

## إثر الجودة على أداء منظمات غير الحكومية (دراسة تطبيقية على عاملين منظمات غير

الحكومية) في مدينة اربيل لعام ٢٠٢٥

م. احمد هوشيار همزة قسم ادارة الاعمال كلية الادارة والاقتصاد جامعة صلاح الدين اربيل

[Ahmad.hamza@su.edu.krd](mailto:Ahmad.hamza@su.edu.krd)

الملخص:

يسعى البحث الى دراسة (أثر الجودة على أداء منظمات غير الحكومية لعام ٢٠٢٥ دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في منظمات غير الحكومية ويتمثل الجودة بوضعه متغيرا مستقلا ويعتمد على (٢) ابعاد وهي (مشاركة العاملين في الإدارة والمعوقات التي تعيق عملية إدارة الجودة في المنظمات غير الحكومية) ويتمثل أداء منظمات غير الحكومية بوصفه متغيرا معتمدا ويعتمد على (٢) ابعاد وهي (محتوى الأداء وتطوير الاداء) وللوصول الى اهداف البحث اعتمد الباحثون المنهجين (الوصفي والتحليل) في المنهج الوصفي يتم وصف وتحديد (٤) منظمة. وان كان عدد العاملين هي (٥٧) عامل وتم توزيع استمارة الاستبيان عليها وتم الاعتماد عليها كأداة لجمع البيانات والمعلومات. ومن ثم قام الباحث بوضع نموذج افتراضي معتمد على مجموعة من الفرضيات، منها:

- ١- هناك أثر معنوي ايجابي ذات دلالة احصائية لجودة على أداء منظمات غير الحكومي.
- ٢- هناك أثر معنوي ذات دلالة احصائية لأبعاد الجودة على أداء منظمات غير الحكومي.
- ٣- هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية لجودة واداء منظمات غير الحكومي.
- ٤- هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين ابعاد الجودة واداء منظمات غير الحكومي. ويعتمد المنهج الثاني التحليلي اي تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها كميًا وهي التحليل الرقمي وذلك بالاعتماد على العلاقات والمعادلات والاستفادة منها لتحليل النتائج:الكلمات المفتاحية: الجودة، أداء منظمات غير الحكومية، منظمات غير الحكومي.

المقدمة:

تعهد القرن الواحد والعشرين بأن يكون عصرًا للشبكات والفاعلين من غير الدول، وقد دعا كريستوف شير في كتاباته في مجلة والأوروبية للقانون الدولي في عام ١٩٩٣ إلى ما يسمى "نموذج جديد" للقانون الدولي يمكنه استيعاب المنظمات غير الحكومية. وفي عام ١٩٩٦ أعلنت جيسكا ماثيوز "تحولًا في القوة Power shift" بعيد عن الدولة وبتجاه المنظمات غير الحكومية والشركات. هذا وقت ظهر العديد من الكتابات حول العولمة وتناولت الموضوع ذاته، والتي رصدت صعودًا وظهورًا مدويًا للفاعلين من غير الدول في العديد من الدول حول العالم، ومن بين هؤلاء الفاعلين ما أطلق عليه المنظمة الغير الحكومية الدولية. بدأت هذه المنظمات عملها على الصعيد الدولي على شكل هيئات يصار إلى الرجوع إليها للحصول على آراء استشارية أو خدمات فنية لا أكثر، لكنها تحولت إلى "شريك جديد" في إدارة الشأن العالمي وإلى "طرف الدولي" فاعل يمارس أدوارًا تفوق في أهميتها أهمية الأدوار التي تؤديها في بعض المجالات كل من الدول والمنظمات الدولية الحكومية. وذلك بعد أن قطعت هذه المنظمات شوطًا كبيرًا من مراحل تطورها. ومهما يكن من الأمر فإن اختيار لموضوع "المنظمات الدولية غير حكومية" وتسلط الضوء عليه إنما يرتبط بكل الاعتبارات التي سبق ذكرها يضاف إلى هذا هو أن هذه الدراسة تستهدف الوصول إلى رسم صورة مستقبلية لما ستكون عليه هذه المنظمات، وعليه فإن البحث في مستقبل هذه المنظمات إنما يمثل المشكلة الأساسية التي ستحاول هذه الدراسة التعامل معها وذلك من خلال محاولة وضع إجابات مناسبة للعديد من التساؤلات التي تثار بهذا الخصوص، منها: ما هي ابر العوامل التي تلعب دورًا مهمًا في التأثير على المستقبل هذه المنظمات؟ وما هي الأجواء المناسبة التي ينبغي توفيرها لهذه المنظمات من أجل أن تكون قادرة على أداء أدوار بكفاءة عالية؟ ماذا يعني الاعتراف لهذه المنظمات بصفة "شريك" في واقع التعامل الدولي؟ وما هو ترتيب هذه المنظمات بين الأطراف الفاعلة في المجتمع الدولي؟ وغير ذلك من التساؤلات الأساسية. يعيش العالم ألفية جديدة عنوانها التغيير السريع في كل المجالات، فالمؤسسات اليوم تتواجد في فترة من فترات

التغيير السريع في العالم كله، بحيث يتعذر وجود بيئة واحدة في المجتمعات المعاصرة تتصف بالاستقرار الدائم والظروف المؤكدة التي يمكن التحكم فيها، فنظرية الاستقرار هي عملية محدودة بفترة زمنية استعدادا لعملية تغيير أخرى؛ لذا فان المؤسسات أصبحت اليوم ملزمة بالتكيف مع التغيير والحاصل تكنولوجيا، اقتصاديا، اجتماعيا، فكريا، ثقافيا، وعلميا؛ حيث تؤثر بالضرورة مثل هذه الظروف والتغيرات في سياسات وأساليب عمل المؤسسات سواء إداريا أو تنظيمي، وحتى تصبح هذه الأخيرة قادرة على التكيف البقاء، وجب عليها التفكير في عملية التغيير بمبادرة الإدارة العليا والتجسيد هذا التغيير أمام المؤسسات جملة من المداخل التي يمكن أن تنتهجها، ومن بينها تبنى نظام إدارة الجودة (ISO9001)، حيث يعد من أهم المداخل التي تنتهجها المؤسسة، والذي يهتم بتأكيد وضمان الجودة، ويضم مجموعة من المعايير تتضمن شروط ومبادئ خاصة بوظائف المؤسسة، فإذا التزمت بها حصلت على الشهادة التي تؤكد أن منتجاتها ذات مواصفات عالمية. لذا قمنا باختيار العنوان اثر الجودة على اداء منظمات غير الحكومية لعام ٢٠٢٥ دراسة تطبيقية على عاملين منظمات غير الحكومية في مدينة أربيل.

## **الإطار العام للبحث ومنهجه:**

سيستعرض هذا البحث الإطار العام للبحث ومنهجه والادوات الإحصائية المعتمدة لتحليل البيانات واختبارات الفرضيات ومجتمع البحث وعينته وعلى نحو الآتي:

### **مشكلة البحث:**

نظرا لأهمية لهذا الموضوع وأهمية الجودة بشكل عام والجودة في مجال المنظمات غير الحكومية بالشكل الخاص يتطلب الأمر متابعه هذا الأمر. ويمكن معالجة مشكلة البحث خلال الاجابات عن التساؤلات التالي:

١- ما هو أثر الجودة على اداء منظمات غير الحكومية؟

٢- ما هو أثر الابعاد الجودة على اداء منظمات غير الحكومية؟

٣- ما هي علاقة الجودة بأداء منظمات غير الحكومية؟

٤- ما هو علاقة ابعاد الجودة بأداء منظمات غير الحكومية؟

### **فرضية البحث:**

تتمثل فرضيات البحث فيما يلي:

١- هناك أثر معنوي ايجابي ذات دلالة احصائية لجودة على اداء منظمات غير الحكومي.

٢- هناك أثر معنوي ذات دلالة احصائية لأبعاد الجودة على اداء منظمات غير الحكومي.

٣- هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية لجودة واداء منظمات غير الحكومية.

٤- هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين ابعاد الجودة واداء منظمات غير الحكومي.

### **هدف البحث:**

- التعرف على ان كان هناك أثر معنوي ايجابي ذات دلالة احصائية بين الجودة واداء منظمات غير الحكومي.

- التعرف على أثر كل بعد من ابعاد الجودة.

- والتركيز على أثر الجودة من خلال دراسة الجودة.

### **نطاق البحث:**

يغطي البحث زمنيا عام ٢٠٢٥ للنطاق الزمني ويتخذ من (منظمات غير الحكومي) نطاقه المكاني لأغراض تطبيقية واستخدام استمارة الاستبيان لجمع البيانات.

### **منهجية البحث:**

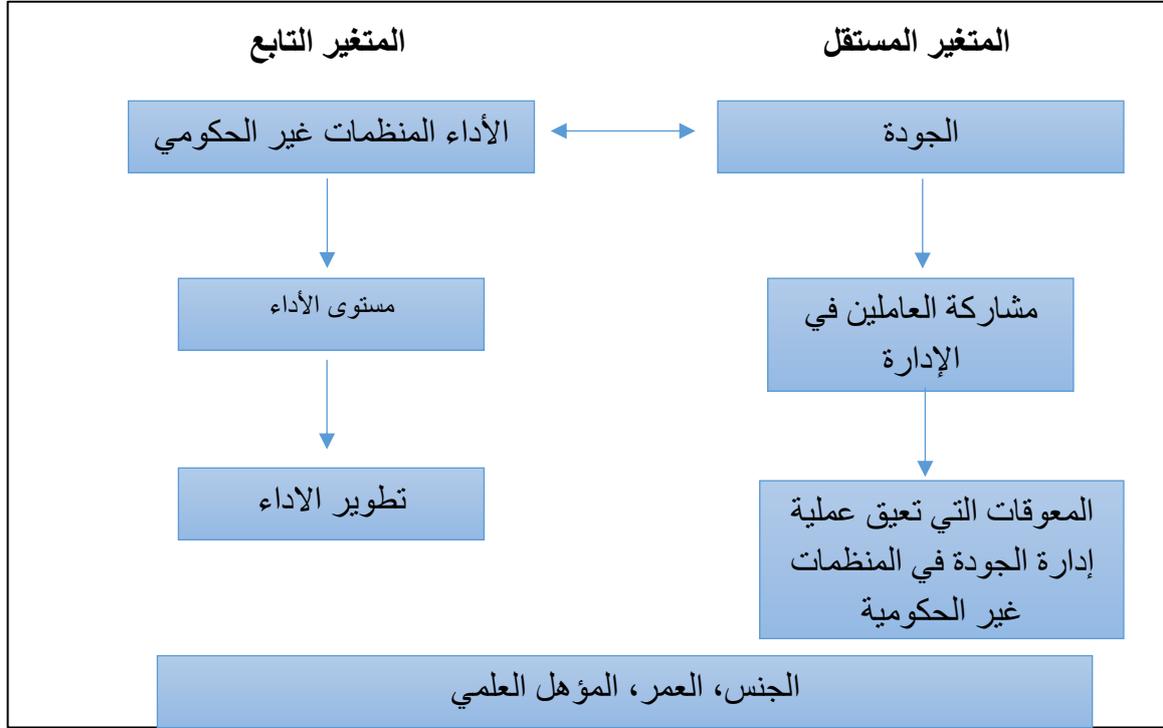
يجمع الباحث بين الاسلوبين الوصفي لواقع الجودة واداء منظمات غير الحكومي والمنهج التحليلي الكمي لغرض قياس لأثر وعلاقة وذلك عن توافر البيانات المطلوبة.

### **هيكل البحث:**

يتم تناول البحث من تقسيمه الى اربعة مباحث يخصص الاول الإطار العام ومنهجيته ويتناول المبحث الثاني لجودة واداء المنظمات تعريفها وعناصرها ويتناول المبحث الثالث تحديدا أثر وعلاقة الجودة بالأداء المنظمات غير الحكومي. والمبحث الرابع الاستنتاجات والمقترحات.

### نموذج البحث:

تم بناء نموذج افتراضي يوضح امكانية توفر بيئة مناسبة للمنظمات غير الحكومي وذلك من خلال بعد من الجودة وبعدين لأداء المنظمات مع بيئة منظمات غير الحكومي في مدينة اربيل لعام ٢٠٢٥.



المصادر: من اعداد الباحث.

### دراسات السابقة:

(بدون اسم، ٢٠١٦) قدم الباحث دراسة بعنوان (واقع تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في جامعة امير سلطان الاهلية) تهدف الدراسة الى التعرف على درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الجامعات الاهلية. وتوصلت الدراسة الى ان درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في جامعة الامير سلطان الاهلية كانت كبيرة. (النمري واخرون، ٢٠٢٢) قدم الباحثون دراسة بعنوان (واقع ادارة التغيير وتأثيرها في تطوير اعمال المنظمات غير الحكومية في مكة) وتهدف الدراسة الى تقصي واقع ادارة التغيير وتأثيرها في تطوير اعمال المنظمات غير الحكومية وتوصلت الدراسة الى وجود مستوى عالي جدا الموظفين بأهمية التغيير في المنظمات. (ابو الروس واخرون، ٢٠٢٢) قدم الباحثون دراسة بعنوان (دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الاداء المؤسسي) تهدف الدراسة الى التعرف على دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الاداء المؤسسي في شركات توزيع كهرباء وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين ادارة الجودة الشاملة ومستوى الاداء المؤسسي. (الحرفوش، ٢٠٢٣) قدمت الباحثة دراسة بعنوان (مدى تطبيقي مبادئ ادارة والجودة الشاملة (Tam) في المنظمات غير الحكومية. وتهدف الدراسة الى التعرف على واقع ومستوى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجمعيات وتوصلت الدراسة الى وجود تطبيق متوسط الى جيد للمبادئ الاساسية لإدارة والجودة الشاملة ضمن الجمعيات.

### المفاهيم العامة:

### مفهوم الجودة:

عرفت الجودة من قبل الجمعية الامريكية لمراقبة الجودة بانها السمات والخصائص القيمة للسلعة او الخدمة التي تطبق قدرتها لوفاء بالمطلوب او الحاجات الضمنية (زين الدين، ١٩٩٨م:٩). ويرى جونسون (Johnson) في تعريفه للجودة بأنها "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي ينطبق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة او الخدمة التي تقدم الية". ويعرفها جوتشر وكوفي (Gaucher, Coggey) بانها تلبية

احتياجات العملاء باقل تكلفة ممكنة (هلال، ٢٠٠١م:٦٣) وعرف (Pokurar) الجودة بانها تقييم شامل للخدمة او السلعة المقدمة للعاملين ويرى الصرن بان مفهوم الجودة يتضمن الخصائص الأساسية المدركة للسلع او الخدمات التي تلقي او تفوق توقعات الزبائن خصوصا صك المتعلقة بالسمات والاداء التي يتم على اساسها النظر الى نشاطات المنظمة على انها تضيف قيمة (الحرفوش، ٢٠٢٣، ص ١٣).

### ٢٢ تعريف منظمات غير الحكومية:

يعرف جيراد كلارك بانها منظمات مهنيته غير رابحه وخاصة لديها شخصية قانونية ولديها اهتمام بتحقيق اهداف الرفاه العام (الزروق، ٢٠٢٠، ص ١١) تعريف مارسيل ميرل والذي يرى بانها كل تجمع او رابطة او حركة مشكلة على نحو قابل للاستمرار من جانب اشخاص ينتمون الى دول مختلفة وذلك بغرض تحقيق اغراض ليس من بينها تحقيق الربح (عاشور، بدون عام، ص ٥١).

### ٢.٣. خصائص المنظمات غير الحكومية

تتمتع المنظمات غير الحكومية بالعديد من السمات التي تميزها عن غيرها من المنظمات ويتضح ذلك مما يلي (أبو النصر، ٢٠٠٧، ص ص ٨٣-٨٤)

١-وسيلة فعالة لإشباع احتياجات المجتمع بواسطه الناس أنفسهم

٢-تتميز المنظمات غير الحكومية بقدر كبير من المرونة والمشاركة و حرية العمل

٣-تعد الأقرب الى الناس بالمقارنة بالمؤسسات الحكومية الأكثر إحساسا بمشاكلهم.

٤-إن الاعضاء المؤسسين للجمعية يشتركون معا في الاحساس بحاجات و مشاكل المجتمع .

٥-المنظمات غير الحكومية غالبا ما تكون ذات تنظيم إداري هرمي بسيط.

٦-إن التبرع و التطوع يعدان العنصران الاساسين لحيوية هذه المجتمعات.

٧-تعتبر المنظمات غير الحكومية غير هادفة للربح، وإذا حققت أرباحا فإنها تستثمر فيما يحقق أهدافها ويدعم نشاطها .

٨-تعتبر المنظمات غير الحكومية منظمات غير مسيسة ليس لها نشاط سياسي أو حزبي.

### المبحث الثالث: الإحصاء الوصفي واختبارات جودة البيانات

يستعرض هذا البحث التحليل الإحصائي لآراء عينة مكونة من ٥٧ موظفًا يعملون في منظمات غير حكومية في مدينة أربيل. تم استرداد جميع الاستبيانات الموزعة، وكانت جميعها صالحة للتحليل باستخدام برنامج SPSS الإحصائي. وقد اعتمد التحليل على مجموعة من الأدوات الإحصائية، تشمل مقياس ليكرت الخماسي ومتوسطه الافتراضي، والوسط الحسابي، ودرجة الاتفاق، والانحراف المعياري، بالإضافة إلى الرسوم البيانية لتوضيح الخصائص الديموغرافية للمشاركين. كما تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لتقييم ثبات الاستبانة، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات المتعلقة بأثر الجودة على أداء المنظمات غير الحكومية.

**أولاً: متغيرات الاستبانة:** احتوت قائمة الاستقصاء على مجموعة من الأسئلة المصممة لقياس العناصر التي تعبر عن متغيرات البحث. وقد بدأت الباحثة القائمة بنبذة مختصرة توضح موضوع البحث وأهدافه. تتألف كل قائمة استقصاء من قسمين: القسم الأول: يشمل البيانات الشخصية للمشاركين، مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في المنظمات غير الحكومية. القسم الثاني: يحتوي على أسئلة الاستقصاء، والتي تكونت من ٢١ سؤالاً موزعة على ٤ محاور رئيسية، تم من خلالها اختبار فرضيات البحث. صُممت أسئلة الاستبيان بحيث يمكن تحويل الإجابات الكيفية للمشاركين إلى بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي. ولتحقيق ذلك، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث وفرت للمشاركين خمس خيارات للإجابة: لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، موافق، موافق بشدة. وقد مكن هذا المقياس من قياس درجات الاتفاق أو الاختلاف بدقة، مما سهل إجراء التحليلات الإحصائية الوصفية لبيانات البحث.

ثانياً: اختبار الثبات الداخلي للاستبانة (الاتساق) يُعدّ ثبات المقياس من العوامل الأساسية التي تؤثر على موثوقية نتائج الاستبانة. يقصد بثبات المقياس استقراره وعدم تناقضه مع نفسه، أي إعطاؤه نفس النتائج عند تطبيقه على نفس العينة في ظروف متشابهة. ولتقييم ثبات المقياس، تُستخدم طرق إحصائية مختلفة، من أشهرها معامل ألفا لكرونباخ (Cronbach's Alpha). يأخذ هذا المعامل قيماً تتراوح بين الصفر والواحد. فإذا لم يكن هناك ثبات في الإجابات على فقرات الاستبانة فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر أو أقل من (٠.٦٠)، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد وعلى العموم يكون هناك ثبات إذا كانت قيمة المعامل أكبر من (٠.٦٠). وتم حساب معامل الارتباط لكل محور من المحورين في جدول الأدنى. والجدول (١) يوضح قيم معاملات كرونباخ ألفا لكل متغير وبعد على انفراد وللمقياس ككل.

عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	فقرات الاستبانة
٤	٠,٧٤٦	مشاركة العاملين في الإدارة
٤	٠,٨٤١	المعوقات التي تعيق عملية إدارة الجودة في المنظمات غير الحكومية
٤	٠,٧٤٣	المعوقات الإدارية
٩	٠,٦٨٦	إدارة المنظمات غير الحكومية

أظهرت نتائج تحليل معامل كرونباخ ألفا، الموضحة في الجدول (١)، أن فقرات الاستبانة المستخدمة في البحث تتمتع بمستويات موثوقية عالية ومقبولة في جميع المحاور المدروسة. حيث بلغت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات أداة القياس ٦٩٪ أو أعلى، مما يشير إلى درجة ثبات مقبولة، علماً أن الحد الأدنى المقبول للقياس هو ٦٠٪. وبالتالي، تؤكد هذه النتائج على أن الاستبانة المستخدمة تتمتع بموثوقية داخلية عالية، مما يعزز مصداقية البيانات ويؤكد صلاحيتها لقياس المتغيرات المدروسة. وهذا يعني أن الأسئلة في كل فقرة من فقرات الاستبانة مرتبطة ببعضها البعض بشكل قوي، وتقيس نفس البناء النظري بشكل موثوق، مما يمنح الباحث ثقة في ثبات وصدق قائمة الاستقصاء ومصداقية النتائج المستخرجة منها. الوصف الإحصائي للخصائص الشخصية: يمكن تمثيل الخصائص الشخصية للمبحوثين الذين شملهم الاستطلاع كما يلي:

١- الجنس: شملت العينة مشاركين من الموظفين الذكور والانثى، كما هو موضح في الجدول (٢): الجدول (٢) التوزيع التكراري حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	26	46%
الانثى	31	54%
المجموع	57	100%

يظهر الجدول (٢) أن العينة المستخدمة في هذه الدراسة من ٥٧ موظفًا يعملون في منظمات غير حكومية في مدينة أربيل. وقد أظهرت النتائج أن توزيع العينة بين الجنسين متقارب، حيث يشكل الذكور ٤٦٪ (٢٦ فردًا) والإناث ٥٤٪ (٣١ فردًا). يعكس هذا التوزيع تمثيلًا جيدًا للجنسين، مما يعزز من شمولية الدراسة وقدرتها على تقديم رؤى متوازنة حول تأثير الجودة على أداء هذه المنظمات.

٢- فئة العمر: شملت العينة مشاركين من لفئات العمر، كما هو موضح في الجدول (٣): الجدول (٣) التوزيع التكراري حسب الفئات العمر

الفئات العمر	التكرار	النسبة
أقل من ٣٠ سنة	17	30%
٣١ - ٤٠	35	61%
٤١ - ٥٠	5	9%
٥١ سنة فأكثر	0	0%
المجموع	57	100%

يُقدم الجدول (٣) نتائج الدراسة التوزيع الفئات العمرية للمشاركين في الدراسة، نلاحظ في هذه الدراسة من ٥٧ موظفًا يعملون في منظمات غير حكومية في مدينة أربيل، وتتوزع الفئات العمرية بينهم على النحو التالي: الغالبية العظمى من المشاركين تقع ضمن الفئة العمرية (٣١-٤٠ سنة) بنسبة ٦١٪ (٣٥ فردًا)، تليها الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) بنسبة ٣٠٪ (١٧ فردًا)، بينما تمثل الفئة العمرية (٤١-٥٠ سنة) نسبة ٩٪ (٥ أفراد)، ولا يوجد أي مشارك في الفئة العمرية (٥١ سنة فأكثر). يشير هذا التوزيع إلى أن معظم العاملين في المنظمات غير الحكومية في العينة هم من الشباب في مقتبل العمر.

٣- المؤهل العلمي: توزعت تخصصات المشاركين في العينة على مختلف المؤهلات العلمية، كما هو مبين في الجدول (٤):

الجدول (٤) التوزيع التكراري حسب المؤهل العلمي

الفئات المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
شهادة ثانوية أو أقل	5	9%
شهادة الجامعة	46	81%

مجلة الجامعة العراقية المجلد (٧٣) العدد (٦) نيسان لسنة ٢٠٢٥

دراسات عليا	6	11%
المجموع	57	100%

يُقدم الجدول (٤) توزيع المؤهل العلمي للعينة التي أظهرت نتائج الدراسة من ٥٧ موظفًا ، وتتنوع المؤهلات العلمية بينهم على النحو التالي: يشكل الحاصلون على شهادة جامعية الغالبة العظمى بنسبة ٨١٪ (٦٦ فردًا)، يليهم الحاصلون على دراسات عليا بنسبة ١١٪ (٦ أفراد)، بينما تمثل نسبة الحاصلين على شهادة ثانوية أو أقل نسبة ضئيلة تبلغ ٩٪ (٥ أفراد). يشير هذا التوزيع إلى أن معظم العاملين في المنظمات غير الحكومية في العينة هم من ذوي المؤهلات الجامعية.

٤- عدد سنوات الخبرة: توزعت تخصصات المشاركين في العينة على سنوات الخبرة المختلفة، كما هو مبين في الجدول (٥) الجدول (٥) التوزيع التكراري حسب عدد سنوات الخبرة

الفئات	التكرار	النسبة
أقل من سنة	6	11%
5 - 2 سنوات	22	39%
10 - 6 سنوات	26	46%
10 سنة فأكثر	3	5%
المجموع	57	100%

يُظهر الجدول (٥) توزيع سنوات الخبرة بين المشاركين كالتالي: تتركز الغالبية العظمى من المشاركين في فئة الخبرة التي تتراوح بين ٢ إلى ١٠ سنوات، حيث تُشكل فئة ٦-١٠ سنوات النسبة الأكبر بنسبة ٤٦٪ (٢٦ فردًا)، تليها فئة ٢-٥ سنوات بنسبة ٣٩٪ (٢٢ فردًا). أما الذين تقل خبرتهم عن سنة فيُمثلون نسبة ١١٪ (٦ أفراد)، في حين أن الذين تزيد خبرتهم عن ١٠ سنوات فيُمثلون نسبة ٥٪ (٣ أفراد). يُشير هذا التوزيع إلى أن معظم العاملين في المنظمات غير الحكومية ضمن العينة يمتلكون خبرات متوسطة.

### المبحث الثاني: تحليل محاور وفرضيات الدراسة:

قام الباحث بتحليل محاور الدراسة لتحديد واقع هذه المحاور في مجتمع الدراسة. وفيما يلي عرض لنتائج تحليل المحاور وفرضيات الدراسة:

١. هناك أثر معنوي ايجابي ذات دلالة احصائية لجودة على أداء منظمات غير الحكومي.
٢. هناك أثر معنوي ذات دلالة احصائية لأبعاد الجودة على أداء منظمات غير الحكومي.
٣. هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية لجودة واداء منظمات غير الحكومية.
٤. هناك علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين ابعاد الجودة واداء منظمات غير الحكومي. الفرضية الاولى: هناك أثر معنوي ايجابي ذات دلالة احصائية لجودة على أداء منظمات غير الحكومي. الفرضية العدمية ( $H_0$ ): لا يوجد أثر معنوي ايجابي ذات دلالة احصائية لجودة على أداء منظمات غير الحكومي. الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد أثر معنوي ايجابي ذات دلالة احصائية لجودة على أداء منظمات غير الحكومي. تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير الجودة على أداء منظمات. وبناءً على ذلك، تم اعتبار الجودة متغيراً مستقلاً، واداء منظمات متغيراً تابعاً. وتم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لتحليل العلاقة بين المتغيرين، مع تحديد معامل التحديد واختباره عند مستوى دلالة احصائية ٠.٠٠٥. وسُعرض النتائج التفصيلية في الجدول أدناه الجدول (٦) نموذج الانحدار الخطي البسيط

المتغير التابع: الاداء منظمات	معاملات الانحدار	قيم-t	قيم-p	F	قيمة-p	معامل التحديد
القيمة الثابتة	3.760	10.791	<.001	.037	.848	0.01
الجودة	-.020	-.193	.848			

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي في الجدول (٦) عدم وجود تأثير معنوي للجودة على أداء المنظمات غير الحكومية في العينة المدروسة. حيث كانت قيمة معامل انحدار الجودة (-0.02) غير دالة احصائياً ( $p = .848$ )، مما يشير إلى أن التغيرات في مستوى الجودة لا ترتبط بشكل معنوي بالتغيرات في أداء هذه المنظمات. بالإضافة إلى ذلك، كانت قيمة معامل التحديد (0.01) منخفضة جداً، مما يعني أن الجودة تفسر نسبة ضئيلة جداً من التباين في الأداء. وعلى النقيض من ذلك، كانت القيمة الثابتة (٣.٧٦٠) ذات دلالة احصائية عالية ( $p < .001$ )، مما يشير إلى

وجود عوامل أخرى غير الجودة تؤثر بشكل كبير على أداء هذه المنظمات. وبناءً على هذه النتائج، لا يمكننا رفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) التي تنص على عدم وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية للجودة على أداء المنظمات غير الحكومية. الفرضية البديلة ( $H_1$ ): لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد الجودة على أداء منظمات غير الحكومية. الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد الجودة على أداء منظمات غير الحكومية. تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير أبعاد الجودة، المتمثلة في مشاركة العاملين في الإدارة، والمعوقات التي تعيق عملية إدارة الجودة في المنظمات غير الحكومية، والمعوقات الإدارية، على أداء المنظمات. وبناءً على ذلك، تم اعتبار أبعاد الجودة متغيرات مستقلة، وأداء المنظمات متغيراً تابعاً. ولتحليل العلاقة بين هذه المتغيرات، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)، مع تحديد معامل التحديد واختباره عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠٠٥. وسيتم عرض النتائج التفصيلية للتحليل في الجدول أدناه. الجدول (٧) نموذج الانحدار الخطي المتعدد

المتغير التابع: أداء منظمات	معاملات الانحدار	قيم-t	قيم-p	F	قيمة-p	معامل التحديد
القيمة الثابتة	2.72	6.769	<.001	5.598	.002	0.24
مشاركة العاملين في الإدارة	.310	3.685	<.001			
المعوقات التي تعيق عملية إدارة الجودة في المنظمات غير الحكومية	-.045	-.771	.444			
المعوقات الإدارية	-.036	-.495	.623			

من خلال الجدول (٧) نلاحظ أن نموذج الانحدار ككل ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 5.598، وقيمة الدلالة الإحصائية يساوي 0.002. بمعنى آخر، هذا يعني أن النموذج ككل يشرح بشكل مقبول التباين في المتغير التابع. ويشير معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى أن ٢٤٪ من التباين في أداء منظمات غير حكومية يمكن تفسيره بواسطة المتغيرات المستقلة المدروسة (مشاركة العاملين في الإدارة، والمعوقات التي تعيق عملية إدارة الجودة، والمعوقات الإدارية). هذا يعني أن على اقل واحد من أبعاد الجودة في النموذج تلعب دوراً مهماً في تفسير الأداء منظمات. أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي أن مشاركة العاملين في الإدارة لها تأثير إيجابي ومعنوي على أداء المنظمات غير الحكومية ( $p < .001$ )، حيث يشير معامل الانحدار (0.310) إلى أن زيادة مشاركة العاملين تؤدي إلى تحسين الأداء. وعلى النقيض من ذلك، لم تظهر المعوقات التي تعيق عملية إدارة الجودة والمعوقات الإدارية تأثيراً معنوياً على الأداء ( $p = .444$  و  $p = .623$  على التوالي). وبناءً على هذه النتائج، يمكننا رفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) التي تنص على عدم وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد الجودة على أداء منظمات غير الحكومية. الفرضية البديلة ( $H_1$ ): هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لجودة واداء منظمات غير الحكومية. الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لجودة واداء منظمات غير الحكومية. الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لجودة واداء منظمات غير الحكومية. تهدف هذه الفرضية إلى التحقق من علاقة بين ابعاد الجودة والأداء المنظمات غير الحكومية. وبناءً على ذلك، تم استخدام ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين أبعاد الجودة والأداء المنظمات غير الحكومية. جدول ٨: الارتباط بيرسون

العلاقة بين	الارتباط بيرسون	قيمة-p
الجودة وإدارة المنظمات غير الحكومية	-0.026	0.848

أظهرت نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون من جدول (٨)، عدم وجود علاقة ارتباطية معنوية بين الجودة وإدارة المنظمات غير الحكومية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط -٠.٠٢٦، وقيمة  $p = 0.848$ . يشير ذلك إلى أن التغيرات في مستوى الجودة لا ترتبط بشكل معنوي بالتغيرات في إدارة هذه المنظمات. وبعبارة أخرى، لا يوجد دليل إحصائي يدعم وجود علاقة خطية قوية بين هذين المتغيرين في العينة المدروسة. الفرضية البديلة ( $H_1$ ): هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الجودة واداء منظمات غير الحكومية. الفرضية البديلة ( $H_1$ ): لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الجودة واداء منظمات غير الحكومية. الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الجودة واداء منظمات غير الحكومية. تهدف هذه الفرضية إلى التحقق من علاقة بين ابعاد الجودة والأداء المنظمات غير الحكومية. وبناءً على ذلك، تم استخدام ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين أبعاد الجودة وأداء المنظمات غير الحكومية. جدول ٩: الارتباط بيرسون

العلاقة بين	الارتباط بيرسون	قيمة-p
إدارة المنظمات غير الحكومية - مشاركة العاملين في الإدارة	0.466	<.001

0.114	-0.212	المعوقات التي تعيق عملية إدارة الجودة في المنظمات غير الحكومية
0.309	-0.137	المعوقات الإدارية - المنظمات غير الحكومية

أظهرت نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون من جدول (٩)، وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية ومعنوية بين مشاركة العاملين في الإدارة وإدارة المنظمات غير الحكومية ( $r = 0.466$ ,  $p < 0.001$ ) مما يشير إلى أن زيادة مشاركة العاملين في الإدارة ترتبط بشكل إيجابي بتحسين إدارة هذه المنظمات. وعلى النقيض من ذلك، لم تظهر النتائج وجود علاقة ارتباطية معنوية بين إدارة المنظمات غير الحكومية والمعوقات التي تعيق عملية إدارة الجودة ( $r = -0.212$ ,  $p = 0.114$ ) أو المعوقات الإدارية ( $r = -0.137$ ,  $p = 0.309$ )، مما يشير إلى أن هذه المعوقات لا تؤثر بشكل كبير على إدارة المنظمات غير الحكومية في العينة المدروسة.

## الاستنتاج

١. أن العينة المستخدمة في هذه الدراسة من ٥٧ موظفًا يعملون في منظمات غير حكومية في مدينة أربيل. وقد أظهرت النتائج أن توزيع العينة بين الجنسين متقارب. يعكس هذا التوزيع تمثيلًا جيدًا للجنسين، مما يعزز من شمولية الدراسة وقدرتها على تقديم رؤى متوازنة حول تأثير الجودة على أداء هذه المنظمات.
٢. نتائج الدراسة التوزيع الفئات العمرية للمشاركين في الدراسة، نلاحظ في هذه الدراسة من ٥٧ موظفًا يعملون في منظمات غير حكومية في مدينة أربيل. يشير هذا التوزيع إلى أن معظم العاملين في المنظمات غير الحكومية في العينة هم من الشباب في مقتبل العمر.
٣. توزيع المؤهل العلمي للعينة التي أظهرت نتائج الدراسة من ٥٧ موظفًا. يشير هذا التوزيع إلى أن معظم العاملين في المنظمات غير الحكومية في العينة هم من ذوي المؤهلات الجامعية.
٤. توزيع سنوات الخبرة بين المشاركين كالتالي: تتركز الغالبية العظمى من المشاركين في فئة الخبرة التي تتراوح بين ٢ إلى ١٠ سنوات. يُشير هذا التوزيع إلى أن معظم العاملين في المنظمات غير الحكومية ضمن العينة يمتلكون خبرات متوسطة.
٥. عدم وجود تأثير معنوي للجودة على أداء المنظمات غير الحكومية في العينة المدروسة. مما يشير إلى أن التغيرات في مستوى الجودة لا ترتبط بشكل معنوي بالتغيرات في أداء هذه المنظمات. مما يعني أن الجودة تفسر نسبة ضئيلة جدًا من التباين في الأداء.
٦. أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي أن مشاركة العاملين في الإدارة لها تأثير إيجابي ومعنوي على أداء المنظمات غير الحكومية. وعلى النقيض من ذلك، لم تظهر المعوقات التي تعيق عملية إدارة الجودة والمعوقات الإدارية تأثيرًا معنويًا على الأداء.
٧. عدم وجود علاقة ارتباطية معنوية بين الجودة وإدارة المنظمات غير الحكومية. يشير ذلك إلى أن التغيرات في مستوى الجودة لا ترتبط بشكل معنوي بالتغيرات في إدارة هذه المنظمات. وبعبارة أخرى، لا يوجد دليل إحصائي يدعم وجود علاقة خطية قوية بين هذين المتغيرين في العينة المدروسة.
٨. وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية ومعنوية بين مشاركة العاملين في الإدارة وإدارة المنظمات غير الحكومية. مما يشير إلى أن زيادة مشاركة العاملين في الإدارة ترتبط بشكل إيجابي بتحسين إدارة هذه المنظمات. وعلى النقيض من ذلك، لم تظهر النتائج وجود علاقة ارتباطية معنوية بين إدارة المنظمات غير الحكومية والمعوقات التي تعيق عملية إدارة الجودة. مما يشير إلى أن هذه المعوقات لا تؤثر بشكل كبير على إدارة المنظمات غير الحكومية في العينة المدروسة.

## المقترحات

١. العمل على توفير بيئة ملائمة من حيث الإمكانيات المادية والبشرية والمعلوماتية وذلك لتطبيق نظم إدارة الجودة ولكي يتم تحسين أداء المنظمات غير الحكومية.
٢. تعزيز مشاركة العاملين في المنظمات غير الحكومية وذلك لكي يوضح سياسات واستراتيجيات المنظمات غير الحكومية.
٣. اعتماد على الية توفير دورات التدريب في المنظمات غير الحكومية في مجال الجودة وتوعيتهم على معرفة قياس وضبط الجودة.
٤. ضرورة دعم العلاقة بين المتغيرات البحث على المستوى الكلي وتوجيهها لخدمة المنظمات غير الحكومية المبحوث في ممارسة نشاطاتها.
٥. مواصلة العمل على الجودة وذلك لتحديد احتياجات ومستلزمات الجودة في المنظمات غير الحكومية وتحسين مستوى الأداء وتطويرها.
٦. يقترح البحث تعزيز العلاقة الضعيفة بين بعد المعوقات والمنظمات غير الحكومية من خلال اعتماد المنظمات غير الحكومية المبحوثة على الجودة في ممارسة اعمالها.

- ١- النمري وآخرون، حنان سرحان، واقع ادارة التغيير وتأثيرها في تطوير اعمال المنظمات غير الحكومية في مكة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ٦، العدد ٩، ٢٠٢٢.
- ٢- بدون اسم، واقع تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في جامعة الامير سلطان الالهية، مجلة كلية التربية، جامعة الازهر، العدد ١٦٨، الجزء ٣، ٢٠١٦.
- ٣- ابو الروس وآخرون، سامي علي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الاسلامية، ٢٠١٢.
- ٤- الحرفوش، رشا نزيه، مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشامل في المنظمات غير الحكومية، رسالة ماجستير، جامعة الافتراضية السورية، ٢٠٢٣.
- ٥- الزروق، سمير يوسف الجيلاني، دور المنظمات الدولية غير الحكومية في تفعيل وتطبيق القانون، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، ٢٠٢٠.
- ٦- عاشور، سالي، المنظمات غير الحكومية الدولية، بدون عام.
- ٧- هلال، محمد عبد الغني، ٢٠٠١، مهارات إدارة الأداء-معايير وتطبيقات الجودة في الأداء، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية.
- ٨- عابدين، محمود عباس، ٢٠٠٠، الجودة واقتصاداتها في التربية، عمان، دار المسيرة للنشر.
- ٩- زين الدين، فريد عبد الفتاح، ١٩٩٨، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، الزقازيق، دار ظافر للطباعة.
- ١٠- ابو النصر، مدحت، ادارة منظمات المجتمع المدني دراسة في الجمعيات، القاهرة، اشترك للنشر والتوزيع. ٢٠٠٧.