) وناجحا في مهنته من اجل اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه ويجب عليه الالتزام بالقيم الأخلاقية كالعدالة والمساواة والتقوى والورع والأمانة والاستقامة والاخلاص وسرعة الانجاز والعمل بصدق وثقة إنشاء ادائه العمل.
- **اخلاقيات المنظمة:** تشير الى الادوات والوسائل والاساليب (الثقافة التنظيمية , المدونات الاخلاقية) التي تساهم في اعلام الافراد العاملين عن القيم والمعايير الاخلاقية المطلوبة التي تساعد في تحقيق المزايا الايجابية للمنظمة , والمساهمة في خلق مناخ اخلاقي ملائم يساهم في ممارسة القيم الاخلاقية كالتعاون والاحترام والاخلاص والانضباط في العمل من اجل تحقيق اهداف المنظمة الاخلاقية.
- **اخلاقيات المدير:** وهذا يدل على أن المديرين والقادة يمتلكون القيم والمبادئ الأخلاقية؛ فهم يظهرون ذلك من خلال مواقفهم وسلوكياتهم التي تتماشى مع الهيكل الأخلاقي للمنظمة، مع نقل هذه القيم الأخلاقية بشكل فعال إلى الموظفين وإقناعهم بالتمسك بها.
- **اخلاقيات الموظف:** إنه يتحدث عن المسؤولية الأخلاقية التي يتحملها الموظف، وهو عامل يؤثر على التزامه تجاه المنظمة. ويشير هذا أيضًا إلى وجود توجه قوي متأصل داخل الفرد نحو إظهار وتجسيد القيم الأخلاقية مثل الصدق والتعاون والنزاهة والاستقامة. ويُنظر إليها على أنها أجزاء جوهرية من الأداء الوظيفي، وبالتالي يتم تصويرها على أنها عناصر تشكل الرؤية الأخلاقية للمنظمة.
- **مبادئ ادارة الجودة الشاملة:** بأنها إدارة النهج الذي يمكن للشركة من خلاله تحقيق أهداف بعيدة المدى، وهذه الأهداف هي ارتياح العملاء وتحسين القدرة التنافسية في السوق.
- **التزام الادارة العليا:** تشير الى دعم الادارة العليا بشكل مستمر نحو تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة , وقيام الادارة العليا بوضع تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ضمن اولويات التخطيط الاستراتيجي للمنظمة وايضا تحفيز العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم لضمان نجاح المنظمة في تطبيق الجودة الشاملة على الخدمات التي تقدمها للعملاء.
- **التركيز على العملاء:** تشير الى قدرة المنظمة على زيادة التواصل مع العملاء من اجل تحديد احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها بالجودة التي تفوق توقعاتهم، وايضا اشراك العملاء واخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار بعملية تصميم الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة لهم.
- **تمكين العاملين:** تشير الى اكساب العاملين المهارات اللازمة التي تعزز قدراتهم وتساعد في ممارسة اعمالهم واداء الواجبات المطلوبة منهم , وايضا تحفيزهم وتشجيعهم على المشاركة في صنع واتخاذ القرارات التي تدعم تحقيق اهداف المنظمة وتنعكس ايجابا عليهم.
- **التحسين المستمر:** يتعلق بمنظمة تنفذ مجموعة من الأنشطة والعمليات. وتهدف هذه إلى دفع تحسينات الجودة في كل من مجالات المنتجات والخدمات، وتعزيز كفاءة الإنتاج مع خفض التكاليف من خلال وسائل مختلفة بما في ذلك رضا الموظفين، والعمل الجماعي، وفي نهاية المطاف، تحقيق رضا العملاء.

- **رضا العملاء:** يشير إلى مستوى سعادة العملاء من جودة الخدمات المقدمة حيث أن رضا العملاء يؤدي إلى عملاء مخلصين يساعدون بشكل إيجابي على نمو الأعمال والربحية، ويشير رضا العملاء إلى أنه الطريقة الصحيحة التي تلبي احتياجات العملاء من خلال تزويدهم بالمطلوب من المنتجات والخدمات

- **شركات الاتصالات العراقية:** وهي الشركات التي تقوم بتوفير خدمات الاتصالات والانترنت للمشاركين لديها وتتكون من ثلاث شركات وهي زين العراق واساسيل وكورك.

ثانياً: الدراسات السابقة

الدراسات السابقة العربية

• دراسة (بني عودة & غويني, 2019) بعنوان:

"دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية: دراسة تحليلية لآراء العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الاخلاقيات الاعمال في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في الجزائر. كانت مدبغة الهضبة العليا بالجلفة بمثابة مكان لهذه الدراسة، حيث تضم إجمالي 96 موظفاً في مختلف المناصب الإدارية والتنظيمية التي تشكل مجتمع الدراسة. ومن بين هؤلاء السكان، تم اختيار عينة مكونة من 35 موظفاً للمشاركة في الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، حيث قاموا بإنشاء واستخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة الى وجود ارتفاع مستوى ادراك جميع ابعاد اخلاقيات الاعمال (اخلاقيات المدير , اخلاقيات الموظف) بمستويات مرتفعة اما بعد اخلاقيات المنظمة كانت بمستوى متوسط , وكما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الميزة التنافسية لدى العاملين في مدبغة الهضاب العليا بالجلفة وايضا أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير موجبة بين اخلاقيات الاعمال والميزة التنافسية , كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة تأثير موجبة بين ابعاد اخلاقيات المنظمة و اخلاقيات الموظف والميزة التنافسية لدى العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة . اوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام والتركيز بأخلاقيات الاعمال والعمل على تطوير ميثاق اخلاقي يلزم الاداريين بالالتزام بها اثناء اداء واجباتهم والمهام المطلوبة منهم والتي تسهم في تعزيز ميزة تنافسية اخلاقية مستدامة, وتقديم الحوافز المادية والمعنوية للموظفين بهدف تأدية اعمالهم بكل امانة واخلاص وضرورة بذل المزيد من الجهود تجاه الالتزام بالمعايير الاخلاقية والقانونية في بيئة العمل.

• دراسة (رابحي & شعباني, 2019) بعنوان:

"أخلاقيات الأعمال واثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان_بسكرة".

سعت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي في مؤسسة مستشفى الحكيم سعدان، وكذلك معرفة أثر أخلاقيات العمل بأبعادها (أخلاقيات المدير، أخلاقيات الموظفين، أخلاقيات المنظمة) في

تحقيق الالتزام التنظيمي، في أبعادها (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري). تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان_ بسكرة، وتم تحديد عينة الدراسة باستخدام الطريقة العشوائية وقد بلغت عينة الدراسة على (50) فردا من الطاقم الطبي . واستخدمت الباحثة في إجراء الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات المباشرة. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود مستوى معين من السلوك الأخلاقي داخل الشركة وشعور قوي بالالتزام بين الموظفين. علاوة على ذلك، أشارت النتائج إلى أن أخلاقيات العمل أثرت بشكل كبير على تحقيق الالتزام التنظيمي داخل مؤسسة مستشفى حكيم سعدان، مع عدم وجود اختلافات ملحوظة تعزى إلى العوامل الفردية أو المرتبطة بالوظيفة. أوصت الدراسة على ضرورة التركيز على القيم الأخلاقية والقيام بوضع نظام للمكافأة بشكل يتوافق مع فرض العقوبات عند وجود انحرافات أخلاقية والحرص على تطبيق المساواة في التعامل بين الأطراف العاملة في المؤسسة كما يجب على المدير التحلي بالقيم الأخلاقية والتركيز على تطبيق واحترام الانظمة والتعليمات المطبقة من اجل ان يكونوا قدوة للمرؤوسين والحرص على التعامل بشفافية ووضوح مع كافة الموظفين.

● دراسة العريزي والحسني (2019) بعنوان:

"مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العامة للتأمينات بأمانة العاصمة صنعاء".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العامة للتأمينات بأمانة العاصمة صنعاء في اليمن ومعرفة مستوى الدعم والمساندة الذي تقدمه القيادات الإدارية العليا بالمؤسسة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي شركة التأمينات بأمانة صنعاء، وقد تم اختيار عينة عشوائية من هذه المؤسسة البالغ عددها (100) استبانة وقد بلغت العينة بعد إجراء المراجعة والتدقيق (75) استبانة صالحة للتحليل، حيث كانت نسبة الذكور (61) ونسبة إناث (14). من أجل إجراء الدراسة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وقام بصياغة استبيان بدقة يعتبر على نطاق واسع النهج الأكثر فعالية وملاءمة لهذا البحث بالذات.. أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود قصور وانخفاض في عملية فهم وإدراك ودعم إدارة الجودة الشاملة من قبل القيادات الإدارية العليا بالمؤسسة الذي يشكل احد المعوقات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة، كما أظهرت النتائج أيضا على وجود دور ايجابي للقيادات الإدارية في المؤسسة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ولكنها دون المستوى المطلوب، وتظهر النتائج أيضا أن هناك قصور في التزام القيادات الإدارية في ثقافة الجودة وأيضا ضعف تطبيق القيادات الإدارية للتدريب والتأهيل وأيضا انخفاض الاهتمام في التركيز على العملاء وأيضا قصور دعم القيادات الإدارية لعمليات التحسين المستمر ومشاركة العاملين في العملية الإدارية في المؤسسة كذلك القصور في التطبيق الفعال في عمليات صنع واتخاذ القرارات من قبل القيادات الإدارية فيما يتعلق بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العامة للتأمينات. أوصت الدراسة على ضرورة تبني منهج إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري بدلا من الإدارة التقليدية من اجل تحقيق التحسين المستمر في جميع مستويات النشاط المؤسسي، وايضا الانفتاح على تجارب الدول المتقدمة فيما يتعلق بتطبيق الجودة الشاملة والعمل على تبني ثقافة الجودة الشاملة ونشرها بين الموظفين والعمل على تشكيل فرق عمل متخصصة في إدارة الجودة الشاملة، والعمل أيضا على

تبنى سياسات تدريبية فعالة تركز على احتياجات العاملين بدقة ووضع مبادئ إدارة الجودة الشاملة ضمن الخطط التدريبية للمؤسسة وتنفيذ وتفعيل البرامج والدورات المتخصصة في مبادئ الجودة الشاملة، والعمل على ضرورة التأكيد على التحسين المستمر وزيادة مساهمة العاملين ومشاركتهم في وضع الخطط والسياسات وتطبيق وتنفيذ اتخاذ القرارات بناء على الحقائق في المؤسسة.

● دراسة محمد(2018) بعنوان:

"مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها والتعرف على العلاقة بين متغيرات (الجنس، العمر، الرتبة الأكاديمية، التدريس). الخبرة) على المتغيرات التابعة. وشمل مجتمع الدراسة جميع أعضاء هيئة التدريس بكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية والبالغ عددهم 106 عضو هيئة تدريس، وقد بلغت عينة الدراسة على (65) عضوا تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من هذا المجتمع، وتم استرجاع (56) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وقد تم تصميم وتطوير استبانة من قبل الباحثة باستعمال المنهج الوصفي من أجل دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية والتي تعد الأداء المناسبة التي ستناسب مكان الدراسة والمناسبة لغرض الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس من حيث المتغير التابع ($p > 0.05$) في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (النوع، العمر، الوظيفة الأكاديمية)، وأظهرت نتائج الدراسة أيضا رفض فرضية العدم التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة باختلاف متغير سنوات الخبرة الأكاديمية، وأيضا قبول الفرضية البديلة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف متغير سنوات الخبرة الأكاديمية. أوصت الدراسة على أهمية نشر ثقافة الجودة الشاملة بين أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين والطلاب.

الدراسات السابقة الاجنبية

● دراسة (Nguyen et.al,2022) بعنوان:

" Personal business ethics in global business: a cross-cultural study between France and the USA ".

" أخلاقيات العمل الشخصية في الأعمال التجارية العالمية: دراسة عبر الثقافات بين فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية ".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على التصورات الشخصية لأخلاقيات العمل لدى الطلاب في فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية. قام الباحثون باستخدام مقياس كلارك (1966) لأخلاقيات العمل الشخصية من

خلال تحليل التصور الاخلاقي. تكونت عينة الدراسة من 464 من طلاب ادارة الاعمال وقام الباحثون باستخدام طريقة التحليل الاحصائية الانوفيا. اظهرت نتائج الدراسة ان الطلاب الفرنسيين في هذه العينة حصلوا على درجات اقل في اخلاقيات العمل الشخصية من طلاب الولايات المتحدة الامريكية , كما اظهرت ان الطلاب الذين لديهم خبرة في التدريب على الاخلاقيات سجلوا درجات اعلى. اوصت الدراسة على ضرورة اعطاء الطلبة دورات في اخلاقيات الاعمال وقانون الاعمال.

• دراسة (Rossi et.al, 2021) بعنوان:

"The effects of business ethics and corporate social responsibility on intellectual capital voluntary disclosure".

"تأثير أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية للشركات على الإفصاح الطوعي عن رأس المال الفكري".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تأثير اخلاقيات العمل شكل عام والشركات يمكن أن تمارس المسؤولية الاجتماعية بشكل أكثر تحديدًا على الكشف الطوعي لرأس المال الفكري للشركات الأكثر انخراطًا من الناحية الأخلاقية في العالم. تكون مجتمع الدراسة من الشركات التي تمارس اخلاقيات العمل في العالم , وقد تكونت عينة الدراسة من 83 شركة باعتبارها من اكثر الشركات الاخلاقية في العالم , قام الباحثون باستخدام المنهج الكمي من اجل تحليل تأثير اخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية والكشف الطوعي لراس المال الفكري باستخدام الانحدار الخطي المتعدد. اظهرت النتائج ان اخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية مرتبط بشكل ايجابي مع الكشف الطوعي لراس المال الفكري , كما ان هذه النتيجة تخفف من عدم تناسق المعلومات وقد ينشأ تضارب في المصالح مع شركاء الشركات . اوصت الدراسة الشركات على ضرورة تطبيق وممارسة اخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية وتطوير العوامل المؤسسية والثقافية التي تؤثر على السلوكيات الاجتماعية.

• دراسة (Qasrawi et. al, 2017) بعنوان:

"The Impact of TQM Practices and KM Processes on Organizational Performance : An Empirical Investigation".

"اثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة وعمليات إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي: تحقيق تجريبي".

سعى هذا البحث إلى دراسة تتناول تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء شركات الاتصالات في الأردن، وتحديدًا زين وأورانج وأمنية. يتم تحليل أبعاد القيادة والتخطيط الاستراتيجي والتركيز على العملاء والعمل الجماعي وإدارة العمليات والمعلومات والتحليل فيما يتعلق بتأثيرها. بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط لإدارة المعرفة من خلال عمليات اكتساب المعرفة، وتبادل المعرفة، وتطبيق المعرفة. المشاركون في هذه الدراسة كانوا موظفين إداريين وغير إداريين في مقرات الشركات الثلاث في عمان، الأردن. تم توزيع ما مجموعه 490 استبيانًا؛ وبعد استبعاد الاستجابات غير المكتملة وتلك التي تحتوي على بيانات مفقودة، تم اعتبار 477 صالحة لمزيد من التحليل في هذه الدراسة. وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيان مصمم خصيصاً لذلك بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت نتائج

الدراسة أن القيادة والتخطيط الاستراتيجي والمعلومات والتحليل هي المساهمين الرئيسيين في الأداء التنظيمي في حين أن التركيز على العملاء وإدارة العمليات لهما التأثير الأقل. وتجدر الإشارة إلى أن العمل الجماعي هو أهم محدد للأداء التنظيمي. كشفت نتائج هذه الدراسة أن تبادل المعرفة وتطبيقها هما العاملان الوحيدان اللذان لهما تأثير كبير على الأداء التنظيمي. كما أشارت النتائج إلى أن الدور الوسيط الذي تلعبه عمليات إدارة المعرفة في تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة، باستثناء العمل الجماعي الذي كان له تأثير وسيط جزئي فقط، كان كبيراً جداً. ولذلك، أوصت هذه الدراسة بإجراء مزيد من البحث حول تأثير ممارسات إدارة الجودة على الأداء التنظيمي في بيئة مختلفة والتي قد تكون أكثر ملاءمة.

المبحث الثاني / الاطار النظري

اولا / اخلاقيات الاعمال

لقد شهدت اخلاقيات الاعمال تغييرات كبيرة وخضعت لتطورات كبيرة على مدى العقود العديدة الماضية وقد رسخت بشكل تدريجي في منظمات الاعمال المعاصرة ولا تزال اخلاقيات الاعمال الموضوع الاكثر حماسة في هذه الايام في مجال الاعمال ,كما تركز اخلاقيات الاعمال على العديد من الموضوعات بما في ذلك الاخلاقيات الداخلية في منظمات الاعمال التي تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والاطر الثقافية والجودة للمنظمات القائمة في السوق والقائمة ايضا على علاقات السوق(Xiao et.al, 2017), وتأثير ممارسات اخلاقيات الاعمال لمعالجة قضايا تضارب المصالح والرشوة والاحتيال المحاسبي والاحتيال الاستهلاكي وما الى ذلك ومن اكثر القضايا تعقيدا وتنوعا والتي تحتاج الى مديرين لديهم القدرة في التعرف على القضايا الاخلاقية وايضا العوامل الفردية التي تؤثر على السلوك الاخلاقي من اجل القيام بالتعامل معها بشكل اكثر فعالية وخلق داخل المنظمة تنظيم ذو ثقافة اخلاقية(Nguyen et.al, 2015).

مفهوم اخلاقيات الاعمال

ان اخلاقيات الاعمال تعبر عن الاعراف والقيم المعاصرة التي تنتقل الى الشركات وتدفعها الى احداث التغيير الايجابي لتحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية عند معالجة السلوكيات المرغوبة(Wu, 2016), وكما تدل على المبادئ والقواعد والمعايير التي تستخدم لإرشاد السلوك الصحيح اخلاقيا والصدق في المواقف المحددة(Koscoglu et.al, 2016), وفي ضوء المفاهيم السابقة تعرف الباحثة اخلاقيات الاعمال بانها مجموعة من القواعد والأسس والواجبات المطلوبة التي يجب على المهني التمسك بها ليكون ناجح في تعامله مع الناس) الموظفين ، العاملين، الزبائن) وناجحا في مهنته من اجل اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه ويجب عليه الالتزام بالقيم الأخلاقية كالعدالة والمساواة والتقوى والورع والأمانة والاستقامة والاخلاص وسرعة الانجاز والعمل بصدق وثقة إثناء ادائه العمل.

اهمية اخلاقيات الاعمال

إن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يعتمد بشكل كبير على أخلاقيات العمل، ويمكن إثبات هذه الأهمية من خلال النقاط التالية: (بني عودة & غويني, 2019; فخري, 2019).

_تساعد في تسهيل عملية صنع واتخاذ القرارات وتحقق الاحترام المتبادل بين كافة الاطراف سواء داخل المنظمة وخارجها.

_تتمى شعور الثقة والولاء والانتماء للمنظمة في وجدان الافراد العاملين فيها.

_تعزز مكانة وسمعة المنظمة في كافة المستويات المحلية والدولية والعالمية وهذا ينعكس إيجاباً على مكانة المنظمة في السوق، مما يتيح للمنظمة تحقيق أهدافها وزيادة الأرباح.

_تساهم الممارسات التجارية الأخلاقية في حصول المنظمة على شهادة الجودة. وهذا نتيجة لالتزامهم بالأخلاق.

_المساعدة في الحفاظ على السلوك الأخلاقي المعتدل لدى الافراد العاملين في الاوقات الصعبة والحرية وتقليل خطورة الاضطرابات التي تحدث أثناء أداء العمل المطلوب.

_تسهم القيم الاخلاقية في تقليل التكلفة التي تتحملها المنظمة عند اتخاذ القرارات الرشيدة والمناسبة.

_ترسم القواعد الأخلاقية خارطة طريق للتعامل مع جميع السيناريوهات، وتعزيز الاتجاهات الإيجابية في السلوك الأخلاقي بين الأفراد، فرق العمل والإدارات والمنظمات. فهي تساعد على نشر الثقافة التنظيمية التي تعزز الاهتمام بالأخلاقيات؛ على هذا النحو فإنها تؤثر على جميع المستويات داخل المنظمة.

اهداف اخلاقيات الاعمال

أكد العديد من الكتاب والباحثين على اهم الاهداف التي تحققها ممارسات اخلاقيات الاعمال ومنها (Griffin ,2021;Ermasova et.al, 2017).

1_ ضبط سلوك الافراد العاملين وتقليص والحد من السلوكيات السلبية.

2_ فهم واضح لكل المهارات والواجبات وتحديد الثواب والعقاب بشكل واضح داخل المنظمة.

3_ تحقيق التوازن بين القيم الاخلاقية والمحافظة على حقوق الافراد العاملين وبناء العلاقات بين العاملين داخل المنظمة وفق منظور اخلاقي واضح.

4_ المساهمة في تحسين التوجهات والعادات المتفق عليها في المحيط الاجتماعي.

5_ تتمثل مساهمة أخلاقيات العمل في تقديم النقد الذاتي وتعزيز الكفاءات التقنية بالإضافة إلى المهارات العملية. إذ تعد بمثابة جسر ثقة في تحقيق الأهداف المحددة.

ابعاد اخلاقيات الاعمال

قامت الباحثة باعتماد ثلاثة ابعاد لأخلاقيات الاعمال وهي اخلاقيات المدير، اخلاقيات المنظمة، اخلاقيات الموظف بالاعتماد على الدراسات السابقة(شलगام & خمقاني , 2019:رابحي & شعباني ,2019: بني عودة & غويني ,2019:فخري, 2019).

أ_ اخلاقيات المنظمة: تتكون اخلاقيات المنظمة من مجموعة من المكونات التي يستخدمها المديرين في تشكيل القيم الاخلاقية وتعزيز وتفعيل السلوكيات الاخلاقية بهدف تحويل المنظمة لكي تصبح منظمة اخلاقية, وهذه المكونات هي الثقافة التنظيمية التي تعد القوة الرئيسية التي تدعم في التكوين الاخلاقي للمنظمة من خلال التركيز على الابعاد الفكرية غير الملموسة كالقيم والمعتقدات والافتراضات والفلسفة والايديولوجيات والمواقف والمبادئ التي تربط اعضاء المنظمة , وايضا الرموز الاخلاقية التي تعكس القيم التي تؤمن بها المنظمة التي تتعلق بالجوانب الاخلاقية والاجتماعية والهيكل الاخلاقية التي تتمثل في البرامج التي تمارس المنظمة من خلالها السلوك الاخلاقي(بني عودة & غويني, 2019).

ب_ اخلاقيات المدير: السلوك الاخلاقي أمر بالغ الأهمية لأي منظمة. يبدأ من الأعلى – المدير. ويجب أن تجسد تصرفاته وقراراته قيم الشركة بطريقة ملموسة، مما يحدد مساراً واضحاً لجميع الموظفين ليتبعوه. إن تأثير المديرين على تعزيز الممارسات الأخلاقية بين الموظفين يمكن أن يكون فعالاً للغاية: فهو يمر عبر ما يفعلونه ويقولونه في العمل كل يوم. (شلغام & خمقاني, 2019).

ج_ اخلاقيات الموظف: ان الموظف يشكل المكون الرئيسية للمنظمة الاخلاقية حيث يجب ان تتوافر فيه الخصائص والسمات الاخلاقية التي تتمثل في الاستقامة والنزاهة والصدق والتعاون والاخلاص , لذا يجب على المدراء التركيز على ممارسة القيم الاخلاقية وتوفير المناخ الذي يشجع ممارسة السلوك الاخلاقي لكل العاملين(رابحي & شعباني, 2019).

ثانياً / مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تتشابك مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كل مستوى من مستويات التسلسل الهرمي للمنظمة، والذي يشمل جميع الواجبات الإدارية. يظهر تنفيذ مفاهيم إدارة الجودة الشاملة كمسألة حاسمة نحو بث حياة جديدة في المنظمة: فهو يستلزم غرس ثقافة الجودة في جميع المجالات التشغيلية داخل المنظمة. تتخذ هذه المبادئ أشكالاً مختلفة في سياقات تنظيمية ووطنية مختلفة - تختلف بناءً على المعايير الاجتماعية والثقافية بالإضافة إلى الظروف السياقية الأخرى مثل الشروط القانونية والتقنية وما إلى ذلك. توصف إدارة الجودة الشاملة بأنها نظام يتوقف على الموارد البشرية حيث يكون الهدف الأساسي هو الاستمرارية في تحسين تقديم الخدمات للعملاء – بجودة أفضل وتكلفة أقل. ويتم تحقيق ذلك من خلال التركيز على العملاء والموردين والشرارات والتطوير ومشاركة الموظفين. وان إدارة الجودة الشاملة هي منهج يهدف إلى إنشاء أساس قوي من القيم والمعتقدات والمبادئ داخل المنظمة. وهذا يعزز الفهم الجماعي بين جميع الموظفين بأن الهدف الأساسي للمنظمة هو خدمة العملاء من خلال نهج قائم على العمل الجماعي للتعاون والمشاركة نحو الأهداف المشتركة. (Beard-Gunter et. al, 2019).

أهمية إدارة الجودة الشاملة

يتفق العديد من الباحثين والمؤلفين في مجال الجودة على أن إدارة الجودة الشاملة تدور حول تعزيز ثقافة فريدة من نوعها مكرسة لتركيز جميع جهود أعضاء المنظمة لتلبية احتياجات العملاء ورغباتهم بأقل تكلفة، وتعتبر مفهومًا وأسلوبًا جديدًا لإدارة منظمات الأعمال، بهدف تعزيز وتحفيز قدرات وقدرات أعضاء المنظمة لتحقيق التحسين المستمر لجودة الخدمة والمنتجات. تحسين كفاءة وفعالية المنظمات وخلق مزايا تنافسية تضمن بقائها ونموها واستمراريتها (صفار وعبيدات، 2020؛ ساهو، 2019)، وتبين الأدلة التالية أن إدارة الجودة الشاملة أصبحت الآن مهمة لجميع المؤسسات. ويمكن فهم ذلك في ضوء النقاط التالية :

- إجراء فعال من حيث التكلفة، يؤدي تنفيذ هذا النظام إلى تقليل التكاليف مع زيادة الأرباح.

- يضمن نظام إدارة الجودة الشامل تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم، وهو ما يضمن بدوره رضا العملاء وتحقيق الربحية.

- يحقق نظام إدارة الجودة الشاملة القدرة التنافسية التي تولد ربحية عالية.

- إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يخلق صورة إيجابية للمنظمة لدى العملاء الخارجيين.
- ويكمن الأثر في أنه يؤدي إلى انخفاض في معدل التسرب من العمل والغياب عن العمل.
- العمل بتعزيز العلاقات المتبادلة بين مقدمي الخدمات (المنتجين والموردين).
- العمل على تعزيز الروح المعنوية بين أعضاء الهيئة.

أهداف إدارة الجودة الشاملة

ومن بين الأهداف العديدة لإدارة الجودة الشاملة، نذكر بعضاً من أبرزها كما ذكر (Yusr et.al, 2017):

- تعزيز الأداء الإداري بشكل منهجي في جميع مستويات المنظمة.
- معالجة خفض التكاليف والتحسين المستمر وتعزيز الإنتاجية بشكل كلي.
- ضمان التعزيز الفعال للأداء التنظيمي.
- رفع القدرة التنافسية التنظيمية مع تحسين كفاءة رضا العملاء.
- زيادة الإنتاجية في جميع الوحدات والمكونات داخل المنظمة.
- تعزيز ولاء الموظفين مما يؤدي بالتالي إلى تعزيز أسس المنظمة.
- تعزيز قدرات وكفاءات الموارد البشرية داخل المنظمة.
- تعزيز القيمة المضافة والابتعاد عن الأخطاء أو اكتشافها وإزالتها.
- تعزيز الإنتاجية الإدارية في مختلف المستويات.
- يُشار إلى تسليم السلع والخدمات بناءً على رغبات العملاء واحتياجاتهم.
- معالجة هذه العوامل البيئية المتنوعة (الفنية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية) مع تلبية معايير الجودة بشكل شامل.

- يعد تنفيذ التغييرات في السلع والخدمات خطوة مهمة نحو الكفاءة التشغيلية: ويمكن تحقيق ذلك من خلال الابتكار والتطوير المستمر، والذي يهدف إلى ضمان كفاءة وفعالية المنتج أو الخدمة.

أبعاد مبادئ إدارة الجودة الشاملة

قامت الباحثة في هذه الورقة البحثية اعتماد خمسة أبعاد لإدارة الجودة الشاملة وهي (التزام الإدارة العليا، التركيز على العملاء، تمكين العاملين، التحسين المستمر، رضا العملاء) بالرجوع إلى الدراسات السابقة (النعمي & الشورة, 2020: الزعبي & الجبيري, 2019).

أ-التزام الإدارة العليا: إن ممارسة وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يتطلب وجود إدارة لديها القدرة على دعم ومساندة الجودة الشاملة والتي يقع على عاتقها تبني تنفيذ قرار تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافة الجودة داخل المنظمة وتوفير الامكانيات المادية والبشرية لتطبيقها وإزالة الصعوبات والتحديات التي تحول دون عملية التطبيق، كما تقوم الإدارة العليا في المنظمة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال توفير وصياغة رؤيا واضحة والالتزام بتطبيق

مبادئ ادارة الجودة الشاملة على المدى الطويل وتضمن تطبيق ادارة الجودة الشاملة ضمن الخطط الاستراتيجية للمنظمة(القواسمة & المري, 2019).

ب_ التركيز على العملاء: إنها تنطوي على إقامة علاقات قوية مع العملاء، وتحديد الاحتياجات، والجهود المبذولة لتحقيقها بما يضمن بقاء المنظمة ونموها واستمراريتها مع الاهتمام أيضًا بتلك المطالب وجعلها محركًا رئيسيًا لها، وإيضاً يجب تحديد عملائها الداخليين والخارجيين ليتم أخذ آرائهم ومقترحاتهم عند القيام بعملية تطوير المنتجات والخدمات والعمل على المحافظة على العملاء الحاليين والاستمرار على كسب زبائن جدد (الزعبي & الجغبير, 2019).

ج_ تمكين العاملين: يتمثل تمكين العاملين من خلال تنمية وتطوير قدرات العاملين وجعلهم قادرين على اداء اعمالهم وتكوين لديهم القدرة على اتخاذ القرارات واصدار الاحكام والتقديرات ومعالجة القضايا والمشكلات التي تواجههم اثناء ممارسة اعمالهم واشراكهم في اتخاذ القرارات فيما يتعلق بأعمالهم وتوفير السيطرة للفرد العامل في عمله من خلال منحه الصلاحيات اللازمة في اتخاذ القرارات ذات الصلة بعمله وتوفير المستلزمات التي يتطلبها في تنفيذ الواجبات والمهام المطلوبة (Sweis et.al, 2016).

د_ التحسين المستمر: يتضمن مفهوم التحسين المستمر إجراء التحسينات الضرورية والمستمرة على العملية بناءً على المعلومات المحدثة واحتياجات العملاء المتطورة ومتطلبات السوق. يعد التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة أمراً بالغ الأهمية في هذه العملية، حيث يعد التحسين المستمر أمراً أساسياً لتعزيز الأداء وضمان جودة الخدمات والمنتجات على المدى الطويل (Oliverira & Fernandes, 2017). بالإضافة إلى ذلك، يشمل التحسين المستمر تغييرات ديناميكية في مختلف الجوانب مثل السلع والخدمات ومعارف الأفراد ومهاراتهم وخبراتهم، ولضمان رضا جميع الأطراف ذات الصلة، يتم أخذ عناصر مختلفة مثل العمليات التنظيمية، والبيئات الداخلية والخارجية، والموارد المالية، والمعدات، والموارد البشرية، وموارد المعلومات في الاعتبار (خير الدين, 2015).

هـ_ رضا العملاء: يمكن تعريف رضا العملاء بأنه المفهوم النفسي الذي ينطوي على الشعور بالرفاهية والسرور من أن المنتج أو الخدمة ينتج عنها الحصول على ما يأمل ويتوقع (Sabir, 2020). وكما يمكن تعريف رضا العملاء على أنه محاولة تلبية توقعات الزبائن من الخدمات والمنتجات (Smith, 2020).

المبحث الثالث / الاطار التطبيقي

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التشخيصية أو التفسيرية والتي درست تأثير ممارسات اخلاقيات الاعمال في تعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية، واعتمدت الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة على:

المنهج الوصفي التحليلي: وللحصول على النتائج سيتم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

المنهج الإحصائي الاستدلالي: وذلك فيما يتعلق بدراسة تأثير ممارسات اخلاقيات الاعمال في تعزيز مبادئ ادارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية .

الأساليب والأدوات الإحصائية

قامت الباحثة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 26، وذلك لغايات ترميز البيانات وإجراء عملية التحليل الإحصائي، تم استخدام كل من مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistic measures) والتي تشمل التكرارات والنسب المئوية لعرض ملخص لعينة الدراسة، بالإضافة إلى الوسائل الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستويات موافقة المستجيبين، تم استخدام مسافة كوك أيضاً للكشف عن الملاحظات المتطرفة في نماذج الانحدار. تم فحص معاملات الانحراف والتفرطح للتحقق من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة. كما تبين وجود علاقة خطية بين مجالات المتغير المستقل باستخدام معاملات ارتباط بيرسون، ومعامل التسامح، ومعامل التضخم التباين (VIF)، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا. وتم استخدامه للتحقق من ثبات أداة الدراسة، بالإضافة إلى معاملات الارتباط بين الفقرات ومجالاتها للتحقق من الاتساق الداخلي للأداة. وأخيراً، تم تطبيق نماذج الانحدار الخطي المتعدد ونماذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات التأثير بين المتغيرات.

الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach α)، حيث يعتبر المقياس ثابت إحصائياً إذا تجاوز معامل كرونباخ ألفا مستوى (0.60) وهو الحد الأدنى للثبات الإحصائي ويوصى بأن يتجاوز مستوى (0.70) لمستويات ثبات أفضل (Sekaran & Bougie, 2019). تم معاينة معاملات كرونباخ ألفا لمقياس أخلاقيات الاعمال ومقياس مبادئ إدارة الجودة الشاملة وسجل معامل الثبات (0.846) للمقياس الأول، بينما سجل معامل الثبات (0.890) للمقياس الثاني وكلاهما يتجاوزان مستوى (0.70) وهذا يعكس ثبات إحصائي مناسب لأداة الدراسة. كما تم معاينة الاتساق الداخلي للمقاييس وذلك بمعاينة معامل الارتباط بين كل فقرة ومجالها الكلي، وتبين أن كافة الفقرات ارتبطت بمجالاتها بعلاقات طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) وجميعها تتجاوز مستوى ($r = 0.20$)، وبهذا تعتبر المقاييس متسقة داخلياً. يقدم الجدول رقم (1) النتائج الخاصة باختبار الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

الجدول رقم (1): النتائج الخاصة باختبار الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة (ت=266)

المتغير	المجال	رقم الفقرة	الارتباط مع المجال ككل	المتغير	المجال	رقم الفقرة	الارتباط مع المجال ككل
أخلاقيات العمل: معامل الثبات كرونباخ ألفا: (0.846)				مبادئ إدارة الجودة الشاملة: معامل الثبات كرونباخ ألفا: (0.890)			
أخلاقيات المنظمة	أخلاقيات المنظمة	الفقرة 1	0.753**	التركيز على العملاء	التركيز على العملاء	الفقرة 1	0.491**
		الفقرة 2	0.617**			الفقرة 2	0.606**
		الفقرة 3	0.614**			الفقرة 3	0.691**
		الفقرة 4	0.613**			الفقرة 4	0.544**
		الفقرة 5	0.669**			الفقرة 5	0.635**
أخلاقيات الاعمال	أخلاقيات المدير	الفقرة 1	0.630**	تمكين العاملين	تمكين العاملين	الفقرة 1	0.584**
		الفقرة 2	0.721**			الفقرة 2	0.655**
		الفقرة 3	0.609**			الفقرة 3	0.693**
		الفقرة 4	0.639**			الفقرة 4	0.618**

0.662**	الفقرة 5	التحسين المستمر	مبادئ إدارة الجودة الشاملة	0.640**	الفقرة 5	أخلاقيات الموظف	مبادئ إدارة الجودة الشاملة
0.631**	الفقرة 1			0.779**	الفقرة 1		
0.602**	الفقرة 2			0.625**	الفقرة 2		
0.529**	الفقرة 3			0.716**	الفقرة 3		
0.656**	الفقرة 4			0.604**	الفقرة 4		
0.662**	الفقرة 5			0.611**	الفقرة 5		
0.657**	الفقرة 1	0.662**		الفقرة 1	إلتزام الإدارة العليا		
0.764**	الفقرة 2	0.700**		الفقرة 2	الإدارة العليا		
0.499**	الفقرة 3	0.582**		الفقرة 3			
0.761**	الفقرة 4	0.691**		الفقرة 4			
0.508**	الفقرة 5	0.677**		الفقرة 5			

** العلاقة مستوى معنوية عند (0.01)

اختبار صلاحية النموذج للأساليب الإحصائية:

للتحقق من صلاحية النموذج للأساليب الإحصائية المستخدمة تم معاينة التوزيع الطبيعي للبيانات للتأكد من إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية. تم معاينة قيم معاملات الإلتواء (Skewness) و معاملات التفلطح (Kurtosis) والتي يلخصها الجدول رقم (2) ولوحظ أن كافة القيم كانت متدنية جداً تقترب من الصفر ولم تتجاوز أقصى نطاق مسموح به وهو (± 2.2) وفقاً لتوصيات (Sposito et al., 1983) ليدل هذا على الخلو من مشاكل التوزيع الطبيعي وبهذا يمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

الجدول رقم (2): قيم معاملات التفلطح (Kurtosis) ومعاملات الإلتواء (Skewness) لبيانات الدراسة (ن = 266)

المتغير	المجال	معامل التفلطح	معامل الإلتواء
أخلاقيات الاعمال	أخلاقيات المنظمة	0.333	-0.683
	أخلاقيات المدير	0.149	-0.397
	أخلاقيات الموظف	0.083	-0.497
	أخلاقيات الاعمال ككل	-0.223	-0.493
مبادئ إدارة الجودة الشاملة	إلتزام الإدارة العليا	0.465	-0.604
	التركيز على العملاء	-0.283	-0.312
	تمكين العاملين	0.364	-0.594
	التحسين المستمر	-0.318	-0.237
	رضا العملاء	0.725	-0.747
	مبادئ إدارة الجودة الشاملة ككل	0.314	-0.600

كما تم الكشف عن وجود الارتباط الخطي بين مجالات متغير أخلاقيات الاعمال وذلك من خلال معاينة معاملات بيرسون Pearson coefficient والتي شوهدت جميعها أدنى من مستوى ($r= 0.90$)، حيث ارتبطت جميع المجالات بعلاقات إحصائية طردية دالة عند مستوى (0.01). كما تم معاينة معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor (VIF)) والذي لم يتجاوز مستوى (10)، إضافة الى معامل التباين المسموح به (Tolerance) والذي تجاوز مستوى (0.10)، تنسجم هذه النتائج مع توصيات (Pallant, 2020) والتي تدلل على عدم وجود مشاكل ارتباط خطي بين مجالات المتغير المستقل.

الجدول رقم (3): اختبارات الكشف عن الارتباط الخطي بين مجالات أخلاقيات الاعمال (ن = 266)

علاقات بيرسون			Tolerance	VIF	المجال
3	2	1			
		1	0.643	1.555	أخلاقيات المنظمة
	1	0.597**	0.637	1.569	أخلاقيات المدير
1	0.602**	0.629**	0.605	1.654	أخلاقيات الموظف

** العلاقة مستوى معنوية عند مستوى (0.01)

- وصف خصائص المبحوثين:

يلخص الجدول رقم (4) التكرارات والنسب لتوزيع المبحوثين على الفئات الخاصة بالخصائص الديموغرافية. تبين أن غالبية العينة هي من الذكور حيث بلغ التكرار ن= 171 (64.3%)، أما لمجموعة الإناث فقد بلغ التكرار ن= 95 (35.7%)، وتشير هذه النتائج الى وجود تمثيل أعلى للذكور من الإناث في قطاع الإتصالات العراقي وهذا يعد متوقعاً نظراً الى ثقافة المجتمع العراقي الذي ما زال متحفظاً الى درجة ما فيما يخص عمل المرأة إضافة الى ذلك الفوضى السياسية والأمنية التي تمر بها البلاد و التي تفرض قيود إضافية على عمل المرأة. لوحظ أيضاً من النتائج تمتع المبحوثين بمستوى تعليمي مرتفع حيث أن أكثرهم من حاملي البكالوريوس بتكرار ن= 171 (64.3%)، بينما بلغ تكرار حاملي الماجستير ن= 51 (19.2%)، وبلغ تكرار حاملي الدكتوراه ن= 4 (1.5%) بينما بلغ تكرار حاملي الدبلوم ن= 40 (15%).

أما عن الفئات العمرية للمبحوثين، فقد لوحظ أن أعلى تكرار كان للفئة العمرية 30 – أقل من 44 سنة ن= 126 (60.9%)، يليهم الفئة العمرية التي تبلغ 45 – أقل من 55 سنة ن= 65 (24.4%)، بينما بلغ تكرار الفئة العمرية 56 سنة فأكثر ن= 10 (3.8%) وبلغ تكرار الفئة العمرية أقل من 30 سنة ن= 29 (10.9%). وتشير هذه النتائج الى أن غالبية المبحوثين هم من الفئات الشابة. فيما يخص التخصص العلمي للمبحوثين، لوحظ أن عينة الدراسة شملت مبحوثين من مختلف التخصصات العلمية كما يلي: علوم إدارية ن= 96 (36.1%)، تكنولوجيا المعلومات ن= 89 (33.5%)، الهندسة بأنواعها ن= 33 (12.4%)، إنسانية واجتماعية ن= 37 (13.9%) وأخرى ن= 11 (4.1%). أخيراً، لوحظ أن عينة الدراسة تتمتع بمستويات مناسبة من سنوات الخبرة كما يلي: 5 سنوات فأقل ن= 111 (41.7%)، 6 – أقل من 11 سنة ن= 114 (42.9%)، 12 – أقل من 17 سنة ن= 38 (14.3%) و 18 سنة فأكثر ن= 3 (1.1%). تشير النتائج

الإجمالية الى تمتع عينة الدراسة بتنوع لافت من حيث كافة الخصائص إضافة الى تمتع المبحوثين بمستويات علمية مرتفعة ليدلل هذا على قدرة العينة على تقييم موضوع الدراسة قيد الإهتمام.

الجدول رقم (4): وصف خصائص المبحوثين (ن = 266)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	171	64.3%
	أنثى	95	35.7%
	المجموع	266	100%
المستوى التعليمي	دبلوم	40	15%
	بكالوريوس	171	64.3%
	ماجستير	51	19.2%
	دكتوراه	4	1.5%
	المجموع	266	100%
العمر	أقل من 30 سنة	29	10.9%
	30 – أقل من 44 سنة	126	60.9%
	45 – أقل من 55 سنة	65	24.4%
	56 سنة فأكثر	10	3.8%
	المجموع	266	100%
التخصص العلمي	علوم إدارية	96	36.1%
	تكنولوجيا المعلومات	89	33.5%
	الهندسة بأنواعها	33	12.4%
	إنسانية واجتماعية	37	13.9%
	أخرى	11	4.1%
	المجموع	266	100%
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	111	41.7%
	6 – أقل من 11 سنة	114	42.9%
	12 – أقل من 17 سنة	38	14.3%
	18 سنة فأكثر	3	1.1%
	المجموع	266	100%

- مستويات أخلاقيات الاعمال ومبادئ إدارة الجودة الشاملة:

تم جمع الإحصاء الوصفي باستخدام التكرارات والنسب وذلك لعرض مستويات أخلاقيات الاعمال ومستويات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية من وجهة نظر المبحوثين ويقدمها الجدول رقم (5)، كما تم استخدام المقياس الموضح في الجدول رقم (6) من أجل التأكد من الأهمية النسبية للوسائل الحسابية، لا بد من إجراء تحليل. بينت النتائج أن المبحوثين يرون أن مستويات أخلاقيات الاعمال في شركات الاتصالات العراقية متوسطة إذ سجل المتوسط الحسابي العام (3.59). كما كانت كافة مجالات أخلاقيات الاعمال مع مستويات طفيفة فقط من الاتفاق حيث كانت وفق الترتيب التنازلي التالي: أخلاقيات الموظف (3.64)، أخلاقيات المنظمة (3.63) ثم أخلاقيات المدير (3.51).

أما فيما يخص مستويات مبادئ إدارة الجودة الشاملة، فقد كانت بمستويات متوسطة من وجهة نظر المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.58). كما كانت أيضاً كافة المجالات بدرجة متوسطة باستثناء مجال تمكين العاملين الذي حل بالترتيب الأول وكانت بدرجة مرتفعة من الموافقة إذ سجل المتوسط الحسابي العام (3.71). المجالات الأخرى والتي كانت بدرجة متوسطة من الموافقة كانت وفق الترتيب التنازلي التالي: رضا العملاء (3.66)، التركيز على العملاء (3.52)، التحسين المستمر (3.52) وأخيراً إلزام الإدارة العليا (3.49). لم تتجاوز أي من الانحرافات سواء لمجالات إدارة الجودة الشاملة أو مجالات أخلاقيات الاعمال مستوى (1) ليدل هذا على إجماع في آراء المبحوثين حيث تجمعت الآراء حول المتوسطات الحسابية.

تقدم النتائج التي تم عرضها مؤشرات أولية حول ضرورة إيلاء إدارات هذه الشركات أهمية أكثر لأخلاقيات الاعمال للعمل على تحسينها بصورة أفضل، كما لا بد لإدارات هذه الشركات استقصاء أسباب المستويات المتواضعة لجوانب إدارة الجودة الشاملة للعمل على الإرتقاء بها.

الجدول رقم (5):

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعرض مستويات أخلاقيات العمل ومستويات مبادئ إدارة الجودة الشاملة

في شركات الاتصالات العراقية من وجهة نظر المبحوثين (ن = 266)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	أخلاقيات المنظمة	3.63	0.499	2	متوسطة
2	أخلاقيات المدير	3.51	0.516	3	متوسطة
3	أخلاقيات الموظف	3.64	0.496	1	متوسطة
	أخلاقيات الاعمال ككل	3.59			متوسطة
1	إلتزام الإدارة العليا	3.49	0.546	5	متوسطة
2	التركيز على العملاء	3.52	0.494	3	متوسطة
3	تمكين العاملين	3.71	0.492	1	مرتفعة
4	التحسين المستمر	3.52	0.493	4	متوسطة
5	رضا العملاء	3.66	0.435	2	متوسطة
	مبادئ إدارة الجودة الشاملة ككل	3.58			متوسطة

الجدول رقم (6):

المقياس الثلاثي الخاص بتقدير فترات المتوسطات الحسابية

الفترة المنخفضة	الفترة المتوسطة	الفترة المرتفعة
2.339 – 1	3.669 – 2.34	5.00 – 3.67

- اختبار فرضيات الدراسة

في هذا الجزء تنتقل الدراسة الى اختبار الطبيعة التأثيرية لأخلاقيات الاعمال على مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتي تم اختبارها من خلال نموذج الانحدار المتعدد لإختبار الفرضية الرئيسية الأولى ومن ثم نماذج الانحدار البسيطة لاختبار الفرضيات الفرعية. ويبين الجدول (7) نتائج معادلة الانحدار المتعدد التي تختبر الفرضيات الرئيسية:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات الاعمال بإبعادها (أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الموظف)، في تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة بإبعادها مجتمعة (التزام الادارة العليا، تمكين العاملين، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، رضا العملاء) من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية.

الجدول رقم (7):

نتائج اختبار معادلة الانحدار الخطي المتعدد لأثر أخلاقيات العمل بمجالاته على مبادئ إدارة الجودة الشاملة (ن) =

(266)

المتغير المستقل	Beta (β)	قيمة (T)	دلالة (T)	الارتباط R	التباين المفسر R^2	قيمة (F)	دلالة (F)
أخلاقيات المنظمة	0.460	8.030	0.000*	0.738	0.539	104.182	0.000*
أخلاقيات المدير	0.255	4.567	0.000*				
أخلاقيات الموظف	0.125	2.176	0.030*				

*الأثر دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج السابقة وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لأخلاقيات الاعمال على مبادئ إدارة الجودة الشاملة حيث سجلت القيمة المحسوبة للنموذج ($F = 104.182$). بلغ معامل الارتباط ($r = 0.738$) ليعكس وجود علاقة ارتباط طردية بمستوى مرتفع، أما معامل التباين المفسر (R^2) فقد بين أن مجالات أخلاقيات الاعمال فسرت (53.9%) من التباين الحاصل في إدارة الجودة الشاملة. أما عن أثر المجالات فقد بينت دلالة (T) أن كافة المجالات حققت دلالة

إحصائية، فقد سجل مجال أخلاقيات المنظمة أعلى أثر ($Beta = 0.460$)، وهذا يدل على أن كل تحسن بمقدار (1%) في أخلاقيات المنظمة يقابلها تحسن بنسبة (46%) في إدارة الجودة الشاملة، بالترتيب الثاني جاء مجال أخلاقيات المدير وأخيراً جاء مجال أخلاقيات الموظف، بناءً على النتائج السابقة تقبل الفرضية المطروحة.

أما الفرضيات الفرعية فقد تم إختبارها باستخدام نماذج الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج على النحو التالي:
الفرضية الفرعية الأولى: وعند مستوى دلالة 0.05 يوجد أثر ملحوظ لأخلاقيات المنظمة على تصور العاملين لتبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية.

الجدول رقم (8):

نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الأخلاقيات التنظيمية على مبادئ إدارة الجودة الشاملة (ن = 266)

المتغير المستقل	Beta (β)	قيمة (T)	دلالة (T)	الارتباط R	التباين المفسر R^2	قيمة (F)	دلالة (F)
أخلاقيات المنظمة	0.692	15.554	0.000*	0.692	0.476	241.930	0.000*

- المتغير التابع: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

*الأثر دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

بينت النتائج السابقة وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لأخلاقيات المنظمة على مبادئ إدارة الجودة الشاملة حيث سجلت القيمة المحسوبة للنموذج ($F = 241.930$). بلغ معامل الارتباط ($r = 0.692$) ليعكس وجود ارتباط إيجابي بدرجة متوسطة. ، معامل التباين المفسر (R^2) بين أن مجال أخلاقيات المنظمة فسر (47.6%) من التباين الحاصل في إدارة الجودة الشاملة. سجل معامل بيتا ($Beta = 0.692$)، وهذا يدل على أن كل تحسن بمقدار (1%) في أخلاقيات المنظمة يقابلها تحسن بنسبة (69.2%) في إدارة الجودة الشاملة، بناءً على النتائج السابقة تقبل الفرضية الفرعية المطروحة.

الفرضية الفرعية الثانية: وعند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) يوجد أثر إحصائي لمدى أخلاق المدير في غرس مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات العراقية.

الجدول رقم (9) نتائج اختبار معادلة الانحدار الخطي البسيط لأثر أخلاقيات المدير على مبادئ إدارة الجودة الشاملة (ن

266 =

المتغير المستقل	Beta (β)	قيمة (T)	دلالة (T)	الارتباط R	التباين المفسر R^2	قيمة (F)	دلالة (F)
أخلاقيات المدير	0.605	12.362	0.000*	0.605	0.364	152.815	0.000*

- المتغير التابع: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

*الأثر دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

دللت النتائج السابقة وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لأخلاقيات المدير على مبادئ إدارة الجودة الشاملة حيث سجلت القيمة المحسوبة للنموذج ($F = 152.815$). بلغ معامل الارتباط ($r = 0.605$) ليعكس هناك علاقة إيجابية معتدلة، معامل التباين المفسر (R^2) بين أن مجال أخلاقيات المدير فسر (36.4%) من التباين الحاصل في إدارة الجودة الشاملة. سجل معامل بيتا ($Beta = 0.605$)، وهذا يدل على أن كل تحسن بمقدار (1%) في أخلاقيات المدير يقابلها تحسن بنسبة (60.5%) في إدارة الجودة الشاملة، بناءً على النتائج السابقة تقبل الفرضية الفرعية المطروحة.

الفرضية الفرعية الثالثة: عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الموظفين على تصور الموظفين لنشر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات العراقية.

الجدول رقم (10):

وكانت نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير أخلاق الموظفين على مبادئ إدارة الجودة الشاملة كما يلي
($n = 266$)

المتغير المستقل	Beta (β)	قيمة (T)	دلالة (T)	الارتباط R	التباين المفسر R^2	قيمة (F)	دلالة (F)
أخلاقيات الموظف	0.568	11.224	0.000*	0.568	0.320	125.976	0.000*

- المتغير التابع: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

*الأثر دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

أخيراً، دللت النتائج السابقة وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لأخلاقيات الموظف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة حيث سجلت القيمة المحسوبة للنموذج ($F = 125.976$). بلغ معامل الارتباط ($r = 0.568$) ليعكس هناك مستوى معتدل من الارتباط الإيجابي، معامل التباين المفسر (R^2) بين أن مجال أخلاقيات الموظف فسر (32%) من التباين الحاصل في إدارة الجودة الشاملة. سجل معامل بيتا ($Beta = 0.568$)، وهذا يدل على أن كل تحسن بمقدار (1%) في أخلاقيات الموظف يقابلها تحسن بنسبة (56.8%) في إدارة الجودة الشاملة، بناءً على النتائج السابقة تقبل الفرضية الفرعية المطروحة.

الاستنتاجات

تناولت هذه الدراسة موضوع في غاية الأهمية وهو أثر أخلاقيات العمل على تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة في سياق شركات الاتصالات العراقية. تم اتباع المنهج الكمي وباستخدام الاستبيان تم جمع تصورات المبحوثين وتم الحصول على عينة قوامها 266 استبيان صالح لغايات التحليل الإحصائي. باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS تم إجراء الاختبارات الإحصائية المتنوعة والتي أسفرت في الحصول على نتائج مثرية:

1. بينت النتائج وجود مستويات متوسطات من أخلاقيات الاعمال في شركات الاتصالات العراقية وهذا يستوجب تنبه القائمين على هذه الشركات على ضرورة العمل على تحسين ممارسات الأخلاق بجوانبها المتعددة.
2. بينت النتائج وجود مستويات متوسطة من جوانب إدارة الجودة الشاملة وهذا يستوجب أيضاً قيام إدارات هذه الشركات بالعمل على تعزيز وتحسين مستويات جوانب إدارة الجودة الشاملة.
3. أثبتت نماذج الانحدار المختلفة وجود أثر دال إحصائياً لأخلاقيات الاعمال في تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهذا يقدم دليل تطبيقي على غاية في الأهمية الى ضرورة التركيز على توفير ممارسات العمل الأخلاقية بمستوياتها وجوانبها المختلفة لما لها من دور في تعزيز جوانب أدائية متنوعة وعلى رأسها جوانب إدارة الجودة الشاملة. التوصيات

بناءً على النتائج السابقة قدمت الدراسة مجموعة متنوعة من التوصيات الآتية:

1. إجراء دراسات استقصائية تبحث في الجوانب السلبية في مستويات وجوانب أخلاقيات الاعمال في شركات الاتصالات العراقية للعمل على تحسين الممارسات الأخلاقية.
2. البحث في الأسباب الأخرى التي تعمل جنباً الى جنب مع أخلاقيات الاعمال لتشكل جوانب إدارة الجودة الشاملة في المنظمة للعمل على إيجاد تناغم وانسجام بين العوامل المختلفة لتحسين مستويات إدارة الجودة الشاملة.
3. ضرورة القيام بالمزيد من البحوث المستقبلية التي تبحث أثر جوانب أخلاقيات الاعمال على مختلف مؤشرات الأداء في المنظمة لتقديم نموذج عملي يشرح دور أخلاقيات العمل في بيئة منظمات الأعمال.

المصادر والمراجع

اولاً: المصادر والمراجع العربية

- النعيمي ,محمد عبدالعال & الشورة ,عبدالله احمد (2020). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة الذكية: دراسة تطبيقية في شركات نظم المعلومات الحاسوبية. المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال. المجلد 8. العدد 2. ص 293-307.
- أحمد, حسام قرني. (2020). أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات: دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية-جمهورية مصر العربية. المجلة العربية للإدارة, 40(4), 225-246.
- الزعبي ,فراس علي خليفة & الجبيري , محمد اسماعيل(2019). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع الإنشائية دراسة حالة على جمعية مستثمري قطاع الإسكان في الأردن. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية القانونية، 3 (10)، 78-103.
- القواسمة ,فريد محمد & المري, توم تركي توم .(2019). اثر القيادة الادارية في تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة :وزارة التجارة والصناعة القطرية كدراسة حالة. المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال. المجلد 7. العدد3.
- بن عودة ، محمد ، وغويني ، س.(2019). دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية: دراسة تحليلية لأراء العاملين بمدبغة الهضاب العليا بالجلفة. مجلة الميادين الاقتصادية ، 25-242 .
- فخرى, مديحة محمود محمد. (2019). تصور مقترح لترسيخ أخلاقيات الأعمال لرفع القدرة التنافسية للجامعات المصرية. المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج, 61(61), 579-638.

- خير الدين, موسى احمد.(2015).تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الأردنية الخدمية الحاصلة على شهادة الاعتمادية الدولية ISO9000.المجلة العربية للجودة والتميز، المجلد الثاني، العدد (3)، أغسطس 2015.
- رابحي , مباركة & شعباني, لطفي.(2019). اخلاقيات الاعمال واثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي :دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان_ بسكرة. مجلة دفاتر اقتصادية .المجلد 11 .العدد01.
- شلغام , هشام & خمقاني ,عبدالهادي(2019). اخلاقيات الاعمال وارتباطها بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية_دراسة تحليلية. مجلة مينا للدراسات الاقتصادية. المجلد2. العدد 4.ص 115-132.
- عبدالرحمن محمد ادريس محمد.(2018).مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسة. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال - المجلد. 5، ع 1، 2018، ص 25 - 43
- محمود عبده حسن العزيزي&، صالح محمد مصلح الحسني(2019).مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العامة للتأمينات بأمانة العاصمة صنعاء. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد (6).العدد(21) يناير-مارس 2019.

ثانيا: المصادر والمراجع الاجنبية.

- Beard-Gunter, A., Ellis, D. G., & Found, P. A. (2019). TQM, games design and the implications of integration in Industry 4.0 systems. International journal of quality and service sciences.
- Ermasova, N., Wagner, S., & Nguyen, L. D. (2017). The impact of education, diversity, professional development and age on personal business ethics of business students in Russia. Journal of Management Development.
- Griffin, E. L. (2021). BUSINESS ETHICS AND THE RELIANCE ON HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT. Review of Human Factor Studies, 27(1).
- Köseoglu, M. A., Sehitoglu, Y., Ross, G., & Parnell, J. A. (2016). The evolution of business ethics research in the realm of tourism and hospitality: A bibliometric analysis. International Journal of Contemporary Hospitality Management.
- Nguyen, L. D., Mboga, J., Lau, W. K., Pham, L. N., & Tanner, T. (2022). Personal business ethics in global business: a cross-cultural study between France and the USA. International Journal of Business Governance and Ethics, 16(1), 1-15.
- Nguyen, L. D., Mujtaba, B. G., & Cavico, F. J. (2015). Business ethics development of working adults: A study in Vietnam. Journal of Asia Business Studies.
- Oliveira, J., Sá, J. C., & Fernandes, A. (2017). Continuous improvement through "Lean Tools": An application in a mechanical company. Procedia Manufacturing, 13, 1082-1089.

- Qasrawi, B. T., Almahamid, S. M., & Qasrawi, S. T. (2017). The impact of TQM practices and KM processes on organisational performance An empirical investigation. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(7), 1034-1055.
- Rossi, M., Festa, G., Chouaibi, S., Fait, M., & Papa, A. (2021). The effects of business ethics and corporate social responsibility on intellectual capital voluntary disclosure. *Journal of Intellectual Capital*.
- Saffar, N., & Obeidat, A. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Management Science Letters*, 10(1), 77-90.
- Sweis, R. J., Ahmad, K. M. A., Al-Dweik, G. A., Alawneh, A. R., & Hammad, A. A. (2016). The relationship between total quality management practices and organisational performance at Jordanian hospitals. *International Journal of Business Innovation and Research*, 10(4), 519-542.
- Sabir, S. S. (2020). Does product design stimulate customer satisfaction? Mediating role of affect. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Smith, T. A. (2020). The role of customer personality in satisfaction, attitude-to-brand and loyalty in mobile services. *Spanish Journal of Marketing-ESIC*.
- Sahoo, S. (2019). Assessment of TPM and TQM practices on business performance: a multi-sector analysis. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*.
- Wu, C. F. (2016). The relationship between business ethics diffusion, knowledge sharing and service innovation. *Management Decision*.
- Xiao, H., Wang, Y., Li, W., & Ma, Z. (2017). Intellectual structure of research in business ethics: A citation and co-citation analysis on *Business Ethics Quarterly*. *Nankai Business Review International*.
- Yusr, M. M., Mokhtar, S. S. M., Othman, A. R., & Sulaiman, Y. (2017). Does interaction between TQM practices and knowledge management processes enhance the innovation performance?. *International Journal of Quality & Reliability Management*.