



كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

برنامج إدارة الأعمال

دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية

في محافظة الخليل

**The Role of TQM and Social Responsibility on Violet Event
Management Performance on Hebron**

إعداد

شيرين إبراهيم القواسمه

إشراف

الدكتورة رانيه عواد بصير

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في كلية

الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل.

2022م \ 1444هـ

إجازة الرسالة

دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة

الخليل

The Role of TQM and Social Responsibility on Violet Event Management Performance in Hebron

اسم الطالبة: شيرين إبراهيم القواسمه

المشرفة: د. رانيه عواد بصير

" نوقشت هذه الرسالة يوم الخميس تاريخ 27 تشرين الأول 2022 ميلادي

الموافق 2 ربيع الآخر 1444 هجري، وأجيزت من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوقيعهم".

أسماء أعضاء لجنة المناقشة وتوقيع كل منهم

أعضاء لجنة المناقشة			
عضواً خارجياً	عضواً داخلياً	مشرفاً ورئيساً	الاسم
د. محمد عمرو	أ.د. سمير أبو زنيد	د. رانيه بصير	
			التوقيع

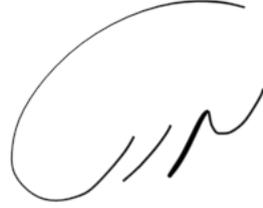
الخليل - فلسطين

2022 م \ 1444 هـ

شهادة تدقيق لغوي

دُقت الرسالة المعنونة - بدور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث
البنفسجية في محافظة الخليل - التي أعدتها الطالبة شيرين إبراهيم القواسمه بوساطة الأستاذ "مراد

جوابرة".



والله ولي التوفيق.

بتاريخ:

أ. مراد جوابرة.

الإهداء

إلى والدي رمز العطاء وحاصد الشوك وممهد الطريق، وأُسَّ نجاحي ونجاح أختي، منارة الهداية،
ومنهل المعرفة (إبراهيم حماده القواسمه).

إلى والدتي الحبيبة الحافظة لكتاب الله المحفظة (توحيده عبد القادر القواسمه)، إلى إختي وأختاتي
السند والقوة والمحبة والدعم الدائم في دراستي.

إلى أرواح شهداء شعبنا الفلسطيني المرابط.

إلى أساتذتي الأفاضل في كلية الدراسات العليا والبحث العلمي - كلية التمويل والإدارة في جامعة
الخليل على دعمهم وسعة صدورهم وتوجيههم الدائم.

إلى مشرفتي الدكتورة (رانيه بصير) التي ساندتني في كل جزئية ودعمتني بكل معنى الكلمة.

إلى الزملاء والزميلات في التخصص والرفقة الطيبة.

كما لا يفوتني أن أهدي هذا الإنجاز المتواضع إلى كل الذين لهم حق الواجب والتقدير، إلى كل
الذين قدموا لي الدعم والمساعدة لإنجاز هذه الدراسة المتواضعة، إليهم جميعاً أهدي هذا الإنجاز.

رسالتي الماجستير بعنوان: "دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة

الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل".

داعيةً المولى - سبحانه وتعالى - أن تُكَلَّلَ بالنجاح والقبول من جانب أعضاء لجنة المناقشة

المُبَجَّلِينَ مشكورين.

إليكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي ورسالتي، والله ولي التوفيق.

إقرار:

أقر أنا مقدمة الرسالة أنها قدمت لجامعة الخليل لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما أشير إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يُقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع:

الاسم: شيرين إبراهيم القواسمه.

التاريخ:

الشكر والتقدير

نحمد الله عز وجل أن وفقنا في إتمام هذه الدراسة العلمية، وأن ألهمنا العزيمة والقدرة والطاقة على استكمال متطلباتها، فالحمد لله رب العالمين والشكر له على نعمه علينا.

أما بعد:

فأشكر كل من كان له الأثر الطيب بإنهاء رسالتي الماجستير بعنوان: "دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل".

وأشكر دكتورتي الفاضلة مشرفتي "د. رانية بصير" التي لم تتوان لحظة عن تقديم خبرتها ومعرفتها العلمية من أجل إنجاز هذه الرسالة بشكلها العلمي والبحثي الصحيح.

كما أشكر المنظمات جميعها التي تعاونت من أجل إنجاز الرسالة، والشكر موصول إلى لجنة الإشراف والمناقشة وكل من ساهم علمياً في دعمي ومساعدتي وإبداء الملاحظات التي أثرت الرسالة، وجميع الأساتذة الذين تكرموا بتحكيم الاستبانة وتدقيق الرسالة.

ولا يفوتني أن أقدم شكري لكل من علمني حرفاً من أساتذتي في جامعة الخليل.

كما أشكر أعضاء اللجنة الموقرة لمناقشة هذه الرسالة، وكذلك المحكمين الأفاضل، لما قدموه لي من ملاحظات واقتراحات قيمة.

وأخيراً، أتقدم بشكري لكل من أسدى لي النصح والإرشاد والرأي والتوجيه من أجل الوصول إلى هذا المخرج البحثي العلمي، مشكورين جميعاً، والله الموفق.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير.

الباحثة: شيرين إبراهيم القواسمه.

فهرس المحتويات

المحتويات

أ.....	إجازة الرسالة
ب.....	شهادة تدقيق لغوي
ج.....	الإهداء
	إقرار: د
ه.....	الشكر والتقدير
و.....	فهرس المحتويات
ي.....	فهرس الجداول
ل.....	فهرس الأشكال
م.....	ملخص الدراسة باللغة العربية
ن.....	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية (Abstract)
1.....	الفصل الأول
2.....	الفصل الأول
2.....	1.1 المقدمة
4.....	1.2 الكلمات المفتاحية
4.....	1.3 مشكلة الدراسة
5.....	1.4 أسئلة الدراسة
6.....	1.5 متغيرات الدراسة
8.....	1.6 فرضيات الدراسة
9.....	1.7 أهداف الدراسة

10	1.8	أهمية الدراسة
11	1.9	حدود الدراسة
13	1.10	مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية
22		الإطار النظري للدراسة
22		المبحث الأول
22	2.1	الإطار النظري الأول - الأحداث النفسية
22	2.1.1	الأحداث النفسية
24	2.1.2	أهمية الأحداث النفسية
26	2.1.3	أداء الأحداث النفسية
26	2.1.4	مقومات الأداء النفسي المتميز
30	2.1.5	أهمية إدارة الأحداث النفسية في محافظة الخليل - فلسطين
32	2.2	الإطار النظري الثاني - إدارة الجودة الشاملة
32	2.2.1	إدارة الجودة الشاملة - ستة سيجما (6σ)
40	2.2.2	منهجيات العمل في ستة سيجما (6σ)
42	2.2.3	مراحل منهجية (DMAIC) - ستة سيجما (6σ)
46	2.2.4	مزايا استخدام ستة سيجما (6σ) في الدراسة
47	2.2.5	أسباب اعتماد ستة سيجما في الدراسة (6σ)
48	2.2.6	أهداف استخدام ستة سيجما (6σ) في الدراسة
50	2.2.7	أهداف استخدام ستة سيجما (6σ) في تقييم أداء إدارة الأحداث النفسية
51	2.3	الإطار النظري الثالث - المسؤولية الاجتماعية
51	2.3.1	أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول
55	2.3.2	أهمية المسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث النفسية

57	الإطار النظري الرابع أداء إدارة الأحداث النفسية
57	2.4.1 مؤشرات قياس أداء إدارة الأحداث النفسية
58	2.4.2 أنواع مؤشرات قياس الأداء المستخدمة في قياس أداء إدارة الأحداث النفسية
59	2.4.3 مؤشرات الأداء لقياس نجاح الحدث
62	2.4.4 أهمية مؤشرات قياس أداء إدارة الأحداث النفسية
63	الإطار النظري للدراسة
63	المبحث الثاني
63	2.5 الدراسات السابقة وأدبيات الدراسة
63	2.5.1 الدراسات باللغة العربية
71	2.5.2 الدراسات باللغة الأجنبية
77	2.5.3 التعقيب على الدراسات السابقة
84	الفصل الثالث
84	طريقة الدراسة وإجراءاتها
84	3.1 منهج الدراسة
84	3.2 مجتمع الدراسة
86	3.3 عينة الدراسة
89	3.4 أداة الدراسة
100	3.5 متغيرات الدراسة
101	3.6 المعالجة الإحصائية
102	3.7 مفتاح التصحيح
104	الفصل الرابع
104	تحليل فقرات الاستبانة والدرجات الكلية للمحاور

104	5.1 أداء إدارة الأحداث البنفسجية
105	5.2 تحليل فقرات أداء إدارة الأحداث البنفسجية
113	5.3 إدارة الجودة الشاملة
115	5.4 تحليل فقرات إدارة الجودة الشاملة
121	5.5 المسؤولية الاجتماعية
122	5.6 تحليل فقرات المسؤولية الاجتماعية
126	5.7 تحليل أسئلة الدراسة وفرضياتها
126	فرضيات الدراسة:
140	الفصل الخامس: مناقشة الاستنتاجات والنتائج والتوصيات
140	5.1 الاستنتاجات
148	5.2 النتائج
151	5.3 التوصيات
154	5.4 قائمة المراجع
154	5.4.1 المراجع العربية
157	5.4.2 المراجع الأجنبية
162	5.4.3 الروابط الالكترونية
163	5.5 الملاحق
163	5.5.1 الاستبانة الالكترونية

فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
4	الكلمات المفتاحية في الدراسة.	جدول رقم (1)
85	مجتمع الدراسة	جدول رقم (2)
86	عينة الدراسة.	جدول رقم (3)
87	خصائص المبحوثين الشخصية والديمغرافية.	جدول رقم (4)
90	معاملات الثبات لمجالات الدراسة.	جدول رقم (5)
91	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محور أداء إدارة الأحداث البنفسجية.	جدول رقم (6)
95	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محور إدارة الجودة الشاملة.	جدول رقم (7)
97	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محور المسؤولية الاجتماعية.	جدول رقم (8)
99	معاملات الارتباط بيرسون لمحاور أداء إدارة الأحداث البنفسجية.	جدول رقم (9)
99	معاملات الارتباط بيرسون لمحاور إدارة الجودة الشاملة.	جدول رقم (10)
100	معاملات الارتباط بيرسون لمحاور المسؤولية الاجتماعية.	جدول رقم (11)
102	مفتاح التصحيح.	جدول رقم (12)
104	الأوساط الحسابية الكلية والانحرافات المعيارية الكلية لمحاور الدراسة المتعلقة بأداء إدارة الأحداث البنفسجية.	جدول رقم (13)
106	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداء إدارة الأحداث البنفسجية.	جدول رقم (14)
114	الأوساط الحسابية الكلية والانحرافات المعيارية الكلية لمحاور الدراسة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.	جدول رقم (15)
115	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات إدارة الجودة الشاملة.	جدول رقم (16)
121	الأوساط الحسابية الكلية والانحرافات المعيارية الكلية لمحاور الدراسة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.	جدول رقم (17)
122	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المسؤولية الاجتماعية.	جدول رقم (18)
128	معاملات الارتباط بيرسون.	جدول رقم (19)

129	نتائج تحليل انحدار التل المتعدد الفئوي (Categorical Ridge Regression).	جدول رقم (20)
132	نتائج تحليل انحدار التل المتعدد الفئوي (Categorical Ridge Regression).	جدول رقم (21)
135	نتائج اختبارات للعينتين المستقلتين لفحص الفروق في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير نوع الحدث.	جدول رقم (22)
136	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير الفئة المنظمة للحدث.	جدول رقم (23)
138	الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير الفئة المنظمة للحدث.	جدول رقم (24)

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
7	المخطط التوضيحي لمتغيرات الدراسة.	شكل رقم (1)

ملخص الدراسة باللغة العربية

هدفت الدراسة التعرف إلى دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، واستخدمت الدراسة المنهج الكمي الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من مجالس الإدارة ورؤساء الأقسام في 14 منظمة من المنظمات التي تقوم بتنظيم الأحداث المتنوعة في محافظة الخليل، واستخدمت الباحثة أسلوب العينة القصدية \ العينة الغرضية (Purposive Sample)، إذ قامت بتوزيع 147 أداة من أدوات الدراسة وهي الاستبانة الإلكترونية، وبلغ عدد الاستبانة المستردة 144 استبانة، وتدرجت الإجابة على فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي من (1-5)، وخلصت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير نوع الحدث ومتغير الفئة المنظمة للحدث، وأن اتباع منهجية واضحة ضمن مجموعة من المعايير والمؤشرات يعمل على تحقيق أوسع لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في محافظة الخليل، حيث حققت المنظمات نسبة مرتفعة ومرتفعة جداً في تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية على التوالي (البعد الخيري، والبعد الأخلاقي، والبعد الاقتصادي، والبعد القانوني)، وأوصت الباحثة في دراستها تطوير وتدريب رأس مال بشري مختص للعمل في تنظيم الأحداث البنفسجية، وأن تقوم غرفة تجارة وصناعة محافظة الخليل بإقامة مشروع يسعى إلى تمكين مفهوم الاقتصاد البنفسجي، وأن تقوم البلديات، ووزارة الثقافة، والجهات المسؤولة، بدعم الرياديين الذين لديهم مشاريع ريادية حديثة ومبتكرة، ومليئة بالأفكار، والإبداع، وأهمية إيجاد دراسات مستقبلية تستخدم معايير ومؤشرات إضافية لأدوات إدارة الجودة الشاملة وربطها مع أداء الأحداث البنفسجية، وكذلك دراسات تربط بين أنواع الاقتصاد المتعددة مع الاقتصاد البنفسجي.

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية (Abstract)

This study aimed to identify the role of total quality management (TQM) and social responsibility (SR) in violet events management Performance (VEMP) in Hebron, the study used a qualitative descriptive curriculum, the study community is a board of directors and heads of departments in 14 organizations that organize various events in Hebron, the researcher used Purposive Sample, the study tools were electronic questionnaires, 147 were distributed ,and the number of recovered questionnaires reached 144,the responses to the questionnaire paragraphs were included in accordance with five point Likert scale. The results concluded that there were no statistically significant differences at the indicative level. ($\alpha=0.05$) in researchers responses on the role of total quality management (TQM), and social responsibility (SR) in violet event management performance (VEMP) in Hebron organizations depending on the variability of the event and the category of organizing it, and that a clear methodology within a set of benchmarks and indicators would promote a broader application of social responsibility in Hebron, organizations achieved a very high and high proportion in achieving social responsibility dimensions respectively (philanthropic dimension, ethical dimension, economic dimension, and legal dimension), and in her study the researcher recommended the development and training of competent human capital to work in violet events ,and Hebron Chamber establish a project that seeks to enable the concept of a violet economy, and municipalities, the Ministry of Culture and the responsible authorities support entrepreneurs with modern and innovative pilot projects, and the importance of future studies using additional standards and indicators for comprehensive quality management tools and linking them to violet events performance, as well as studies linking multiple types of economy with the violet economy.

الفصل الأول

- 1.1 المقدمة
- 1.2 الكلمات المفتاحية
- 1.3 مشكلة الدراسة
- 1.4 أسئلة الدراسة
- 1.5 متغيرات الدراسة
- 1.6 فرضيات الدراسة
- 1.7 أهداف الدراسة
- 1.8 أهمية الدراسة
- 1.9 حدود الدراسة
- 1.10 مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية

الفصل الأول

1.1 المقدمة

انتقل العالم نقلة نوعية واضحة من خلال اهتمامه بالتنمية المستدامة وتطبيقاتها في المجالات كافة، حيث ظهرت العديد من الاقتصادات المتنوعة التي تدعم هذه التنمية المستدامة وترتبط بها ارتباطاً وثيقاً كالاقتصاد المعرفي، والاقتصاد الأخضر، والاقتصاد البنفسجي.

وظهر مفهوم الاقتصاد البنفسجي لأول مرة في شهر تشرين الأول من العام 2011 في فرنسا، وذلك عندما نشرت النسخة الالكترونية لصحيفة لوموند الفرنسية هذا المفهوم، بعد أن نظمت جمعية "ديفيرسيوم" في باريس أول منتدى دولي حول الاقتصاد البنفسجي، تحت رعاية كلٍ من منظمة اليونسكو، والبرلمان الأوروبي، والمفوضية الأوروبية (Ilkcaracan, 2013).

ويعتبر البعد الثقافي وتحقيق التنمية المستدامة في إطار المسؤولية الاجتماعية وغلبة الطابع الإنساني في ظل العولمة، من الركائز الأساسية التي اعتمدها مفهوم الاقتصاد البنفسجي (ميلود وعز الدين، 2020)، ورغم وجود هذا المفهوم على مدى العشر سنواتٍ الأخيرة، إلا أننا نجد ندرة الدراسات المتعلقة بإدارة الأحداث البنفسجية، وتقييم الأداء البنفسجي، وعلاقته بالجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية.

ولقد برز في القرن الحادي والعشرين الاهتمام بالبيئة الخضراء والاستدامة في معظم دول العالم، بالإضافة إلى تركيز العديد من المجتمعات على زيادة المعرفة، والعمل على دمج هذه المعرفة مع العادات والثقافات المحلية، حيث يعتبر هذا التكيف الطريق الفضلى للاستثمار الفكري في هذه

المجتمعات، وتحقيق الوعي الاستراتيجي والتنمية المستدامة مع ظهور واضح للبصمة الثقافية في كل مجتمع.

ونلاحظ أنه إلى جانب الاقتصاد الأخضر الذي يمثل البصمة الإيكولوجية بما يشمله من مؤشرات اختيارية للدول والتي تتدرج ضمن ثلاث فئات من المؤشرات: "مؤشرات اقتصادية، ومؤشرات بيئية، ومؤشرات بشأن مسار التقدم والرفاه الاجتماعي" (نجاتي وحسام الدين، 2018)، والاقتصاد الاجتماعي الذي يمثل البصمة الاجتماعية، وتبنيه المفهوم السلمي والتضامن الاجتماعي كأداة لتصحيح سلبيات العولمة وترميمها والاهتمام بالإنسان في إطار تفعيل ثقافة التكافل والتعاون والتضامن والتشارك، وإعطاء الأولوية للمشاريع الاجتماعية (AARAB، 2021) والاقتصاد المعرفي الذي يمثل البصمة العلمية والمعرفة، من خلال تحقيق رفاهية المجتمع عن طريق القيام بإنتاج المعرفة، وصناعتها، وكيفية إدارة هذه المعرفة، لينتج اقتصاداً مبنياً على المعرفة، يتم تطبيقه في مجتمع يمكن أن نطلق عليه المجتمع المعلوماتي (الرهمي، 2011)، أن الاقتصاد البنفسجي يُمثل اليوم ركيزة مهمة جداً في المجتمعات وفقاً لرأي الباحثة، وأنه يمكن من خلاله إدارة العديد من الأحداث الهادفة والفعالة، لما له من بصمة ثقافية ومجتمعية، تعبر عنه توفر الفرص الفكرية الحديثة للمجتمعات المحلية والعالمية، وأشارت الباحثة كذلك أن العديد من المهن القائمة أصبحت ترتبط ارتباطاً مباشراً بالبيئة البنفسجية، وقادرة على المساهمة في ظهور اقتصاد بنفسجي، والمساهمة في تبسيط اعتبارات الشركات والحكومات المحلية للبلدان المختلفة من خلال تقديرهم السمات الفريدة للاختلافات الثقافية، والانتقال إلى التكيف مع العادات والتقاليد المحلية.

ومن هنا، ارتأت الباحثة أن تقوم بدراسة دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية

في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

1.2 الكلمات المفتاحية

جدول رقم (1): الكلمات المفتاحية في الدراسة.

الرقم	الكلمة باللغة العربية	الكلمة باللغة الإنجليزية	الاختصار
1	إدارة الجودة الشاملة	Total Quality Management	TQM
2	المسؤولية الاجتماعية	Social Responsibility	SR
3	إدارة الأحداث البنفسجية	Violet Event Management	VEM
4	أداء إدارة الأحداث البنفسجية	Violet Event Management Performance	VEMP

1.3 مشكلة الدراسة

أوضحت الباحثة أن المنظمات تتبع أساليباً ونظماً إدارية متنوعة في إدارة الأحداث التي تقوم بها، وبينت أن العديد من هذه المنظمات تدرج الأهداف المرتبطة بالأحداث في خططها الاستراتيجية قصيرة وطويلة المدى، وحيث أن غالبية هذه المنظمات تتبع العديد من المنهجيات والمعايير والمؤشرات في قياس مدى نجاح أداء الحدث، وتأثيره على المجتمعين المحلي والدولي، ومع ازدياد رغبة غالبية المنظمات أن تحقق معايير الجودة الشاملة والميزة التنافسية في أحداثها، وأن تسهم هذه الأحداث بجزئية من مسؤوليتها الاجتماعية التي تساهم في تحقيق الاستدامة والرفاهية للمجتمع، وحيث أن الاقتصاد البنفسجي يعتبر ركيزة أساسية في تحقيق ذلك والحفاظ على الموروث الثقافي والمعرفة والاستدامة، فقد ارتأت الباحثة أن تقوم بدراسة مرتبطة بهذه المحاور المتمثلة في (إدارة الجودة الشاملة، والمسؤولية الاجتماعية، والاقتصاد البنفسجي، والأحداث البنفسجية)، ومع غياب الدراسات التي تربط بين هذه المتغيرات، وندرة الدراسات المتعلقة بتنظيم الأحداث البنفسجية والموروث الثقافي الفلسطيني، والمشاركة المجتمعية وإمكانية إسهامها في تحقيق ميزة تنافسية لمحافظة الخليل في الاقتصاد البنفسجي، فقد تناولت الباحثة في هذه الدراسة مشكلة الدراسة الآتية:

تمثلت المشكلة البحثية في هذه الدراسة في البحث والتقصي لمعرفة دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل - فلسطين.

1.4 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي

■ هل يوجد دور لإدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل - فلسطين؟

ومن مشكلة الدراسة والسؤال الرئيسي تنبثق الأسئلة الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية

1- هل يوجد دور لإدارة الجودة الشاملة في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل - فلسطين؟

2- هل يوجد دور للمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل - فلسطين؟

3- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة وأداء الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس؟

4- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات
المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة وأداء الأحداث البنفسجية في المنظمات في
محافظة الخليل تعزى لمتغير العمر؟

5- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات
المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة وأداء الأحداث البنفسجية في المنظمات في
محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

6- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات
المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة وأداء الأحداث البنفسجية في المنظمات في
محافظة الخليل تعزى لمتغير الخبرة الإدارية؟

7- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات
المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة وأداء الأحداث البنفسجية في المنظمات في
محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع الحدث؟

8- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات
المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة وأداء الأحداث البنفسجية في المنظمات في
محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة المنظمة للحدث؟

1.5 متغيرات الدراسة

أ- المتغير المستقل: يوجد في الدراسة متغيران مستقلان، هما:

1- إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management.

2- المسؤولية الاجتماعية (SR) Social Responsibility

ب- المتغير التابع: يوجد في الدراسة متغير تابع واحد، وهو:

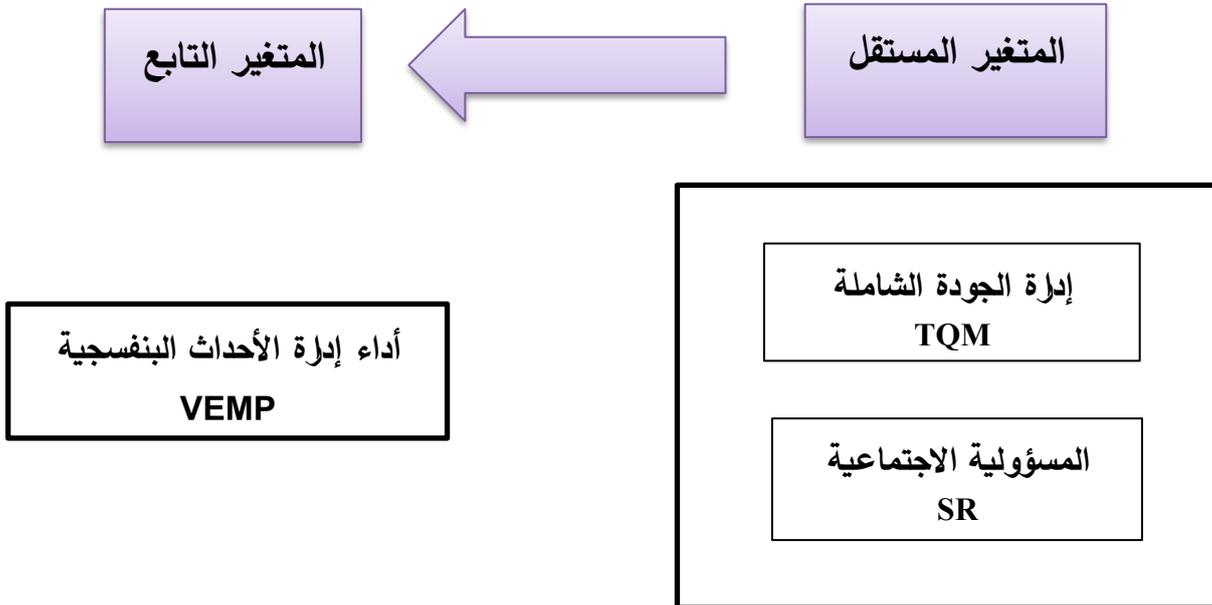
أداء إدارة الأحداث البنفسجية - Violet Event Management Performance
(VEMP).

حيث ستقوم هذه الدراسة بفحص العلاقة بين ما يأتي:

1- فحص العلاقة الأساسية بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) في أداء إدارة الأحداث البنفسجية (VEMP).

2- فحص العلاقة الأساسية بين المسؤولية الاجتماعية (SR) في أداء إدارة الأحداث البنفسجية (VEMP).

شكل رقم (1): المخطط التوضيحي لمتغيرات الدراسة.



1.6 فرضيات الدراسة

أ- الفرضية الرئيسية:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

ومنها تنبثق النظريات الفرعية التالية:

ب- الفرضيات الفرعية:

1- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

2- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

3- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة وأداء الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع الحدث.

4- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة وأداء الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغير فئة المنظمة.

5- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول دور المسؤولية الاجتماعية وأداء الأحداث النفسية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع الحدث.

6- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول دور المسؤولية الاجتماعية وأداء الأحداث النفسية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغير فئة المنظمة.

1.7 أهداف الدراسة

إن الهدف الرئيس من هذه الدراسة فحص دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث النفسية في محافظة الخليل، وبناءً عليه ترنو الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

1- دراسة أهمية إدارة الأحداث النفسية وتوضيحها في المنظمات في محافظة الخليل- فلسطين، ضمن نطاق المسؤولية الاجتماعية وإدارة الجودة الشاملة.

2- توضيح الوفورات الاقتصادية، التي يمكن تحقيقها نتيجة لاستخدام الإدارة النفسية في تنظيم الأحداث.

3- تكريس مفهوم إدارة الاقتصاد النفسي في ميادين العمل المختلفة، واستحداث طرق ومنهجيات وقوانين وسياسات جديدة تلبي متطلبات الاستخدام المستدام للموارد في تنظيم الأحداث النفسية.

4- استحداث الوظائف البنفسجية في المنظمات المختصة بتنظيم الأحداث البنفسجية، حيث تتمحور هذه الوظائف حول البعد الثقافي والتنمية المستدامة، وتستجيب للتحديات التي تواجهها المنظمات المعنية بحماية التراث، والبعد الثقافي والتنمية الاقتصادية، وتكريس مفاهيم الاستدامة في مجتمعها المحلي.

1.8 أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة بأهمية موضوعها وحدائته إلى حد ما في فلسطين، ولا سيما في مدينة الخليل من خلال الآتي:

1- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التي توضح أهمية توجه منظمي الأحداث إلى استخدام الإدارة البنفسجية في أثناء تنظيم مناسباتهم.

2- تنمية الاقتصاد البنفسجي الفلسطيني وما يترتب عليه من تنمية الاقتصاد بشكل عام، من خلال زيادة الوعي لدى المجتمع الفلسطيني حول أهمية الاقتصاد البنفسجي.

3- إعطاء ميزة تنافسية واضحة لمحافظة الخليل في منظماتها من خلال تحقيق التميز في الأداء البنفسجي، وتبني هذه المنظمات مسؤوليتها الاجتماعية أثناء تنظيمها للأحداث البنفسجية، ومن ثم الانطلاق بالفكرة نفسها على مستوى فلسطين مستقبلاً.

4- تعتبر الإدارة البنفسجية على صلة وثيقة مع البعد الثقافي والإدارة الخضراء والتنمية المستدامة، وهذه الأبعاد جميعها تُعبر عن إدارة إنسانية الرؤى، وإيجابية التوجهات، وقيامها على احترام الفكر الإنساني الثقافي، وتحقيق التنمية في المجتمع الفلسطيني.

5- القيام بمقترحات مشاريع تطبيقية، وإطلاق المبادرات العالمية حول إدارة الأحداث

البنفسجية في فلسطين.

1.9 حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة بما يأتي:

أ- **الحدود المكانية:** تم اختيار أربع عشرة منظمة في محافظة الخليل لإجراء الدراسة، كونها

تتوافق مع أهداف الدراسة وقيامها بتنظيم الأحداث والفعاليات خلال الفترة الزمنية التي

قامت الباحثة خلالها بدراستها (مرحلة التشافي وما بعدها من جائحة كورونا)، بالإضافة

إلى تعاون ومشاركة هذه المنظمات في الورشات والاجتماعات التوعوية التي تم عقدها

حول مفهوم الاقتصاد البنفسجي، حيث اختارت الباحثة المنظمات الآتية مع توضيح

دورها الفعال خلال فترة إجراء الدراسة:

1- **غرفة صناعة وتجارة محافظة الخليل:** وفقاً لاعتمادها إحياء الحركة التجارية

والثقافية والاقتصادية في البلدة القديمة ومنطقة الحرم الإبراهيمي الشريف، بالإضافة

لتنظيمها العديد من الأحداث في مدينة الخليل.

2- **غرفة صناعة وتجارة شمال الخليل:** وفقاً لاعتمادها إحياء الحركة التجارية والثقافية

والاقتصادية في المناطق الشمالية في محافظة الخليل.

3- **غرفة صناعة وتجارة محافظة جنوب الخليل:** وفقاً لاعتمادها إحياء الحركة التجارية

والثقافية والاقتصادية في المناطق الجنوبية في محافظة الخليل.

4- مركز فنون الطفل الفلسطيني: وفقاً لاعتماده النشاطات والفعاليات الثقافات البيئية والوطنية والاجتماعية والفنية.

5- منظمة ضد الجوع: وفقاً لتبنيها العديد من المشاريع والأفكار الريادية، وتمكين الرياديين والمرأة.

6- الجمعية النسوية في الخليل: وفقاً لتبنيها العديد من المشاريع والأفكار الريادية النسوية، وتنفيذها الأحداث التي تعمل على تمكين المرأة.

7- البلديات (بلدية الخليل، وبلدية حلحول، وبلدية السموع، وبلدية دورا): وفقاً لقيامها العديد من الأنشطة الثقافية والمعارض والمهرجانات في محافظة الخليل، وقد تمت مراعاة تنوع البلديات وفقاً لمناطق الشمال والجنوب، مع اختيار البلديات التي قامت بأحداث خلال السنتين الماضيتين.

8- اتحاد لجان المرأة: وفقاً لقيامه بتنظيم العديد من المعارض والبارازات للمشاريع الصغيرة التابعة للاتحاد.

9- وزارة العمل: وفقاً لتعاونها الدائم في تمكين المشاريع الريادية المرتبطة بالاقتصاديات المتنوعة في محافظة الخليل ودعمها، بما يشمل الاقتصاد البنفسجي.

10- محافظة الخليل: وفقاً لاعتبارها المسؤول الأول عن العديد من الأحداث التي يتم تنظيمها في محافظة الخليل، ومساهمة المحافظة في دعمها وتنظيمها، بالإضافة لوجود مبنى المحافظة في البلدة القديمة في مدينة الخليل، الذي يعمل على التنسيق

الدائم للأحداث المتنوعة القائمة في البلدة القديمة، بالتعاون مع الغرف التجارية ولجنة الإعمار والمحافظات الأخرى، خاصة الأحداث الثقافية والتاريخية.

11-وزارة الثقافة: وفقاً لأنشطتها والأحداث التي تنظمها في كافة المجالات الثقافية.

ب- الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال العامين 2020-2022 ميلادي.

بواقع ثلاثة فصول دراسية في جامعة الخليل.

ج- الحدود البشرية: وهم مجتمع الدراسة المتمثل بالأفراد المسؤولين (مجالس الإدارة، ورؤساء

الأقسام) في المنظمات الوارد ذكرها سابقاً.

د- الحدود الموضوعية: دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة

الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل- فلسطين.

1.10 مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية

1- الاقتصاد البنفسجي (Purple\ Violet Economy): عرف في قاموس هارفارد

للأعمال بأنه: "أحد الفروع الحديثة لعلم الاقتصاد، التي تعنى بإضفاء الطابع الإنساني على

العولمة والاقتصاد، واستخدام الثقافة كمساعد في ترسيخ أبعاد التنمية المستدامة، أي يرسخ

المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تستمد جذورها من الميثاق الدولي الخاص بالحقوق

الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الذي اعتمده الأمم المتحدة في عام 1966م.

2- المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility): عرف الدكتور (عامر، 2019) أن

المسؤولية لغةً هي: "الأعمال التي يكون الإنسان مطالباً بها، أما المسؤولية اصطلاحاً فقد

حدها بقوله: إنها المقدره على أن يلزم الإنسان نفسه أولاً، والقدرة على أن يفي بعد ذلك

بالتزامه بوساطة جهوده". وعرف بوبن المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام رجال الأعمال بمواصلة اتباع السياسات واتخاذ القرارات، أو اتباع مسارات العمل التي تكون مرغوبة في إطار أهداف المجتمع وقيمه" (Okoye، 2012)، وقد عرفها قاموس هارفارد للأعمال بأنها: "مصطلح يقصد به تحمل الأفراد جميعهم المسؤولية تجاه مصلحة المجتمع، بهدف الحفاظ على التوازن بين الاقتصاد والنظام البيئي، وبالتالي فهي مرتبطة مباشرة بتحقيق التنمية المستدامة".

3- المسؤولية الاجتماعية للشركات (Corporate Social Responsibility):

"وتُعرف أيضاً "مسؤولية الشركات"، و"مواطنة الشركات"، و"العمل المسؤول"، و"العمل المسؤول المستمر"، أو "أداء المؤسسات الاجتماعية"، ولقد عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية على أنها: "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم، وعائلاتهم، ومجتمعهم المحلي، لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد".

4- إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management): وهي عملية مستمرة

لاكتشاف الأخطاء في التصنيع أو تقليصها أو القضاء عليها وإنتاج وتقديم الخدمات، وتبسيط إدارة سلسلة التوريد، وتحسين تجربة العملاء، وضمان أن يكون الموظفون على مستوى السرعة المطلوبة في التدريب والممارسات الإدارية، وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى مساءلة الأطراف المشاركة جميعها في عملية الإنتاج عن الجودة الشاملة للمنتج، أو الخدمة النهائية المقدمة للعملاء، من خلال نهج منظم للإدارة التنظيمية الشاملة، وينصب تركيز العملية على

تحسين جودة مخرجات الشركة، بما في ذلك السلع والخدمات، من خلال التحسين المستمر للممارسات الإدارية الداخلية (رضوان، 2013).

5- **الحدث (Event):** عرف قاموس "هارفارد للأعمال" الحدث بأنه: "مصطلح مستمد من المصطلح اللاتيني (e-venire)- بمعنى النتيجة- ويعني حدوث حدث في مكان وزمان معينين وبظروف خاصة، وأن يكون حدثاً جديراً بالملاحظة، وهناك أربعة أشياء تساهم في خلق الأحداث: (المكان، والفترة الزمانية، والسياق، والأهمية)، وقد تتنوع الأحداث حسب الهدف من تنظيمها، ويعرف (Collins Dictionary) الحدث بأنه: "عبارة عن شيء يحدث، خاصة عندما يكون غير عادي أو مهم، حيث يمكن استخدام الأحداث لوصف الأشياء كلها التي تحدث في حالة معينة، أو هو مناسبة مخططة ومنظمة، كتجمع اجتماعي أو مباراة رياضية، ومن مرادفاته: (حادثة، حدث، تجربة، مسألة)". ويمكن تعريفه كذلك: بأنه "جمعية عامة لغرض الاحتفال أو التعليم أو التسويق أو لم الشمل، ويمكن تصنيف الأحداث على أساس حجمها ونوعها وسياقه" (Wagner، 2017).

6- **إدارة الأحداث (Event Management):** تُعرف الباحثة إدارة الأحداث إجرائياً بأنها: تطبيق إدارة المشاريع على إنشاء مناسبات شخصية أو شركات صغيرة و/أو واسعة النطاق وتطويرها وتنظيمها مثل: (المهرجانات، والمؤتمرات، والاحتفالات، والحفلات الرسمية أو الحفلات الموسيقية، والعروض التجارية، والمهرجانات، والمناسبات الدينية، وأنشطة الترفيه، والتعليم والمناسبات الوظيفية، والأحداث الاجتماعية/أحداث دورة الحياة، والأحداث السياسية، وأحداث الشركات)، وتتضمن هذه العملية دراسة كاملة للحدث، إضافة إلى القيام بعملية تخطيط الحدث كاملة قبل تطبيقها على أرض الواقع، من حيث وضع الميزانية اللازمة،

والجدولة، واختيار الموقع والحصول على التصاريح اللازمة، وتنسيق عملية النقل، وتحديد الجمهور المدعو أو المستهدف وتنسيق الجوانب الفنية والإدارية والتنظيمية للحدث، حيث تختلف عملية التخطيط والتنفيذ باختلاف الحدث وطبيعته، ويقوم مديرو المناسبات بتخطيط المناسبات الترويجية والتجارية والاجتماعية وتنظيمها، وهم المسؤولون عن إدارة الحدث المستهدف، حيث أن الأحداث تلعب دوراً كبيراً في نجاح العلامة التجارية أو المنظمة، وتعني إدارة الحدث التخطيط للأحداث والترتيب لها وتنفيذها. وهناك أنواع مختلفة من خدمات إدارة الأحداث المتاحة، بعضها يقوم بتنظيم المعارض وبازارات المنتجات أو إطلاق العلامات التجارية، وبعضها الآخر يقوم بترتيب المؤتمرات، أو المناسبات الشخصية وغيرها من الأحداث وتنظيمها، وتعتبر إدارة الأحداث مجالاً إبداعياً يحتاج إلى وعي استراتيجي متكامل بأهمية هذا الحدث، والقائمون بإدارته بحاجة إلى مهارات اتصال ممتازة، فضلاً عن استعدادهم للعمل لساعات طويلة وفريدة، من أجل النجاح في هذا المجال، كاختيار الأماكن وحفظها، وتنسيق البائعين الخارجيين، وإشراك المتحدثين أو الترفيه، وترتيب النقل ومواقف السيارات، والحصول على التصاريح اللازمة والتأمين المناسب، والامتثال لمعايير الصحة والسلامة، ووضع خطط الطوارئ في حالات الطوارئ، وإدارة الأزمات والحالات في الحدث، وتصميم خطة أمنية، ورصد الحدث والإشراف على اللوجستيات اللازمة جميعها. تشمل إدارة المناسبات مجموعة متنوعة من المهام لتنفيذ الأحداث الواسعة النطاق، ومهارة العمل مع الموظفين القائمين بتنفيذ الحدث الداخليين والخارجيين ومخططي الحدث، وإدارة المشروع للحدث بشكل متكامل.

7- إدارة الأحداث البنفسجية (Violet\Purple Event Management): وتُعرف

الباحثة إدارة الأحداث البنفسجية إجرائياً بأنها: العملية التي يتم من خلالها تطبيق إدارة

المشاريع على إنشاء الأحداث البنفسجية المتعلقة بالموروث الثقافي وتخطيطها وتطويرها وتنظيمها وإدارتها، والتي تسهم في تنمية المجتمعات من خلال المسؤولية الاجتماعية التي تعتمدها الجهات المنظمة للحدث، ويتم ذلك من خلال رصد الحدث والإشراف على اللوجستيات اللازمة جميعها لإدارته، وما يتعلق بها من المهام والخطط الاستراتيجية والميزانية والجدولة، بالإضافة إلى العمل على زيادة الوعي الاستراتيجي، ضمن إطار الاقتصاد البنفسجي في المجتمعات حول أهمية تنظيم هذه الأحداث وتنفيذها، التي تتضمن إضفاء الطابع الإنساني على العولمة والاقتصاد، واستخدامها الثقافة كمساعد في ترسيخ أبعاد التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية، وجميع الأبعاد المرتبطة بالموروث الثقافي في المجتمع من عادات وتقاليد وحضارة، لتعمل هذه الأحداث على تثمين السلع والخدمات المرتبطة بهذا الموروث، وزيادة قيمتها التنافسية على المستويين المحلي والعالمي.

8- الأداء (Performance): وعرف قاموس أوكسفورد الأداء بأنه: "الإنجاز، والتنفيذ، وتنفيذ العمل من أي شيء مطلوب أو متعهد به"، وأشار (Armstrong & Baron، 2000) أنه يمكن تعريف الأداء من حيث النواتج، أي تحقيق الأهداف الكمية، ووضح أن الأداء ليس مسألة ما يحققه الناس فحسب، بل أيضاً كيف يحققونه، وينتج الأداء المرتفع عن السلوك المناسب، وخاصة السلوك التقديري، والاستخدام الفعال للمعارف والمهارات والكفاءات المطلوبة، وعرف (Brumbach & et.al، 2014) الأداء بأنه: "السلوكيات والنتائج على حد سواء، وتتبع السلوكيات وتحول الأداء من التجريد إلى العمل، ولا يقتصر الأمر على أدوات تحقيق النتائج فحسب، بل أن السلوكيات تشكل أيضاً نتائج في حد ذاتها "نتاج جهد عقلي وجسدي يطبق على المهام، ويمكن الحكم عليها بصرف النظر عن النتائج، أي إدارة كلٍّ من المدخلات (السلوك) والمخرجات (النتائج)، ويتعين إدراج عوامل الكفاءة في العملية".

ويمكن تعريف إدارة الأداء (Performance Management) بأنها: "عملية منهجية، لتحسين أداء المنظمة عن طريق تطوير أداء الأفراد والأفرقة، ويمكن تعريفه أيضاً أنه وسيلة للحصول على نتائج أفضل من المنظمة والأفرقة والأفراد، من خلال فهم وإدارة الأداء ضمن إطار متفق عليه للأهداف والمعايير ومتطلبات الكفاءة المخطط لها، أو إيجاد عمليات لإرساء فهم مشترك لما ينبغي تحقيقه، وإدارة الناس وتنميتهم بطريقة تزيد من احتمال تحقيقه في الأجلين القصير والطويل" (Armstrong & Baron، 2000).

9- أداء إدارة الأحداث البنفسجية (Violet Event Management Performance):

وتُعرف الباحثة أداء إدارة الأحداث البنفسجية (VEMP): بأنه مجموعة من المقاييس والمؤشرات التي تستخدم لتحليل فعالية إدارة الحدث البنفسجي أو نجاحه، من خلال تطبيق إدارة المشاريع على إنشاء الأحداث البنفسجية وتخطيطها وتطويرها وتنظيمها وإدارتها، والإشراف على اللوجستيات اللازمة لإدارته جميعها، وما يتعلق بها من المهام والخطط الاستراتيجية والميزانية والجدولة، والعمل على زيادة الوعي الاستراتيجي البنفسجي في المجتمع، من خلال عملية منهجية، تهدف إلى تحسين أداء الحدث، من خلال تطوير أداء الأفراد والأفرقة القائمة بإدارته وتحقيق رسالته وأهدافه، ، وزيادة قيمة المنتجات والسلع البنفسجية من خلال إدارة أداء الأحداث، التي تعمل على تثمين الموروث الثقافي في المجتمع، وتهدف تحقيق ميزة تنافسية محلية وعالمية، وتحقيق التميز في الأداء.

10- الوعي الاستراتيجي البنفسجي (Violet Strategic Awareness): أشارت مجلة

الدراسات التجارية المعاصرة في دراسة (عادل، 2019) أن الوعي في اللغة يشير إلى: "فهم الشيء والإحاطة به وكيفية تنفيذه، وكذلك إلى الدراية والتفكير وإعمال العقل، وما

يجب أن يعرفه الفرد ليميز بين الأشياء، يتضمن مجموعة من المعارف القابلة للنمو والتطور، التي يكتسبها الفرد من تفاعله مع البيئة المحيطة، والعمليات الذهنية التي يتم من خلالها التعرف إلى معاني الأشياء وفهم دلالاتها". أما الوعي الاستراتيجي (Strategic Awareness) فيشير إلى معرفة العاملين بمجموعة من المفاهيم، نحو: "التفكير، والتخطيط الاستراتيجي، والإدارة الاستراتيجية، والممارسات الاستراتيجية"، كمكونات فرعية تُكون بتكاملها نموذج الإدارة الاستراتيجية الذي يتكون من "التهيئة، والإعداد، والصياغة، والتنفيذ، ثم المراجعة والتغيير الاستراتيجي" بما يتضمنه النموذج من بنود فرعية في كل مرحلة، وعليه عرفت الباحثة في دراستها الوعي الاستراتيجي البنفسجي (Violet Strategic Awareness) إجرائياً بأنه: ممارسة الوعي الاستراتيجي ضمن إطار الاقتصاد البنفسجي، عن طريق إضفاء الطابع الإنساني على العولمة والاقتصاد، واستخدام الثقافة كمساعد في ترسيخ أبعاد التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية، وجميع الأبعاد المرتبطة بالموروث الثقافي للمجتمعات، حيث يعمل الاقتصاد البنفسجي على زيادة وعي المجتمعات والأقاليم المتنوعة حول موروثهم الثقافي المرتبط بتاريخهم وحضارتهم، وتأمين السلع والخدمات المرتبطة بهذا الموروث بعيداً عن القطاعات، وبشمولية تحقق الوعي الاستراتيجي للعديد من المنظمات لتنمية مجالات أعمالها، وتحقيق الفرص عن طريق الارتباط بقيمة الموروث الثقافي النابع من الاقتصاد البنفسجي.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

2.1. الإطار النظري الأول - الأحداث البنفسجية

2.1.1. الأحداث البنفسجية

2.1.2. أهمية الأحداث البنفسجية

2.1.3. أداء الأحداث البنفسجية

2.1.4. مقومات الأداء البنفسجي المتميز

2.1.5. أهمية إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل - فلسطين

2.2. الإطار النظري الثاني - إدارة الجودة الشاملة

2.2.1. إدارة الجودة الشاملة - ستة سيجما (6σ)

2.2.2. منهجيات العمل في ستة سيجما (6σ)

2.2.3. مراحل منهجية (DMAIC) - ستة سيجما (6σ)

2.2.4. مزايا استخدام ستة سيجما (6σ) في الدراسة

2.2.5. أسباب اعتماد ستة سيجما في الدراسة (6σ)

2.2.6. أهداف استخدام ستة سيجما (6σ) في الدراسة

2.2.7. أهداف استخدام ستة سيجما (6σ) في تقييم أداء إدارة الأحداث البنفسجية

2.3. الإطار النظري الثالث - للمسؤولية الاجتماعية

2.3.1. أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول

2.3.2. أهمية المسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية

2.4. الإطار النظري الرابع أداء إدارة الأحداث البنفسجية

2.4.1. مؤشرات قياس أداء إدارة الأحداث البنفسجية

2.4.2. أنواع مؤشرات قياس الأداء المستخدمة في قياس أداء إدارة الأحداث البنفسجية

2.4.3. مؤشرات الأداء لقياس نجاح الحدث

2.4.4. أهمية مؤشرات قياس أداء إدارة الأحداث البنفسجية

الإطار النظري للدراسة

المبحث الثاني

2.5. الدراسات السابقة وأدبيات الدراسة

2.5.1. الدراسات باللغة العربية

2.5.2. الدراسات باللغة الأجنبية

2.5.3. التعقيب على الدراسات السابقة

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

2.1. الإطار النظري الأول - الأحداث البنفسجية

2.1.1. الأحداث البنفسجية

شهد القرن الحادي والعشرون الاهتمام بالأحداث المتنوعة، وتنظيمها في ظل ايجاد الحل للعديد من الأزمات التي تواجهها الدول كالأزمة الاقتصادية، والمالية، والبطالة، والبيئة، وغيرها من الأزمات التي أضحت تؤثر سلباً على الاقتصاديات المتنوعة، حيث أشار كلٌّ من (عثمان ووثام، 2021) أنه يمكن للتصنيع المستدام والشامل للجميع بموازاة الابتكار والبنية التحتية أن يطلق العنان لقوى اقتصادية ديناميكية وتنافسية تولد فرص العمل والدخل، وتلعب دوراً رئيساً في الأخذ بالتكنولوجيا، وتسهيل التجارة الدولية، وتمكين استخدام الموارد بكفاءة.

ولقد برز اهتمام واضح بمفهوم الاقتصاد البنفسجي، وما ترتبط به من مسائل وأحداث، حيث تم تنظيم مجموعة من المؤتمرات والمنتديات العالمية المرتبطة بهذا الاقتصاد، ففي عام 2011م نظمت منظمة الأمم المتحدة للتدريب والثقافة والعلوم وبالتعاون مع المفوضية الأوروبية منتدى الاقتصاد البنفسجي، والذي اعتبر أول حدث تم تنظيمه حول موضوع الاقتصاد البنفسجي. احتضنت مدينة مراكش في العام 2016م تنظيم المنتدى الإفريقي الأول حول الاقتصاد البنفسجي، وتلتها مدينة مستغانم في الجزائر عام 2019م من خلال الملتنقى العلمي الدولي الأول حول الاقتصاد البنفسجي لدعم أبعاد التنمية المستدامة، وقد ظهر المفهوم في عام 2019م في فلسطين من خلال معرض وبازار الريحان، الذي

حمل عنوان "نحو البيئة الخضراء والاقتصاد البنفسجي"، ومما لا شك فيه أن تنظيم الأحداث المتعلقة بالاقتصاد البنفسجي تأتي كترسيخ واضح لموضوع المسؤولية الاجتماعية للمنظمات المتنوعة، خاصة تلك المنظمات التي ينبثق نظامها من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الذي اعتمده الأمم المتحدة في العام 1966م.

ومن الملاحظ أن ارتباط مفهوم الاقتصاد البنفسجي بالموروث الثقافي في المجتمعات، وإعطائه الأهمية للجانب الثقافي الذي يثمن السلع والخدمات مهما كانت قطاعاتها، وتكيفه مع التنوع الإنساني للأقاليم والبلدان في ظل عصر التكنولوجيا والعولمة، وطبيعته الشمولية، أعطى أهمية كبيرة لهذا الاقتصاد الذي يلعب دوراً مهماً في التطوير بالاقتصاد الوطني، ومن ثم تحقيق التنمية المستدامة من خلال علاقة تكاملية، والدور الكبير الذي يلعبه هذا النوع من الاقتصاد في دعم النشاط الاقتصادي والنشاط الثقافي (صالي وفتيحة، 2021)، وتستنتج الباحثة أن الاقتصاد البنفسجي يتميز عن العديد من الأنواع المختلفة للاقتصاديات التي تركز على أبعاد اقتصادية معينة أو منطقتي القطاعات، وبناءً على ذلك أشارت إلى إمكانية ظهور الأعمال والمهن البنفسجية المرتبطة بصورة واضحة وكبيرة بقيم المجتمعات، وثقافتها، وموروثها الثقافي، وتتميتها المستدامة، ضمن نطاق المسؤولية الاجتماعية للأفراد والمنظمات داخل المجتمع.

واستنتجت الباحثة أن ارتباط الاقتصاد البنفسجي بما ورد ذكره سابقاً، يوثق العلاقة بينه وبين الإنسان، وبالذات الفئة المثقفة، أو الفئة التي تتميز بموروث ثقافي خاص بها، وقيم ترتبط بثقافة المجتمع وعاداته، التي تعتبر القوة الناعمة المؤثرة في اقتصاد المجتمعات بطريقة غير مباشرة، وبطريقة فعالة وإيجابية نحو هذا المفهوم، وبذلك فإن الاقتصاد البنفسجي

يعتبر أحد المحاور التي تساهم في تطوير اقتصاد المجتمعات، خاصة إذا تمكنت مجموعة من المؤثرين تبني المفهوم والأحداث المرتبطة به، والعمل على تشجيعه وما يتعلق به من أحداث بنفسجية وصولاً إلى الأداء المتميز.

ومن هنا، عرفت الباحثة الأحداث البنفسجية إجرائياً بأنها: عملية تطبيق إدارة المشاريع البنفسجية على فكرة إنشاء مناسبات صغيرة، أو متوسطة، أو واسعة النطاق ترتبط بالموروث الثقافي للمجتمع وتطويرها، من خلال الدراسة الكاملة للحدث البنفسجي، والخطط الاستراتيجية المرتبطة، وعمليات التخطيط والتنظيم، وتحديد الجمهور المستهدف، وتنسيق الجوانب الإدارية والفنية جميعها المرتبطة بهذا الحدث، بما يشمل دراسة الجدوى، ووضع الميزانيات اللازمة والجدولة، وتحديد الموقع المناسب للحدث، ورسالة الحدث التي سيتم تسويقها من خلال الفعالية المنظمة، وتحديد العلامات التجارية التي سيؤثر عليها تنظيم هذه الأحداث البنفسجية، وتهدف هذه الأحداث إلى إبراز دور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات المختلفة في المجتمع، ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، والنهوض بالاقتصاد البنفسجي الذي يثمن العائد الثقافي للسلع والخدمات.

2.1.2. أهمية الأحداث البنفسجية

واستنتجت الباحثة أن أهمية الأحداث البنفسجية برزت وتوضحت من خلال دراستها كالاتي:

1- تنظيم سوق الأعمال البنفسجية، من خلال تحقيق توازن واضح بين ما هو موروث ثقافي

وبين الاقتصاد في الدول.

2- يرتبط اللون البنفسجي في الكثير من البلدان بالحركة النسائية، وبالتالي فإن تنظيم الأحداث البنفسجية يساهم في تحقيق دعم أعمال المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الخاصة بالنساء وتمكينها.

3- تنظيم الأحداث البنفسجية يُمكن إعطاء الفرص لأصحاب الأفكار الريادية المرتبطة بالموروث الثقافي في المجتمعات والأقاليم المختلفة.

4- تنظيم الأحداث البنفسجية يعمل على المساهمة في التنمية المستدامة، من خلال زيادة الاعتبار والأهمية للموروث الثقافي في المجتمعات المختلفة، وتمتين العائد الثقافي للسلع والخدمات، وبالتالي فإن تنظيم المعارض، والبازارات، وغيرها من الأحداث البنفسجية التي تدعم هذه السلع والخدمات يؤدي إلى التأثير بشكل إيجابي وفعال على الاقتصاد الوطني، ويساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

5- تنظيم الأحداث البنفسجية يساهم في إطلاق العديد من الصناعات، والسلع، والمنتجات المتعلقة بالموروث الثقافي، والعديد من المشاريع الريادية كذلك، وبالتالي إيجاد علامة تجارية تحمل ميزة الموروث الثقافي لتلك المجتمعات التي تنظم الحدث، ويمكن أن تحقق من خلالها الميزة التنافسية، والأداء المتميز.

6- إيجاد تحالفاً واضحاً بين الاقتصاد والثقافة والطابع الإنساني الذي يتم إضفاؤه على العولمة، بهدف تحقيق التنمية الاقتصادية والاستدامة، وبالتالي فإن الأحداث البنفسجية تعتبر نموذجاً قائماً يدعم الاقتصاد، من خلال اعتماد الموروث الثقافي كركيزة لتحقيق الفرص والأهداف.

2.1.3. أداء الأحداث البنفسجية

ويشير مفهوم أداء الأحداث البنفسجية كما ارتأت الباحثة في دراستها إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المرتبطة بأعمال الأفراد البنفسجية، والكيفية التي يحقق بها الأفراد هذه الأعمال، أو يشبعون رغباتهم من خلال قدرتهم على تحويل مدخلات معينة إلى مخرجات بمواصفات محددة وبتكاليف أقل ضمن إطار الاقتصاد البنفسجي.

2.1.4. مقومات الأداء البنفسجي المتميز

وأشار (شنافي، 2005) إلى مقومات الأداء المتميز من خلال المقومات الآتية: القيادة، والتخطيط الاستراتيجي الجيد، والتعلم التنظيمي، والإبداع والابتكار المستمران، والتمكين، وتشكيل فرق العمل، والجودة الشاملة)، ويمكن ربط هذه المقومات بأداء الأحداث البنفسجية المتميز، بحيث يتم إدارة الحدث البنفسجي ليحقق هذه المقومات، ويحقق معايير إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية.

وتم تطبيق هذه المواءمة كما ارتأت الباحثة في دراستها، بهدف تحقيق مقومات الأداء البنفسجي المتميز من وجهة نظرها، وفقاً لما قامت بموائمته، واستنتاجه، واقتراح تطبيقه من خلال النقاط الآتية:

1- قيادة الأحداث البنفسجية: وتعتبر أهم عناصر الأداء المتميز، وذلك لكونها الأساس الذي يساهم في وضع الخطط والاستراتيجيات اللازمة، لتحقيق الغايات والأهداف من الحدث البنفسجي، ويتم من خلال هذه العملية توجيه جهود العاملين جميعهم في تنظيم الأحداث البنفسجية إلى تحقيق الأهداف المخطط لها في إدارة هذا الحدث البنفسجي وتحقيق الأداء المتميز.

2- **التخطيط الاستراتيجي البنفسجي:** ويعتبر التخطيط الاستراتيجي هو الأساس في

إدارة الأحداث كافة وتوجيهها وفق الخطط الاستراتيجية الموضوعة لتحقيق الأهداف

المتوقعة نتيجة تنظيم الحدث البنفسجي، ومن الجدير توضيحه أن الحدث البنفسجي

لا بد من أن يتم تحديد رسالة واضحة له، يتم نشرها لتعبر عن أهدافه، وكذلك يجب

تحديد الرؤيا والنظرة المستقبلية التي سوف يتم تحقيقها من تنظيم هذا الحدث

البنفسجي، سواءً على المستوى الوطني أو العالمي، أو حتى على النطاق الضيق

للمنظمات المحلية، ولا بد كذلك من مراعاة أن يكون هذا التخطيط البنفسجي ضمن

إطار المسؤولية الاجتماعية لهذه المنظمات.

3- **التعلم التنظيمي البنفسجي:** وهو القدرة على توفير التعلم من الحدث البنفسجي

القائم، مع ملاحظة أن هذا الحدث في الأساس مرتبط بعبادات وتقاليد مكتسبة

وموروث ثقافي متعلق بالمجتمع، لذا لا بد أن يكون التعلم التنظيمي البنفسجي في

إطار هذا الموروث الثقافي، والقيام بتطويره ليوائم العولمة والتقدم التكنولوجي،

وبالتعاون مع النواحي الإنسانية والمسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالأهداف المرجو

تحقيقها من تنظيم هذا الحدث البنفسجي وإدارته.

4- **الإبداع والابتكار المستمران:** إن فكرة الاقتصاد البنفسجي مفهوم مبتكر، لم يركز

على قطاع معين كغيره من الاقتصاديات المعرفية والثقافية، وإنما كان له نظرة

شمولية ترتبط بالمجتمعات وموروثاتها الثقافية، والكيفية التي يمكن بها الحفاظ على

هذا الموروث والثقافة للمجتمع، مع تطوير الأفكار الريادية التي تتمثل السلع

والخدمات المرتبطة بالاقتصاد البنفسجي، وعليه فإن القدرة على الدمج بين الموروث

الثقافي للمجتمع المرتبط بثقافته وأفكاره وحضارته وعاداته وتقاليدته ودينه وبين ابتكار حدث بنفسي يحاكي هذا الموروث، ويثمن السلع والخدمات ويزيد من جودتها يعتبر نوع من الإبداع والابتكار المستمرين.

5- **التمكين البنفسجي:** إن الهدف الأساسي لإدارة الأحداث البنفسجية هو القيام بالتمكين على مختلف الأوجه والأصعدة، حيث يعتبر الاقتصاد البنفسجي القوة الناعمة المؤثرة على الاقتصاد، بالإضافة إلى دعمه للفئات المتنوعة القائمة بمشاريعها الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر، بهدف إعطاء الفرص لهذه المشاريع، وإطلاق منتجاتها من إطار المجتمعات المحلية إلى العالمية وفق معايير الجودة والتنافسية والأداء المتميز، ومن الجدير ذكره أن المنظمات سواء أكانت الحكومية أو غير الحكومية، لا بد أن يكون لها دورٌ فاعلٌ في تمكين الاقتصاد البنفسجي، وما يتعلق به من إدارة الأحداث، وذلك ضمن إطار مسؤوليتها الاجتماعية في التمكين والدعم، وخلق قيم إضافية للمشاريع المرتبطة بالاقتصاد البنفسجي.

6- **تشكيل فرق العمل:** إن وجود فريق عمل لإدارة الأحداث البنفسجية التي يتم تنظيمها يساعد بشكل كبير على التواصل والتبادل الثقافي بين أفراد فريق العمل الذين يعملون كوحدة واحدة، وتهدف إلى تحقيق الأداء المتميز للحدث البنفسجي، ويساعد فريق العمل أن يعمل الأفراد القائمون بإدارة الحدث البنفسجي ضمن الفريق كوحدة واحدة من حيث: (الأفكار، والثقة، والتماسك، والإنتاجية، وسهولة التواصل، وتبادل الأفكار)، مما ينشأ عنه ثقافة قوية يمكن توجيهها إلى العمل الجماعي الهادف، والتعاون المشترك، وبذل الجهود الممكنة في سبيل تعزيز الرؤية والرسالة التي يتبناها

الحدث البنفسجي الذي تتم إدارته، ويتوافق كل ذلك مع الاقتصاد البنفسجي من حيث محافظته على النواحي الإنسانية والاجتماعية، وكيفية التعاون بينها وبين الاقتصاد.

7- الجودة البنفسجية الشاملة: لقد أشار (شنافي، 2015) إلى أن الجودة الشاملة:

"هي عبارة عن أسلوب تطبيق العمليات والنظم التي تؤدي إلى التحسين المستمر، ومن ثم التفوق من خلال تلبية حاجات العملاء"، وفي ظل هذا التعريف اشارت الباحثة أن تحقيق الجودة الشاملة في إطار الأحداث البنفسجية يرتبط بالعمليات والنظم البنفسجية، والأعمال البنفسجية المرتبطة بشكل مباشر من حيث غاياتها بالمحيط الثقافي، وتشير الباحثة كذلك أنه يمكن تحقيق الجودة البنفسجية من خلال الاعتماد على عدة ركائز أساسية في الاقتصاد البنفسجي، وإعطاء الأولوية، والفرص لأصحاب المشاريع المتعلقة بالأحداث البنفسجية التي تعمل على تثمين السلع والخدمات، وزيادة الوعي نحو الموروث الثقافي.

8- اعتماد ركيزة الموروث الثقافي: تعتبر من أقوى الركائز التي تساهم في تحقيق

الجودة سواءً في مجال الاقتصاد البنفسجي بشكل عام، أو الأحداث المتعلقة به بشكل خاص، حيث أن وجود موروث ثقافي قوي يعتمد عليه المجتمع، يساهم في إيجاد العديد من المهن، والسلع، والمنتجات، والخدمات، والتي تعبر عن هذا الموروث، بالإضافة إلى تشجيع العديد من المنظمات لهذه الأحداث ضمن مسؤوليتهم الاجتماعية حول موروثهم الثقافي، ووجود الفرص التي تدعم إدارة وتنظيم الأحداث البنفسجية في المجتمع، وإن توفير البنية التحتية اللازمة للحصول على جميع الخدمات المرتبطة بالحدث البنفسجي، يساهم بشكل كبير على زيادة الجودة المتعلقة

بالحدث، سواءً من خلال إدارة الحدث البنفسجي، أو ما يتوفر في بعض الأحداث من سلع وخدمات مرتبطة بالاقتصاد البنفسجي.

مما سبق يتبين أن الباحثة وضحت في دراستها مقومات الأداء البنفسجي المتميز من خلال الاستفادة من مقومات الأداء المتميز التي أشار لها (شنافي، 2015) بشكل عام، حيث عملت الباحثة على تخصيص وموائمة هذه المقومات، لتتناسب ومفاهيم الاقتصاد البنفسجي في محافظة الخليل - فلسطين.

2.1.5. أهمية إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل - فلسطين

توضح الباحثة في دراستها أهمية إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، من خلال ما تم استنتاجه في دراستها البحثية، حيث وضحت ذلك بالنقاط الآتية:

1- يعتبر الاقتصاد البنفسجي تحالفاً بين الثقافة والاقتصاد، بما يشمل من إضفاء الطابع الإنساني على العولمة، للتوفيق بين التنمية الاقتصادية والاستدامة في المجتمعات المختلفة.

2- يمكن اعتبار الاقتصاد البنفسجي وما يرتبط به من إدارة وتنظيم الأحداث البنفسجية نموذجاً واعداءً، يهدف إلى التنمية الثقافية في المجتمعات، ويساهم في التأثير على الاقتصاد من خلال تثمينه السلع والخدمات، التي تمكنه من خلق بيئة ثقافية متنوعة وشاملة وثرية، وتعمل على رفع جودة هذه السلع والخدمات، وتزيد من أهميتها في المجتمع، إذا تمت إدارة الحدث البنفسجي الذي يساهم في تسويقها ليس فقط محلياً وإنما عالمياً.

3- إن النهج الذي يتبناه الاقتصاد البنفسجي يفتح مجالاً واسعاً أمام المجتمعات، لأنه يعتمد على موروثها الثقافي، وبالتالي يمكن اعتباره نهجاً غنياً وفعالاً في إعطاء الفرص المختلفة التي تتواءم مع هذا المفهوم.

4- إن إدارة الأحداث البنفسجية في المجتمع الفلسطيني هو مفهوم حديث، فقد كان هناك إدارة للأحداث الخضراء، ولكن مفهوم الحدث البنفسجي تم إطلاقه في الأراضي الفلسطينية في عام 2019م.

5- إن تبني المجتمع الفلسطيني لمفهوم الاقتصاد البنفسجي منذ عام 2019م أسفر عنه وجود العديد من الأحداث، التي تدعم الموروث الثقافي الفلسطيني، وتدعو لإقامة الأحداث البنفسجية في الأماكن المرتبطة بالثقافة والحضارة والتاريخ، ومن هنا يمكن توضيح أهمية إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل كالآتي:

أ- إن إطلاق مفهوم الاقتصاد البنفسجي في محافظة الخليل عام 2019م جعل منها المدينة الحاضنة لهذا المفهوم المستجد في المدينة، وكل ما يتعلق به من أحداث بنفسجية.

ب- إدارة الأحداث البنفسجية في المدينة تسهم في تعزيز الثقافة المجتمعية حول أهمية الموروث الثقافي فيها، بالإضافة إلى أهمية الموروث الديني باعتبارها مدينة أثرية دينية، فيها العديد من المباني والآثار الدينية والثقافية.

ج- إعطاء فرصة كبيرة للمشاريع القائمة في منطقة الحرم الإبراهيمي الشريف لتسويق منتجاتهم المرتبطة بالتراث الفلسطيني، وتختص بها محافظة الخليل، مثل: منتجات

الزجاج والخزف، والمطرزات، والإكسسوارات، والحلقوم، والطحينة، والزجاج، والجلود، وكل ما يتعلق بها من منتجات، وغيرها من المنتجات الخيلية.

2.2. الإطار النظري الثاني - إدارة الجودة الشاملة

2.2.1. إدارة الجودة الشاملة - ستة سيجما (6σ)

شهد العالم خلال السنوات العشر الأخيرة اهتماماً كبيراً وواضحاً بموضوع الجودة وارتباطها بالنظم الحديثة والتكنولوجيا في إدارتها وتطبيقها، فالتغيرات التكنولوجية واتجاه العالم نحو العولمة والمعلوماتية أدى إلى حدوث العديد من التغيرات الثقافية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية والاقتصادية، التي أثرت بشكل واضح على المنظمات كافة وطريقة إدارتها ما تقدمه من سلع وخدمات، حيث أصبحت معظم المنظمات تسعى إلى تحقيق: الجودة، وجذب الزبائن، وكسب رضاهم وولائهم، وتحقيق ميزة تنافسية، وأداء متميز يزيد من حصتها السوقية المحلية والعالمية.

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة من العلوم الحديثة الهامة التي أسهمت في تحقيق هذه المنظمات أهدافها وتنفيذ استراتيجياتها، بما يحقق لها الربح والميزة التنافسية، وأصبحت وسيلة تعتمد عليها المنظمات في تقييم وضعها الحالي والمستقبلي من خلال تطبيقها للأساليب المختلفة المرتبطة بالجودة العالية والأداء المتميز، وأصبحت من خلالها تقارن أعمالها بالأفضل وتسعى إلى التمكين وتحقيق الجودة العالية والقدرة على المنافسة.

وعرف جونسون الجودة: "بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته، ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه" (الجبرين وعبد

الله،1996)، وعرف (Juran،2003) الجودة "بأنها مدى ملائمة المنتج"، أما (Crosby & Hoyer،2001) فقد عرفاها "بالمطابقة للمواصفات، وهي إرضاء حاجيات العميل الحالية والمستقبلية".

والجدير ذكره أن مفهوم الجودة مر بعدة مراحل، ففي الأعوام (1930م-1940م) كانت تسمى بمرحلة الفحص والتفتيش، حيث كان يقتصر عملها على أن يقوم الحرفي بفحص إنتاجه، أما المرحلة الثانية فقد أطلق عليها مرحلة ضبط الجودة إحصائياً (1940م-1960م)، حيث شهدت هذه المرحلة تغييراً واضحاً وذلك لاستخدامها علم الإحصاء في الرقابة على الجودة، أما المرحلة الثالثة فقد كانت مرحلة ضمان الجودة (1960م-1980م)، وهي المرحلة التي سعت المنظمات فيها إلى تحقيق الجودة في المنتجات كافة، والثقة بأن كل شيء صحيح وخالٍ من العيوب، أما المرحلة الأخيرة التي أطلق عليها إدارة الجودة الشاملة فقد استمرت منذ عام 1980 م حتى الوقت الحالي، ومن خلالها سعت المنظمات إلى تحقيق التمييز لمنتجاتها وعمالها بمشاركة كل فرد فيها لتحقيق النجاح طويل الأمد من خلال تحقيق رضا الزبائن وولائهم وتحقيق المنافع لجميع أفرادها والمجتمع (تربش،2021)، وأشار معهد الجودة الفدرالي في الولايات المتحدة أن إدارة الجودة الشاملة يمكن تعريفها أنها: "القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن أول وهلة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى تحسين الأداء" (توفيق،1998) ، وأن الهدف الأساسي من تطبيقها هو تطوير جودة الخدمات والمنتجات، مع توفير في الوقت والجهد اللازمين لذلك (دمينغ،2016)، من خلال خلق بيئة تدعم التطوير المستمر والتعاون بين الإدارات في المنظمات وتحافظ عليه، وتشجيع العمل الجماعي، والعمل كفريق واحد في هذه المنظمات، والتركيز بقوة على تحسين العلاقات مع الزبائن، وزيادة ولائهم وثقتهم بأعمال المنظمة ومخرجاتها وتحقيق الأداء المتميز.

واليوم، أصبحت العديد من المنظمات تسعى لتحقيق الجودة الشاملة من خلال أعمالها والتعرف إلى أساليب الجودة الشاملة الداعمة للأداء، والتي تساهم في دعم قيمة المنظمات ورفعها، وبالتالي فإنه في هذه الدراسة سيتم تناول دور إدارة الجودة الشاملة على أداء إدارة الأحداث البنفسجية، وهو الشق الأول من الدراسة المتعلق بالدراسة، وارتأت الباحثة استخدام نموذج ستة سيجما (6σ) لما يحتويه من منهجيات ومبادئ توائم الدراسة، ولأن مفهوم ستة سيجما (6σ) يشير إلى عملية تنفيذ صارم ومركز وفعال للغاية لمبادئ وتقنيات الجودة، بإدماج عناصر من العمل من خلال الرواد المسؤولين عن تطبيق جودة العمليات والمنتجات، وباستخدام مجموعة من الأدوات والتقنيات الإدارية المصممة لتحسين الأعمال عن طريق الحد من احتمال الخطأ، وهو نهج يستند إلى البيانات، ويستخدم منهجية إحصائية لإزالة العيوب، ويعتمد على طرق مجربة وحقيقية، بحيث يشير إلى الرمز اليوناني "سيجما" أو "σ" ويبلغ معيار ستة سيجما (6σ) المعتمد (3.4) مشكلة لكل مليون فرصة (Pyzdek & Keller، 2014). وقد أشار (Tayntor، 2007) إلى مبادئ ستة سيجما (6σ) كالآتي:

- 1- التركيز على الزبون.
- 2- اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق والبيانات الدقيقة.
- 3- التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية.
- 4- الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق.
- 5- التعاون غير المحدود بين منسوبي المنشأة الواحدة.

6- التحسين المستمر باستخدام أدوات علمية مع التركيز على الأولويات والمبادرات والمشاركة الكاملة.

7- الوقاية بدلاً من التفتيش عن حلول بأوقات متأخرة.

وفيما يأتي توضح الباحثة كيفية استخدام مبادئ ستة سيجما (6σ) الرئيسية في الدراسة، وما تم استنتاجه وموائمه ليتناسب مع هذه المبادئ، وكيفية تطبيقها في محافظة الخليل، مستفيدة من مبادئ ستة سيجما (6σ) التي سبق ذكرها، حيث وضحت الباحثة الآتي:

1- التركيز على الزبون: يتطلب ذلك وضع معيار الجودة على النحو المحدد بما يطلبه العميل أو السوق، وفي هذه الدراسة فإن السوق الذي سيتم تطبيق الدراسة عليه في محافظة الخليل، ومعيار إدارة الجودة الشاملة سيتم تحديده باستخدام معايير ستة سيجما (6σ)، أما الزبون المستهدف فهو الزبون الذي يهتم بالمنتجات البنفسجية، ويعتمد نجاح الأحداث البنفسجية على مدى قناعة الزبون بأهمية هذا الحدث الذي ينمي الفكر الثقافي لدى الزبائن، ويركز على موروثهم الفلسطيني.

2- اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق والبيانات الدقيقة: إن ذلك يعني وضع خطوات واضحة للعمليات التي سيتم تنفيذها، من أجل تحقيق إدارة الجودة الشاملة باستخدام معايير ستة سيجما (6σ)، ومعرفة الدور المتعلق باستخدامها على أداء الأحداث البنفسجية، بالإضافة إلى توضيح دور المسؤولية الاجتماعية على أداء الأحداث البنفسجية، لذا يجب تحديد المناطق التي تشمل على خطوات غير واضحة والعمل على جمع البيانات لاكتشاف المشكلات التي قد تؤثر على إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى أن عملية القياس قبل اتخاذ القرارات تعمل على تحديد أهداف

واضحة لجمع البيانات، بما في ذلك (البيانات التي يتعين جمعها، وسبب جمعها، والرؤى المتوقعة، وضمان دقة القياس، وإنشاء نظام موحد لجمع البيانات، والتأكد من البيانات إذا ما كانت تحقق أهداف الدراسة).

3- التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية: بما أن الدراسة تتناول دراسة دور إدارة الجودة

الشاملة والمسؤولية الاجتماعية على أداء الأحداث البنفسجية، وبعد أن يتم تحديد المشكلة وتحديد العوامل التي سوف تؤثر بشكل واضح على الأداء، فيجب العمل على إزالة التباين، ويعني ذلك إزالة الأنشطة جميعها التي لا تضيف قيمة على أداء إدارة الأحداث البنفسجية، وبالتالي تحديد الأنشطة التي قد تؤثر على العمليات المرتبطة بأداء الأحداث البنفسجية، ويتم استخدام أدوات مساعدة تهدف إلى تبسيط المهام، وتحقيق مراقبة الجودة والكفاءة للأحداث البنفسجية، وإزالة الاختناقات في هذه العملية أي إزالة العمليات والأنشطة جميعها غير المرتبطة بدور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية على أداء الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، وإزالة الأنشطة التي لا تعمل على النهوض بالاقتصاد البنفسجي في محافظة الخليل بشكل خاص، وفلسطين بشكل عام.

4- الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق: إن الإدارة الفعالة للأحداث البنفسجية

تتضمن وجود تخطيط مسبق ودراسة الجدوى بشكل كبير قبل البدء بتنظيم الحدث البنفسجي وتنفيذها، حيث أن الأساس في نجاح أي فكرة يبدأ من التخطيط المسبق لهذه الفكرة، وتحديد كل الأمور المتعلقة بتنفيذها ودراستها، ومن الضروري كذلك تدريب الموظفين والعملاء وفرق العمل التي تعمل في المنظمات على تطبيق الإدارة البنفسجية

ضمن نطاق من الوعي الاستراتيجي والتخطيط الواضح لهذه الإدارة، وإمكانية العمل على تقييمها من خلال إدارة الجودة الشاملة وأدائها المتميز.

5- التعاون غير المحدود بين منسوبي المنشأة الواحدة: تتناول هذه الخطوة مفهوم مشاركة

الجهات جميعها في العمليات وتنفيذ الأفكار والأهداف المتوقعة لأي مشروع حتى أصحاب المصلحة أو ما يطلق عليه حافظ على الكرة متدرجة، وبالتالي فإن التعاون بين جميع الأطراف سيحدد بشكل واضح دور إدارة الجودة الشاملة من خلال تطبيق ستة سيجما (6σ) على أداء الأحداث البنفسجية، ومدى تميزها وتحقيقها لميزة تنافسية على مستوى فلسطين، وكذلك مدى مساهمة المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية، وبيان دورها على أداء الأحداث البنفسجية التي يمكن تنظيمها في محافظة الخليل، والمشاركة الفعالة من قبل الجميع بهدف تحقيق الجودة الشاملة، من خلال تطبيق استراتيجيات الأحداث البنفسجية، وتحديد العمليات البنفسجية، وكذلك العمل على تسويق المنتجات البنفسجية ودعم مشاريعها، بالإضافة إلى الأبعاد الاجتماعية المرتبطة بالفرق المنظمة للحدث البنفسجي والعملاء والأسواق التجارية، التي سوف يتم استهدافهم، كله سيؤدي العملية متكررة ومستمرة حتى يتحقق الأداء المتميز للاقتصاد البنفسجي الفلسطيني.

6- التحسين المستمر باستخدام أدوات علمية مع التركيز على الأولويات والمبادرات

والمشاركة الكاملة: إن عملية التحسين المستمرة على العمليات تهدف بشكل كبير إلى القضاء على المشكلات والاختناقات التي تواجهها إدارة الأحداث البنفسجية، حيث إن عملية التحسين تشير وبشكل واضح إلى الإيجابيات والسلبيات التي قد تظهر في أثناء عملية التخطيط للحدث البنفسجي أو في أثناء عمليات التنظيم والتنفيذ في وقت لاحق،

وكما هو معروف في الأنظمة الحديثة فإن القيام بعملية التحسن المستمر توفر الوقت والجهد اللازمين في إدارة الحدث البنفسجي، حيث تعمل على حل المشاكل والتحديات التي تظهر بشكل أسرع، وفي الوقت الذي تظهر به أو مع فارق زمني بسيط، في حين أن التراكمات ستؤدي إلى إهدار الوقت، وزيادة الجهد اللازم، بالإضافة إلى استهلاك الموارد سواءً أكانت المادية أو البشرية، وبالتالي فإن عملية التحسين المستمر تحقق وفورات متعددة في عدة نواحٍ، ولا بد أن يتم كذلك تحديد الأولويات الهادفة في إدارة الحدث البنفسجي، وآلية تنفيذ العمليات المتعلقة بها من خلال عملية تخطيط واضحة تحدد الأولويات التي يجب اعتمادها وأهمية كل أولوية وتأثيرها على إدارة الحدث البنفسجي، بالإضافة إلى أهمية توجيه المنظمات إلى تنظيم الأحداث البنفسجية، والتعاون ضمن نطاق الفريق بهدف تامين العائد الثقافي، وتحقيق الاستدامة من خلال مسؤوليتهم الاجتماعية، والعمل على إطلاق المبادرات العالمية وتنظيمها في مجالات الاقتصاد البنفسجي والإدارة البنفسجية، كنموذج تطبيقي، وتحقيق سبق في تقديم مبادرات رائدة في هذا المجال تهدف إلى زيادة الوعي الاستراتيجي في المنظمات، ومن الجدير توضيحه أن نظام ستة سيجما (6σ) يعتبر نظاماً إيكولوجياً مرناً ومستجيباً، حيث إن جوهر ستة سيجما (6σ) هو تحول الأعمال وتغييرها، وعندما تتم إزالة عملية خاطئة أو غير فاعلة فإنها تستدعي تغيير ممارسة العمل ونهج الموظفين، ويمكن لثقافة قوية من المرونة والاستجابة للتغيرات في الإجراءات أن تكفل تبسيط تنفيذ إدارة الأحداث البنفسجية ضمن إطار الجودة الشاملة، وبأداء متميز.

7- الوقاية بدلاً من التفتيش عن حلول بأوقات متأخرة: ويعتبر من الأفضل تحديد منهجية

ستة سيجما (6σ) التي يمكن استخدامها في إدارة الجودة الشاملة، وتوضيح دورها على

أداء الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، والعمليات اللازمة لتطبيقها بصورة واضحة وشاملة، وضمن نطاق الوعي الاستراتيجي للمجتمع، حيث إن تبني منهجية واضحة يوفر الوقوع في المشكلات مستقبلاً، ويحدد خطوات واضحة لإدارة الحدث البنفسجي الذي سيتم تقييم أدائه وجودته وتحقيقه لدوره بشكل فعال ومؤثر ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية. وتبني مفهوم الاقتصاد البنفسجي في محافظة الخليل والذي يعتبر امتداداً لمفهوم الاقتصاد الأخضر، سيؤدي إلى نقل المحافظة بشكل واضح إلى الاهتمام بالموثوث الثقافي الفلسطيني، وزيادة الوعي حول تمكين المفهوم ليس فقط على مستوى محافظة الخليل، وإنما على مستوى فلسطين والعالم، وبالتالي ينبغي أن يكون الأشخاص والإدارات المعنية في المنظمات قادرين على التكيف مع التغيير بسهولة، ولديهم المسؤولية الاجتماعية الكافية لتحقيق دور الاقتصاد البنفسجي في تنمية الثقافة العامة حول هذا المفهوم، ودعم المبادرات والمشاريع القائمة على تطوير الاقتصاد البنفسجي، ومن أجل تيسير ذلك ينبغي تصميم العمليات لاعتمادها بسرعة وسلاسة، وأن يكون للأفراد والمنظمات عين ثابتة على البيانات المتعلقة بالاقتصاد البنفسجي، بحيث تقوم بتعديل عملياتها عند الضرورة لتوائم التطور في المجتمعات وثقافتهم حول هذا المفهوم، إلى أن يصل المجتمع بأكمله إلى اكتساب حدٍ تنافسي يُمكنه من إدارة الأحداث البنفسجية ضمن نطاق إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية.

2.2.2. منهجيات العمل في ستة سيجما (6σ)

إن المنهجتان الرئيسيتان لستة سيجما (6σ) هما "DMAIC و DMADV"، ولكلٍ منها مجموعته الخاصة من الإجراءات الموصى بتنفيذها في الأعمال، وتستخدم المنهجتان في بيئات مختلفة ضمن نطاق من الخطوات والسيناريوهات.

وسيتم في هذه الدراسة استخدام منهجية (DMAIC) على اعتبارها المنهجية القياسية المستخدمة من قبل ممارسي ستة سيجما (6σ)، ومن بين نقاط القوة في هذه الطريقة التقنيات الإحصائية القوية لتقصي الحقائق والتحقق التجريبي من الأفكار، ونموذجها الذي يعمل كأداة هيكلية للمشاكل (De Mast & Lokkerbol، 2012)، وتعتمد هذه المنهجية عملية إدارة مدفوعة بالبيانات تستخدم لتحقيق المستوى الأمثل من العمليات وتحسينها، والإطار الأساسي هو التركيز القوي على العملاء والاستخدام القوي للبيانات والإحصاءات لاستنتاجاتها (Shankar، 2009). باعتبار هذه الدراسة قائمة على نهج الدراسة الوصفية الكمية والإحصاءات والبيانات، فقد ارتأت الباحثة استخدام هذه المنهجية في دراستها حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، ويمكن لمبادرة فعالة من مبادرة ستة سيجما (6σ) أن تساعد المنظمة على تحديد العمليات التي تضيف قيمة حقيقية، وتحرك الجميع نحو تحقيق جودة الأنشطة، وحل المشاكل التي يتم تحديدها، والعمل على تحسين حالة المنظمة (Selvi & Majumdar، 2009).

أما بالنسبة لمنهجية (DMADV) تعتبر اختصار من الأحرف الأولى للكلمات الآتية: "(Define, Measure, Analyze, Design, & Verify) – (تعريف، وقياس، وتحليل، وتصميم، والتحقق)" (Cronemyr، 2007).

وستقوم الباحثة في هذه الدراسة باستخدام منهجية (DMAIC)، والتي هي عبارة عن منهجية تستخدم في تحسين العملية القائمة، وتعتبر اختصار من الأحرف الأولى للكلمات الآتية: (تحديد، وقياس، وتحليل، وتحسين، وتحكم) ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي:

1- حرف "D" التحديد (Define).

2- حرف "M" القياس (Measure).

3- حرف "A" التحليل (Analyze).

4- حرف "I" التحسين (Improve).

5- حرف "C" التحكم (Control).

وتشير الباحثة أن هذه المنهجية تشمل على خمسة مراحل لتحسين الجودة والخدمة، وإن استخدام منهجية (DMAIC) - ستة سيكما (6σ) يعظم من النتائج المتوقعة، ويؤكد على الاستمرار في التقييم والتحسين لتحقيق الجودة الشاملة، حيث تستخدم منهجية (DMAIC) لإنشاء "عملية مجسمة" للتحكم في المشروع، وتحديد معايير مرحلة معينة، وإعادة النظر في المشروع كجزئيات، وإذا تم الوفاء بالمعايير للمرحلة الحالية من المشروع فإن المرحلة التالية تبدأ.

وكمخلص لتطبيق منهجية (DMAIC) كما أشار له (Sokovic وآخرون، 2010)

فإنه إذا لم يتم تحديد العملية في المنظمة فلا يمكن قياسها، وهذا يعني أنه إذا لم تتمكن المنظمة من التعبير عن البيانات فلن تتمكن من استخدام (DMAIC) في إجراءات التطوير،

وبالتالي لا يمكن للمنظمة أن تتحسن، حيث إنها منهجية قائمة على الحقائق، وتوفر إطاراً صارماً موجهاً نحو تحقيق النتائج.

2.2.3. مراحل منهجية (DMAIC) - ستة سيجما (6σ)

تتضمن عملية (DMAIC) ستة سيجما (6σ) خمسة مراحل (Tonini وآخرون، 2006)

تشمل ما يأتي:

1- **التعريف:** تبدأ عملية ستة سيجما (6σ) بنهج يركز على العملاء، وتحديد المشكلة

بهدف إيجاد الحل أو الحلول الممكنة، ويتم ذلك من خلال مجموعة من الخطوات التي

استنتجتها وحددتها الباحثة في دراستها كالاتي:

أ- يتم تعريف مشكلة العمل، وهنا شملت المشكلة توضيح دور إدارة الجودة الشاملة

والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، ويمكن

التركيز في تحديد المشكلة وتعريفها من حيث منظور المنظمات، وفي هذه الدراسة

تعتبر المنظمات التي تعمل في إدارة الأحداث البنفسجية ضمن نطاق المسؤولية

الاجتماعية والجودة الشاملة هي الأساس، وهم الذين يحددون الزبائن الذين سوف

يستفيدون من الأحداث البنفسجية والمنتجات والخدمات التي تقدمها هذه الأحداث،

ومدى تحقق الجودة والكفاءة والفعالية على أداء إدارة الحدث البنفسجي الذي يتم

تحديده، وذلك لدعم الاقتصاد البنفسجي في محافظة الخليل.

ب- ويتم تحديد الأهداف، ما الذي تريد تحقيقه؟ وما هي الموارد المستخدمة في تحقيق

الأهداف؟ حيث إن الهدف المراد تحقيقه هو أداء متميز لإدارة الأحداث البنفسجية،

نتيجة لدور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في محافظة الخليل، وتحقيق ذلك وفق معايير إدارة الجودة الشاملة للسته سيكما (6σ) ، أما بالنسبة للموارد التي يمكن استخدامها فهي متنوعة ومختلفة، وغالبيتها من المشاريع المرتبطة بالاقتصاد البنفسجي.

ج- رسم خريطة واضحة للعملية تؤكد لأصحاب المصلحة الطريق الصحيح، وهنا يبرز تماماً دور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات حول أداء الأحداث البنفسجية وإطفاء الطابع البنفسجي على الأحداث.

2- القياس: وترتكز المرحلة الثانية على أربع خطوات للقياس، وارتأت الباحثة أنه يمكن استخدام المقاييس الآتية في الدراسة:

أ- مقاييس المشروع المستخدمة في قياس أداء الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.
ب- الأدوات المستخدمة في القياس، وهنا استخدمت الباحثة معايير ستة سيكما (6σ)، لقياس إدارة الجودة الشاملة واستخدمت أبعاد هرم كارول لقياس المسؤولية الاجتماعية.

ج- دراسة كيف يمكن تحسين الأداء من خلال تقييم نظام القياس المراد استخدامه، وهل يمكن أن يساعد النظام المستخدم بكل ما يشمله من عمليات وأنشطة في تحقيق النتائج المرغوبة والأهداف من إدارة الحدث البنفسجي؟

د- إمكانية تحديد مقدار التحسن على الأداء، حيث يتم تحليل نتائج مشكلة الدراسة بالأرقام أو بالبيانات الداعمة، وقياس الأداء، والعمل على تحسينه، وفقاً لمعايير ستة سيجم (6σ) التي تم استخدامها وتقييمها.

هـ- وتشمل مؤشرات القياس ثلاثة مؤشرات، يمكن استخدامها في الدراسة كما اعتمدت واستنتجت الباحثة وهي كالتالي:

▪ **المؤشر الداخلي:** ويتضمن العمليات والاستراتيجيات جميعها، التي سوف يتم استخدامها في تنفيذ الأحداث البنفسجية وتنظيمها وفق معايير ستة سيجم (6σ)، لإدارة الجودة الشاملة وضمن أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

▪ **المؤشر الوظيفي:** مقارنة أداء الأحداث البنفسجية مع أداء الأحداث الأخرى غير البنفسجية.

▪ **المؤشر التنافسي:** مقارنة المنتجات والخدمات البنفسجية مع غيرها من المنتجات والخدمات التي يقدمها المنافسون.

3- التحليل: المرحلة الثالثة التي وقد قامت الباحثة من خلالها بالآتي:

أ- تحليل العمليات البنفسجية، لاكتشاف المتغيرات المؤثرة في أداء الأحداث البنفسجية، وتم من خلال عملية التحليل تحديد ما إذا كانت هذه العمليات البنفسجية فعالة وكفؤة، وهل تساعد هذه العمليات من خلال استراتيجياتها في توضيح دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء الأحداث البنفسجية.

ب- وتم خلال مرحلة التحليل كذلك تحديد الأهداف المراد الوصول إليها بالأرقام، على نحو: دور المسؤولية الاجتماعية، ودور إدارة الجودة الشاملة والذاتان يؤثران بنسبة معينة في الأداء، وكذلك تقييم معايير إدارة الجودة الشاملة ومعايير الجودة الشاملة من خلال الأرقام والاحصائيات وفقاً لمعايير ستة سيجما (6σ).

ج- وبعد تحديد الأرقام والإحصائيات تم تحديد الاختلافات وفقاً لاستخدام معايير ستة سيجما (6σ) في إدارة الجودة الشاملة وأبعاد هرم كارول في معايير المسؤولية الاجتماعية.

4- التحسين: تبحث هذه العملية في كيفية تأثير التغييرات على المتغيرات المستقلة والتابعة، حيث إنه في هذه المرحلة يمكن تحديد كيفية تحسين تنفيذ العمليات المتعلقة بأداء إدارة الأحداث البنفسجية، من خلال تحديد الأسباب المحتملة وإجراء اختبار لتحديد أي من المتغيرات المستقلة يؤثر في المتغيرات التابعة المحددة في العمليات البنفسجية، ومن خلال ذلك تم اكتشاف العلاقات بين المتغيرات وتوضيح الفرضيات المتعلقة بالدراسة.

5- التحكم: وفي هذه المرحلة النهائية، قررت الباحثة أن هدف الأداء المحدد في المرحلة السابقة قد تم تنفيذه بشكل جيد، وأن التحسينات المصممة مستدامة، وتم التحكم في عمليات وأنشطة إدارة الأحداث البنفسجية وصولاً إلى الأداء المتميز.

2.2.4. مزايا استخدام ستة سيجما (6σ) في الدراسة

استنتجت الباحثة من خلال دراستها أن مزايا استخدام ستة سيجما (6σ) يمكن أن تتلخص

في النقاط الآتية:

1- المساعدة في فهم الأحداث البنفسجية وإدارتها، وإدارة احتياجات المستفيدين من هذه الأحداث.

2- اعتماد الدقة في تحليل البيانات والاستراتيجيات اللازمة لإدارة الحدث البنفسجي، وبالتالي إمكانية تقديم أداء هذه الأحداث البنفسجية.

3- تحقيق أقصى قدر من الرضا حول تنظيم الأحداث البنفسجية في المجتمع الفلسطيني، مع إمكانية تقليل الجهد اللازم في إدارتها.

4- تبني الأعمال الذكية في إدارة الأحداث البنفسجية التي تدعم الأعمال المرتبطة بالموروث الثقافي الفلسطيني.

5- رفع معدلات كفاءة المشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر والمتوسطة (SMEs)، ودعم الرياديين القائمين بها وتمكينهم والمتعلقة مشاريعهم بالموروث الثقافي الفلسطيني.

6- مواصلة عملية إدارة الأحداث البنفسجية مع التحسين المستمر في أداء هذه الأحداث.

7- تحقيق الأهداف والمتطلبات اللازمة من إدارة الأحداث البنفسجية في الأراضي الفلسطينية، من خلال عمليتي الترتيب والتنظيم للحدث ضمن معايير ستة سيجما (6σ).

2.2.5. أسباب اعتماد ستة سيجما في الدراسة (6σ)

أشارت الباحثة إلى أسباب اعتمادها ستة سيجما (6σ) في الدراسة من خلال مجموعة النقاط

التوضيحية الآتية:

1- أهمية إدارة الأحداث البنفسجية في فلسطين، حيث تُعَلق العديد من المشاريع الريادية

أهمية كبيرة على اعتماد مفهوم الاقتصاد البنفسجي المرتبط بمشاريعهم.

2- تعتبر ستة سيجما (6σ) إحدى استراتيجيات إدارة الأعمال، التي تعمل على تحسين

جودة المخرجات، وبالتالي فإن اعتمادها في إدارة الأحداث البنفسجية سيدفع عجلة التميز

في أداء وجودة إدارة الحدث البنفسجي في فلسطين، وكذلك في المجتمعات المختلفة.

3- تُبني ستة سيجما (6σ) يمكننا من القيام بعملية التقييم بشكل مستمر، وتحسين نوعية

الخدمات المقدمة في إدارة الأحداث البنفسجية والوصول إلى تحقيق الأداء المتميز.

4- يمكن أن تُقَدّم المشاريع البنفسجية جودة عالية في المنتجات والخدمات التي تقدمها في

حال تحسين كفاءة إدارتها، وكفاءة إدارة الأحداث البنفسجية التي تدعمها، وتعمل على

تطويرها.

5- إمكانية تحديد طلبات العملاء والزبائن في المجتمع الفلسطيني المرتبطة بمنتجات

المشاريع البنفسجية من خلال مشاركة هذه المشاريع في الأحداث البنفسجية، ومن ثم

قياس هذه الطلبات وتحليلها، والعمل على تحسين الجودة، وإعادة تقديمها في أحداث

بنفسجية جديدة.

6- يعمل تطبيق ستة سيigma (6σ) على تقليل التكاليف ورفع مستويات الرضا والولاء، وتقديم قيمة أفضل للعملاء.

2.2.6. أهداف استخدام ستة سيigma (6σ) في الدراسة

إن أهداف ستة سيigma (6σ) يمكن استخدامها في مجالات متعددة من الأعمال، حيث إن نظام ستة سيigma (6σ) يوفر تقنيات محددة وثابتة، ولتحسين العمليات يُمكن لأي مدير مشروع استخدامها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتوضح الباحثة أن استخدام ستة سيigma (6σ) في دراستها يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال استخدام نهج يشمل مجموعة من الخطوات، التي قامت الباحثة بتنفيذها وهي كالآتي:

1- العثور على الأخطاء التي قد تواجه عملية إدارة الأحداث البنفسجية وتؤثر في أدائها، وكذلك ما يتعلق بها من دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء الأحداث البنفسجية، والسعي نحو القضاء على هذه العيوب والأخطاء، والقصور في إدارة الحدث.

2- تخفيض أوقات الدورة لعملية تطبيق فكرة إدارة الحدث البنفسجي، وتكلفة العمليات التي تتضمنها، وتسعى لتحقيقها الباحثة.

3- تحسين الأداء المتميز ضمن إطار الدراسة، حيث يشمل أداء إدارة الأحداث البنفسجية (استراتيجيات الإدارة البنفسجية، والعمليات البنفسجية، والمنتجات البنفسجية، والوعي الاستراتيجي البنفسجي)، وتتألف المسؤولية الاجتماعية من (أبعاد اجتماعية، وموظفين، وعملاء).

4- تلبية توقعات العملاء والمشاريع المشاركة في الحدث البنفسجي بالطريقة الفضلى، من

خلال تحقيق أداء متميز لإدارة الأحداث البنفسجية ضمن معايير ستة سيجما (6σ).

5- تحقيق استخدام أعلى للأصول المستخدمة في إدارة الحدث البنفسجي.

6- توفير الموارد اللازمة لإدارة الحدث البنفسجي.

7- توفير عائد محسّن للاستثمار، من خلال تحقيق جودة أداء ضمن معايير ستة سيجما

(6σ) للأحداث البنفسجية تحقق الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في محافظة

الخليل.

ومن هنا استنتجت الباحثة أن:

مفهوم ستة سيجما (6σ) يحمل هدفاً بسيطاً، هو تقديم سلع وخدمات شبه مثالية من أجل

التحول التجاري نحو الأفضل لتلك السلع وأسواقها الاقتصادية، ومن أجل تحقيق الرضا الأمثل

للعلاء، وكذلك يتعلق مفهوم ستة سيجما (6σ) بالاستدامة لأنه بدون بيانات، ويتم اتخاذ القرارات

على أساس التجربة والخطأ، إلا أن البيانات المستدامة تتطلب بيانات لدعم القرارات، وفي دراسة

الباحثة سيتم استخدام البيانات المتعلقة بالموروث الثقافي الفلسطيني ضمن مفهوم الاقتصاد البنفسجي،

مما يوفر أساليب تؤدي إلى تحسين الوعي الاستراتيجي للأفراد في الوقت الحاضر، ولدى الأجيال

المقبلة حول موروثهم الثقافي وأهميته، ومسؤوليتهم الاجتماعية نحو تحقيقه وتطبيقه.

2.2.7. أهداف استخدام ستة سيجما (6σ) في تقييم أداء إدارة الأحداث البنفسجية

أشارت الباحثة إلى مجموعة من الأهداف استخدامها ستة سيجما (6σ) في تقييم أداء إدارة

الأحداث البنفسجية حيث وضحت ذلك من خلال النقاط الآتية:

1- توفير الملاحظات والمعلومات الواضحة عن أداء الأحداث البنفسجية بصورة علمية

تساهم في تطوير الاقتصاد.

2- توثيق المعايير المستخدمة في تحديد كيفية إدارة الأحداث البنفسجية.

3- إن تقييم أداء إدارة الأحداث البنفسجية يشكل الأساس للقرارات المتعلقة بهذه الأحداث،

وكيفية إدارتها بشكل فعال ضمن نطاق الجودة والتميز.

4- إتاحة الفرصة للعديد من المشاريع البنفسجية المشاركة في الأحداث البنفسجية التي تعمل

على تطوير أفكارهم ومشاريعهم.

5- تحفيز المنظمات الحكومية وغير الحكومية على مشاركتهم ضمن إطار المسؤولية

الاجتماعية في تغيير منهجياتهم، وحثهم على تطوير أدائهم في إدارة الأحداث البنفسجية.

6- توضيح الوفورات الاقتصادية، التي يمكن تحقيقها نتيجة لاستخدام الإدارة البنفسجية

ضمن إطار الجودة الشاملة وبالاستفادة من حوكمة الوعي الاستراتيجي في المنظمات.

7- معاينة أثر استخدام الإدارة البنفسجية على المستويين الإنتاجي والاقتصادي في

المنظمات.

2.3. الإطار النظري الثالث - المسؤولية الاجتماعية

2.3.1. أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول

اعتبرت فكرة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات قائمة منذ الخمسينيات، ومع ذلك لم يبدأ الناس في فهم معاني المسؤولية الاجتماعية وأهميتها وتأثيراتها إلا بعد فترة زمنية طويلة، وعلى الرغم من الاهتمام العلمي والإداري المتصافر منذ خمسينيات القرن العشرين بالمسؤولية الاجتماعية، فإن تنفيذه لا يزال موضوعاً متزايداً لأن أغلبه لا يزال غير مستكشف من الناحية الأكاديمية، وبما أن المسؤولية الاجتماعية تواصل إنشاء موطئ قدم أقوى في الاستراتيجيات التنظيمية، فإن فهم تنفيذها ضروري لكل من الأوساط المتنوعة (Quezado وآخرون، 2022)، وفي عام 1991م ظهر هرم المسؤولية الاجتماعية لآرتشي كارول، حيث قام هذا النموذج الهرمي بوصف فكرة المسؤولية الاجتماعية من خلال أربعة أبعاد أساسية، مما جعلت من هرم كارول من أهم وأكثر نظريات الشركات قبولاً حول موضوع المسؤولية الاجتماعية. إن هرم كارول يلعب دوراً جوهرياً في مجال الأعمال التجارية والنظرية الاجتماعية، ولا تكتمل الأبحاث حول هذا الهرم إذا ما تجاهل كامل نطاق السياقات التنظيمية (Kusyk، 2021)، وستتناول الباحثة توضيح هذه الأبعاد ودور كل بعدٍ منها على أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل على النحو المفصل الآتي:

أ- **البعد الاقتصادي:** يمثل أدنى مستوى في هرم كارول ويهدف إلى تحقيق الربحية، حيث يعتبر أن تحقيق الربح هو الوسيلة التي تمكن المنظمات من القيام بدورها في إفادة المجتمع، وتحقيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية، وهو كذلك يهدف إلى إنتاج السلع والخدمات بما يتوافق مع العملاء وبسعر معقول، واستنتجت الباحثة دور البعد الاقتصادي للمسؤولية

الاجتماعية في أداء إدارة الأزمات البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل من خلال
الدراسة والفحص وأشارت إلى ذلك كآلاتي:

◀ دور البعد الاقتصادي للمسؤولية المجتمعية في أداء إدارة الأزمات البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل:

1- تنفيذ المنظمات الخطط الاستراتيجية لتنظيم الأزمات والفعاليات البنفسجية ضمن
مسؤوليتها الاجتماعية، والتي تحقق من خلالها الربحية للمشاريع البنفسجية المشاركة في
هذه الأزمات.

2- دعم السلع والخدمات التي تقدمها المشاريع البنفسجية من قبل المنظمات ضمن مسؤوليتها
الاجتماعية يزيد من وعي الإداريين بأهمية وجود وعي استراتيجي بنفسجي داخل
المنظمات، يُمكن من خلاله تبني مفهوم الاقتصاد البنفسجي وإدارة الأزمات البنفسجية
في فلسطين.

ب- البعد القانوني: يمثل المستوى الثاني من هرم كارول وهو يعبر عن الالتزام القانوني
للمنظمات، والذي يمكن اعتباره أهم مسؤولية بين المستويات الأربعة للهرم. وللبعد الأخلاقي
أهمية كبيرة في كيفية إدارة المنظمات أعمالها في السوق، والقوانين التي تتبعها في تعاملاتها
الداخلية والخارجية، ويعتبر عدم تحمل المنظمات للمسؤولية القانونية من الأمور السيئة التي
تؤثر سلباً على المنظمة وسمعتها في السوق، واستنتجت الباحثة دور البعد القانوني للمسؤولية
الاجتماعية في أداء إدارة الأزمات البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل من خلال
الدراسة والفحص وأشارت إلى ذلك كآلاتي:

◀ دور البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات
في محافظة الخليل:

1- إن الالتزام بالبعد القانوني في إدارة المنظمات والوعي لأهمية هذا البعد، يوضح كيف يقوم المديرون بإدارة أعمال المنظمة وخططها الاستراتيجية؟ وكيف يقوم المنظّمون بإدارة الحدث البنفسجي والقيام بالأعمال المتعلقة فيه في إطار القوانين؟

2- يندرج ضمن نطاق البعد القانوني الالتزام الواعي بالقوانين والتشريعات المتعلقة بالجوانب المختلفة في المجتمع، وبالتالي فإنه يوضح أساسيات المعاملات والاستثمار والأجور والبيئة والمنافسة ونوعية مشاريع المنظمة البنفسجية وخططها الاستراتيجية، ووضعها الاستراتيجي القانوني بصورة واضحة وشاملة.

ج- **البعد الأخلاقي:** ويشكل البعد الأخلاقي المستوى الثالث في الهرم، وهو متعلق بفعل الشيء الصحيح وتحقيق العدالة في المواقف جميعها، وتجنب الضرر بالآخرين، حيث لا يكفي أن تكون المسؤولية الاجتماعية ضمن نطاق القانون، وإنما لا بد من توافر الجانب الأخلاقي، واستنتجت الباحثة دور البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل من خلال الدراسة والفحص وأشارت إلى ذلك كالآتي:

◀ دور البعد الأخلاقي للمسؤولية المجتمعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات
في محافظة الخليل:

1- إن تطبيق إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في إطار أخلاقي، سيعكس أن القائمين على إدارة هذه المنظمات على درجة عالية من الثقة والعدالة والإدارة الرشيدة.

2- إن المجتمع يدعم المنتجات والمشاريع التي تعتمد مسؤوليتها المجتمعية الاهتمام بالبيئة البنفسجية، باعتبار أن هذه المشاريع تعبر عن موروثهم الثقافي وحضارتهم وعاداتهم وأخلاقهم وتقاليدهم.

د- **البعد الخيري:** ويحتل العمل الخيري قمة هرم كارول، وهو أعلى مستوى للمسؤولية الاجتماعية، ورغم صغر حجمه إلا أنه لا يجب الاستخفاف به فهو بمثابة " رد الجميل" للمجتمع، وهو يشمل: التبرعات، والمساعدات الاجتماعية، والأعمال الخيرية، والهبات التي تخدم المجتمع، ولا تهدف لتحقيق الأرباح، وقد تتبنى المنظمة قضية أساسية أو فكرة معينة في المجتمع، وتعمل على دعمها ومساندتها ومتابعتها، واستنتجت الباحثة دور البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل من خلال الدراسة والفحص وأشارت إلى ذلك كالاتي:

◀ **دور البعد الخيري للمسؤولية المجتمعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل:**

1- يساهم البعد الخيري في تقديم التبرعات والمساعدات، من أجل تنمية المجتمع وتطويره، ودعم الأحداث البنفسجية.

2- تنظيم المنظمات العديد من الفعاليات والأحداث التي لا تهدف إلى الربح، وإنما تدعم الوعي بمفهوم الموروث الثقافي في المجتمع، مما يزيد من زيادة الوعي الاستراتيجي البنفسجي لدى الإدارات بدورهم الفاعل في خدمة مجتمعاتهم.

3- إمكانية تبني القيمة "الثقافية، والتاريخية، والأثرية، والدينية" للعديد من الأماكن في منطقة المنظمة، والعمل على إعمار هذه الأماكن ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية، وزيادة الوعي ليس فقط لإداري المنظمة حول هذا البعد الخيري، وإنما المساهمين جميعهم في هذه الأعمال.

4- تعزيز الوعي الاستراتيجي الأخلاقي لدى الإداريين حول أهمية مسؤوليتهم الاجتماعية الأخلاقية.

2.3.2. أهمية المسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية

استنتجت الباحثة من خلال أبعاد هرم كارول السابقة أهمية المسؤولية الاجتماعية في أداء

إدارة الأحداث البنفسجية، حيث أشارت إلى ذلك من خلال النقاط الآتية:

1- يعتبر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من أهم التوجهات المعاصرة التي تتبناها المنظمات على اختلاف أنواعها وطبيعتها وموقعها الاستراتيجي في السوق، بهدف دعم هذه المنظمات للمجتمع، وتحسين الأوضاع، وتطوير الأداء، وتحقيق الجودة في المجالات كافة، ودعم المبادرات الهادفة، وبالتالي فإن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاقتصاد البنفسجي يحقق نقلة نوعية في الوعي الاستراتيجي في المنظمة، من حيث إعادة هيكلة المفاهيم المتعلقة لديها حول الاستراتيجيات المتبعة، والكيفية التي ستُقيم من خلالها هذه الاستراتيجيات.

2- إن اهتمام المنظمات دعم فكرة التخطيط الاستراتيجي البنفسجي، وتبني مفهوم الاقتصاد البنفسجي، وتشجيع إدارة المنظمات في المجتمع على تبني هذه الطريقة الحديثة في الإدارة لتحقيق مسؤوليتها المجتمعية بطريقة هادفة، سيدفع بعجلة الثقافة إيجابياً، لترتبط بشكل مباشر بالموروث الثقافي دون الاقتصار على نطاق القطاعات، وإنما بكل ما يتعلق بالموروث الثقافي، حيث إن اعتماد الإداريين ثقافة واضحة ضمن ثقافة المجتمع، وتهتم بالموروث الثقافي سيزيد من تأثيرها المجتمعي وهذا بحد ذاته يعتبر من إيجابيات الحوكمة التي يمكن أن تمارسها المنظمات لزيادة الوعي الاستراتيجي البنفسجي المتعلق بأعمالها.

3- يمثل الاقتصاد البنفسجي ركيزة جديدة في الاقتصاد الفلسطيني، وبالتالي فإن دعم هذا المفهوم وما يتعلق به من خطط واستراتيجيات وفعاليات سيزيد من تطوير الخدمات البنفسجية في المنظمات، وزيادة قيمتها وجودتها وأدائها، وهذا يؤثر على الوعي الاستراتيجي في المنظمة، وتطوير خططها لتتواءم مع خططها الاستراتيجية البنفسجية والتي تدعم المجتمع، وسيزيد كذلك من جودة السلع والخدمات البنفسجية.

4- إن التركيز على الأداء المتميز للمنظمات يعطي قيمة واضحة ومهمة للموروث الثقافي ويزيد من فرص العديد من الأعمال المتعلقة بهذا الموروث.

5- زيادة الحاجة إلى تطبيق المسؤولية الاجتماعية من أجل معالجة العديد من المشكلات التي قد تواجهها المنظمات، وبخاصة تلك التي تتعلق بأداء إدارة الأحداث البنفسجية والاقتصاد البنفسجي.

6- إمكانية تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية كآلية لدعم الاقتصاد البنفسجي وتطويره في المنظمات مما يدعم الاقتصاد الفلسطيني.

7- إمكانية إعادة إعمار العديد من المناطق "الأثرية، والبيئية، والثقافية، والتاريخية"، وزيادة الحركة التجارية فيها، خصوصاً في البلدة القديمة للمدن، عن طريق تنظيم المنظمات للفعاليات البنفسجية في ساحات هذه الأماكن.

2.4. الإطار النظري الرابع أداء إدارة الأحداث البنفسجية

2.4.1. مؤشرات قياس أداء إدارة الأحداث البنفسجية

تعتبر عملية قياس الأداء نشاطاً مهماً من أنشطة إدارة الموارد البشرية في المنظمات، ليس فقط من أجل تقييم أداء الإدارات، وإنما تقييم العاملين في المنظمة جميعهم، ويمكن القول إن الأداء هو "عبارة عن المخرجات المقدرة بساعة العمل (واحد ساعة)، ويتوقف استخدام هذا التعريف على عاملين أساسيين، الأول: يجب أن يكون الأداء من النوع الذي يمكن قياسه كمياً، وإرجاعه إلى ساعات عمل محددة، أي بمعنى آخر يمكن تسجيله وحسابه في فترة زمنية محددة، والثاني: يجب أن يكون الأداء من النوع المنفصل عن أداء الآخرين الذين يعملون معه، ومنه فإن أداء الفرد هو "انعكاس لمدى نجاحه أو فشله في تحقيق أساسيات وظيفته" (نصر الله، 2001)، ويشير الأداء كذلك إلى درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد وإتمامها، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما نجد هناك لبساً وتداخلاً بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (حسن، 2000).

وتعتبر مؤشرات قياس الأداء من أهم الأدوات التي يجب أن تستعين بها إدارات المنظمات للقياس الموضوعي لمدي نجاحها في إنجاز مهامها، وتحقيق أهدافها، ويتم من خلالها قياس الوضع الحالي للأداء وتقييمه، وتحديد المجالات التي تستدعي التحسين والتطوير، ومقارنة أداء الشركة بغيرها من الشركات، والسعي نحو تحقيق الأفضل.

وفي هذه الدراسة سوف تقوم الباحثة بدراسة مؤشرات خاصة بأداء إدارة الأحداث البنفسجية من خلال دور متغيرين رئيسيين يؤثران على هذا الأداء، وهما: إدارة الجودة الشاملة، والمسؤولية الاجتماعية، وبالتالي فإن مؤشرات قياس أداء إدارة الأحداث البنفسجية يعتمد على مجموعة من المؤشرات والقيم، التي قد تكون نوعية أو رقمية وفقاً لما ستقوم بتحديدته الباحثة في دراستها، والتي يمكن من خلالها تقييم أداء كل ما تتضمنه إدارة الحدث البنفسجي، والتأكد من أن مسار الخطط التي يتم وضعها ما زال ضمن نطاق المسار والاتجاه الصحيحين، حيث إن استخدام المؤشرات يوفر نقاط قياس بنسبة يمكن من خلالها متابعة الحدث البنفسجي وتقييمه وتحسينه، وبهذا يتوافق مع منهجية (DMAIC) التي يمكن استخدامها كمؤشرات لتقييم الأداء، وكذلك أبعاد هرم كارول كمؤشرات لتقييم المسؤولية الاجتماعية، وبالتالي يمكن من خلال ذلك تحديد مؤشرات قياس الأداء الرئيسية والفرعية، التي ستعتمدها الباحثة والمتوائمة مع الدراسة.

2.4.2. أنواع مؤشرات قياس الأداء المستخدمة في قياس أداء إدارة الأحداث البنفسجية

ارتأت الباحثة أن تقوم بتقسيم مؤشرات الأداء في دراستها وفقاً للآتي:

1- مؤشرات متعلقة بإدارة الجودة الشاملة، وهي مستمدة من منهجية (DMAIC) –

سنة سيجما (6σ).

2- مؤشرات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، وهي مستمدة من أبعاد هرم كارول.

3- مؤشرات الأداء لقياس نجاح الحدث (KPI): وتعتبر هذه المؤشرات من أفضل

الطرق والوسائل لتعقب نجاح الحدث وقياسه، ومدى تحقق أهدافه، وتعتبر نتائج

الحدث المنشود هي أفضل الأماكن لبدء تقييم أداء الحدث ونجاحه

(Bizzabo، 2022).

حيث سيتم تحديد التقسيم المناسب والمتوافق مع الدراسة، ويحقق أهدافها كما تحدده

الباحثة، ووفقاً لما يتناسب مع دراستها حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية

في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل - فلسطين.

2.4.3. مؤشرات الأداء لقياس نجاح الحدث

هناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى مدى نجاح الحدث، وباعتبار مؤشرات الأداء

الرئيسية هي أفضل طريقة لتتبع وقياس الحدث (Wetzstein & Leymann، 2008)، وبعد

اطلاع الباحثة على العديد من الأوراق العلمية، والمقالات، والأدبيات المتعلقة بالموضوع، ستلقي

الباحثة من خلال دراستها نظرة على المؤشرات الأكثر فائدة، وقد قامت الباحثة بمحاكاة المؤشرات

المعروفة عالمياً لقياس نجاح الحدث، لتتواءم مع أهداف دراستها المرتبطة بقياس نجاح الحدث

البنفسجي، وقد لاحظت أنه يمكن أن يندرج ضمن هذه المؤشرات العديد من المؤشرات الفرعية،

والتي يمكن إدراجها وفقاً للهدف من قياس الحدث، وتختلف باختلاف نوعية الحدث، أو الجهات

المنظمة له، وكيفية إدارة الحدث (Event Marketing، 2022)، وقد اعتمدت الباحثة بعد

اطلاعها على العديد من الدراسات المؤشرات التالية كمؤشرات أداء لقياس نجاح الحدث البنفسجي

في محافظة الخليل، وقد قامت الباحثة بموامة هذه المؤشرات بما يتوافق مع موضوع الدراسة، واعتمادها لاحقاً في أداة الدراسة (الاستبانة الالكترونية).

1- مؤشر تسجيل الدخول: ويشير إلى عدد الأشخاص الذين سجلوا الحدث، وحضروه بالفعل (Galstyan & et.al، 2014).

2- استقصاءات الرضا: وهي عبارة عن وسيلة لمعرفة ما إذا كان الحاضرون يتمتعون بهذه المناسبة أو لا، وقياس مستوى رضاهم.

3- درجة صافي الترويج: ويمكن الاعتماد على مقياس من 1 إلى 10، وعمل الاستقصاءات حول الحدث، والتوجه بمجموعة من الأسئلة، مثل: هل توصي الناس الآخرين بهذا الحدث؟ ويعتبر الحدث الذي يحقق 9 أو 10 من الأحداث الرائجة (Mandal، 2014).

4- التفاعلات داخل مجتمع الأحداث: ويمكن استخدام برمجيات الأحداث، وقياس عدة عوامل تعبر عن التفاعلات، مثل: عدد الأعضاء النشطين، وعدد الرسائل المرسلة.

5- درجة الاهتمام بالمتحدثين: وبالرغم من أنه ليس من السهل قياس الاهتمام الموجود في كل متحدث سلفاً، إلا أنه يمكنك قياس عدد الزيارات على شبكة الإنترنت، من خلال الزيارات التي يتلقاها كل متحدث.

6- رصد وسائل الإعلام الاجتماعية: وسائل الإعلام الاجتماعية هي أداة ممتازة لقياس تأثير الحدث، والطريقة الجيدة للقيام بذلك هي إنشاء وسم للحدث ورصده، ورؤية عدد المرات التي استخدمه فيها المشاهدون أو عدد المتابعين للحدث.

7- التسجيل لكل نوع من أنواع التذاكر: يوجد للأحداث أنواع مختلفة من التذاكر بأسعار مختلفة، ويمكن أن يكون من المثير للاهتمام أن نرى عدد التسجيلات لكل نوع من أنواع التذاكر.

8- الإيرادات الإجمالية والصافية: هي بمثابة مؤشر كمي للأحداث.

9- تحليل الجلسات: تحليل البيانات المتعلقة بالجلسات، التي من خلاله يتم تحديد الجلسات التي كانت ناجحة، ويمكن بعد ذلك البحث عن مواضيع مشتركة في الجلسات الأعلى أداءً، واستخدام النتائج في تحديد الجلسات للحدث القادم.

10- تحديد المواضيع ذات الأداء الأعلى التي يهتم بها الحضور.

11- عدد خيوط المبيعات المؤهلة: توليد آفاق لفريق المبيعات من خلال إثبات وجود حاجة واضحة إلى خدمة / منتج معين سيتم عرضه وتسويقه في الحدث.

12- رضا راعي الحدث: يمكنك تجميع مسح لمعرفة ما إذا كان راعي الحدث راضياً عن النتيجة.

13- عدد الحضور المتكرر: إذا كان الحدث قد تم تنظيمه سابقاً (طبقات سابقة من الحدث)، فإنه يمكن قياس عدد الحضور المتكرر في كل طبعة، وهذا المقياس يعطي فكرة عن الولاء الذي تولده الأحداث.

14- عملاء جدد: معرفة عدد العملاء الجدد الذين حصل عليهم الحدث.

15- تكاليف اقتناء كل عميل: فبالإضافة إلى معرفة عدد العملاء الجدد الذين اكتسبهم الحدث، فمن الجيد معرفة الوقت والمال الذي تم استثماره في اقتناء كل عميل جديد.

2.4.4. أهمية مؤشرات قياس أداء إدارة الأحداث النفسية

استنتجت الباحثة من السابق مجموعة من النقاط التي تشير إلى أهمية مؤشرات قياس أداء

إدارة الأحداث النفسية، حيث وضحت هذه الأهمية كآتي:

1- الرقابة والمتابعة المستمرة للنتائج المتحققة من إدارة الأحداث النفسية، ومدى تحقق الأهداف.

2- تقييم أداء إدارة الأحداث النفسية وفق الحدث ونوعيته وإدارته وتنظيمه وغيرها من الأمور التي تشملها إدارة الحدث النفسي.

3- تقييم أداء عمليات إدارة الأحداث النفسية بشكل مستمر.

4- التأكد من تحقق المعدلات المستهدفة من إدارة الأحداث النفسية، مثل: معدل الرضا، والجودة، والأداء المتميز.

5- التأكد من فعالية الخطط الاستراتيجية الموضوعة لإدارة وتنظيم الأحداث النفسية والمهام والعمليات والأنشطة المتعلقة بالخطط.

6- تحسين وتطوير العمليات الداخلية والخارجية المرتبطة بالمشاريع النفسية المشاركة بالحدث كافة.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الثاني

2.5. الدراسات السابقة وأدبيات الدراسة

2.5.1. الدراسات باللغة العربية

1- دراسة (الطبيبي وعياد، 2020) بعنوان: "الاقتصاد البنفسجي والتنوع الثقافي"، هدفت الدراسة إلى التعريف بالاقتصاد البنفسجي، ودراسة طبيعة العلاقة التي تربطه بالتنوع الثقافي، ووضحت إشكالية الدراسة ما هي العلاقة بين الاقتصاد البنفسجي والتنوع الثقافي؟ واعتمد الباحثان في دراستهما المنهج الوصفي التحليلي للتعرف إلى المفهوم النظري للاقتصاد البنفسجي، وتحليل العلاقة بين الاقتصاد البنفسجي والتنوع الثقافي وخلصت الدراسة إلى أن العلاقة بينهما علاقة تفاعلية تقوم على مبدأ رابح، لأن التنوع الثقافي يمثل مستودعاً للمعارف والأفكار الإبداعية التي يقوم عليها الاقتصاد البنفسجي، وأوصى الباحثان بضرورة استثمار المجتمعات والدول خاصة النامية في هذا الاقتصاد، من خلال تراثها الثقافي المادي واللامادي الغني، لتحقيق تنمية مستدامة تحترم هويتها وثقافتها في ظل عولمة غريبة تسعى لفرض هيمنتها.

2- دراسة (طهراوي وآخرون، 2020) بعنوان: "الاقتصاد البنفسجي الرؤية الاقتصادية للثقافة في فرنسا"، وهدفت الدراسة إلى التعريف بالاقتصاد البنفسجي وبيان أبعاده، وتوضيح العلاقة بين الاقتصاد والثقافة، ودراسة الآثار الفعلية والمحتملة للاقتصاد البنفسجي على مؤشرات الأداء الاقتصادي للدول، إضافة إلى التوصل لتعريف أفضل للاقتصاد البنفسجي، والتركيز على مساهمة هذا الفرع من الاقتصاد في التنمية المستدامة، وناقشت الدراسة مشكلة كيف

يمكن لقطاع الثقافة التأثير على الواقع الاقتصادي من خلال تبني مفهوم الاقتصاد البنفسجي؟ واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والجانب التطبيقي، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الاقتصاد البنفسجي يركز على القيم الثقافية الموجودة في السلع والخدمات، وأنه سيؤدي إلى مزيد من الاهتمام بدور الأنشطة الفنية والثقافية، وبالتالي جعل الاقتصاد في حالة جيدة، وأوصت الدراسة العمل على التقييم الموضوعي لمساهمة الأعوان الاقتصاديين كلهم في إثراء التنوع الثقافي، وهذا من أجل ترقية الوزن الاقتصادي للثقافة وزيادة مساهمتها في الناتج الداخلي العام للدول، وتحقيق التنمية المستدامة، وتطوير إمكانيات المستخدمين في مختلف الفروع الثقافية، لتعزيز مهاراتهم، وتسهيل الانتقال من الاقتصاد الثقافي إلى الاقتصاد البنفسجي، بالإضافة إلى توظيف وسائل الاتصال الحديثة، وخاصة الإلكترونية منها في تجارة المنتجات الثقافية وتسويقها، مما يخلق المنافسة، ويساهم في إثراء التنوع الثقافي تزامناً مع تزايد الوعي الاستهلاكي العالمي.

3- دراسة (زرقوط، 2020) وجاءت بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الاقتصاد البنفسجي - مقارنة مفاهيمية"، وهدفت الدراسة التعرف إلى أحد التوجهات الحديثة في الاقتصاد البنفسجي، الذي يمثل السبيل لتنمين العائد الثقافي للسلع والخدمات في ظل السعي لتحقيق أهداف الاقتصاد المستديم، وتحديد العلاقة بين الاقتصاد البنفسجي والمسؤولية الاجتماعية للشركات، من منطلق سعي الأخيرة إلى البحث عن الميزة التنافسية لتحقيق النجاح والتفوق في مجال، وناقشت مشكلة الدراسة فيما يكمن دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في ضوء التوجه البنفسجي للاقتصاد؟ واعتمدت الدراسة على فرضية أن الاقتصاد البنفسجي يعتمد على ترسيخ مبدأ المسؤولية الاجتماعية لتحقيق الاستدامة، واتبعت نهج المقاربة المفاهيمية، وخلصت نتائج الدراسة إلى أنه من أجل تحقيق أداء ومؤسسات مستدامة

وخلق مزايا تنافسية تمكن المؤسسات من النجاح والتفوق، يجب عليهم تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية بالتوازي مع تفعيل عناصر الاقتصاد البنفسجي، والعمل على تفعيل الجانب الأخلاقي والبيئي والاجتماعي، لتحقيق أهداف الاقتصاد المستدام، وأوصت الدراسة إلى أنه من أجل البقاء في مجال المنافسة والاستمرارية كهدف استراتيجي طويل المدى، يجب على المؤسسات بغض النظر عن نوعها الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية، من أجل تحقيق عمل مسئول في ضوء تعزيز البعد الأخلاقي والاجتماعي، ويجب العمل على مواكبة تطورات الاقتصاد البنفسجي من خلال تنشيط المرأة في العمل، واحترام المستهلك، واحترام الحقوق.

4- دراسة (غيزيباون وآخرون، 2020) الموسومة بعنوان: "الاقتصاد البنفسجي: الأهداف والفرص"، وهدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم الاقتصاد البنفسجي من حيث الأهداف والفرص، وأشارت الدراسة إلى أن العولمة دفعت الاقتصاد إلى مرحلة جديدة، مصحوبة بإعادة توزيع للسلطة والذكاء والثروة، وتناولت الدراسة علاقة الاقتصاد البنفسجي بالمفاهيم المرتبطة ذات العلاقة به (الاقتصادات المختلفة)، وناقشت إشكالية الدراسة ما هو الاقتصاد البنفسجي وفيما تتمثل أهدافه وفرصه المستقبلية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في دراستهم، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الاقتصاد البنفسجي يستجيب لحاجة المؤسسات إلى الابتكار والتميز عن منافسيها من ناحية ورغبة بعض الدول العمل لصالح التنوع الثقافي وتنميته، من خلال التوفيق بين الثقافة والتنمية المستدامة. وأوصت الدراسة بأهمية تبني ثقافة المجتمعات المحلية داخل المؤسسة التي تقوم على أساس احترام مبادئ كل مجتمع وخصوصيته على حدة، ومراعاة الترابط القوي بين الثقافة والاقتصاد المجتمعات والدول كلها.

5- دراسة (غوال وبلهادف، 2020) الموسومة بعنوان: "أهمية الاقتصاد البنفسجي كمدخل استراتيجي لاستكمال الاقتصاد الأخضر نحو الاستدامة"، وهدفت الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول الإطار المفاهيمي لكل من الاقتصاد الأخضر والاقتصاد البنفسجي، مع محاولة معرفة أوجه التشابه والتكامل بينهما، وناقشت إشكالية الدراسة أهمية الاقتصاد البنفسجي في تعزيز الاقتصاد الأخضر لتحقيق التنمية المستدامة، واعتمد الباحثان المنهج الوصفي في الدراسة، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ترابطية وتكاملية بين الاقتصاد الأخضر والاقتصاد البنفسجي، باعتبار هذا الأخير يعمل على تثمين العائد الثقافي للسلع والخدمات، مما يعزز انتهاج أنماط إنتاج واستهلاك مستدامة، وبالتالي تحقيق الاقتصاد المستدام. وأوصت الدراسة وضع الأطر السياسية والقانونية من طرف الحكومات داعمة للاستثمار في الاقتصاد البنفسجي، وأهمية تدارس القضايا المتعلقة بالوعي الثقافي، للنهوض بعوامل التنمية الاقتصادية، والحفاظ على البيئة.

6- دراسة (شقيير وآخرون، 2020) الموسومة بعنوان: "تأثير ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة"، وهدفت الدراسة إلى دراسة تأثير ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة من منظور أصحاب المصالح، وبالتحديد العميل، ويبرز هذا البحث طبيعة هذه العلاقة عبر دراسة ميدانية شملت عينة تتكون من 384 مفردة، وتوصلت الدراسة الميدانية إلى وجود تأثير مباشر لكل أبعاد أنشطة ممارسة المسؤولية الاجتماعية بالمنظمة على إدراك المسؤولية الاجتماعية، ووجود تأثير مباشر لإدراك المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة، وكذلك وجود تأثير غير مباشر لأبعاد أنشطة المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة، وأوصت الدراسة النظر إلى المسؤولية الاجتماعية بنفس القدر الذي تنظر إلى تحقيق أعمالها من خلال المجتمع، وتولي المصارف رؤيا وتصور

المسؤولية الاجتماعية تؤدي إلى تحسين جودة المجتمع بالإضافة إلى تحسين الربحية على المدى البعيد.

7- دراسة (مالك، 2019) وجاءت هذه الدراسة بعنوان: "مساهمة السياحة الرياضية في تحقيق أبعاد الاقتصاد البنفسجي - حالة كأس العالم روسيا طبعة -2018"، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز مساهمة السياحة الرياضية في تحقيق أبعاد الاقتصاد البنفسجي (بعد اقتصادي، وبعد بيئي، وبعد اجتماعي- ثقافي) بروسيا، بعد احتضانها لفعاليات كأس العالم طبعة 2018، وإبراز مفهوم الاقتصاد البنفسجي وعلاقته بالتنمية الاقتصادية؛ بالإضافة إلى تحديد أبعاد الاقتصاد البنفسجي التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة؛ وإبراز أهمية السياحة الرياضية كبديل تنموي في تحقيق أبعاد الاقتصاد البنفسجي المستدام؛ وناقشت مشكلة الدراسة مساهمة السياحة الرياضية في تحقيق أبعاد الاقتصاد البنفسجي بروسيا بعد تنظيمها دورة كأس العالم 2018، وبلوغ الباحث الأهداف المرجوة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، حيث خلصت نتائج الدراسة إلى تسجيل انتعاش ملحوظ للاقتصاد الروسي بعد فترة الركود التي سبقت عملية التنظيم، وذلك من خلال التحسن في قيم كل من الناتج المحلي الإجمالي والدخل الفردي، وتراجع معدلات البطالة، والتحسين في معدلات نمو مختلف القطاعات الاقتصادية، مع الزيادة في معدل نمو القطاع السياحي بنسبة تقارب 20%، أما فيما يخص البعد البيئي فقد تم تسجيل زيادة في عدد المساحات الخضراء وأماكن التنزه، إنتاج السلع والخدمات الصديقة للبيئة، مع الخفض في معدل انبعاث غاز CO2 إلى نسبة تقارب 11.15%، وبالرجوع إلى البعد الاجتماعي- الثقافي فقد تم تحقيقه من خلال إحياء التراث الروسي بشكله المادي وغير المادي، مع الارتفاع في مؤشر النشاط الثقافي للبلد.

8- دراسة (داود، 2019) بعنوان: "قراءة في أدبيات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"، وهدفت الدراسة إلى إبراز الإطار الفكري للمسؤولية الاجتماعية بالاستناد إلى الأدبيات الاقتصادية والإدارية الخاصة بهذا الموضوع، حيث تم تسليط الضوء من خلال هذه الدراسة على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذا أهميتها، وأبعادها، وأنشطة الوفاء بها، ومؤشرات قياسها، وإلى علاقة المسؤولية الاجتماعية بمجموعة من المفاهيم القريبة منها، واتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت نتائج الدراسة إلى أنّ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال لا يعد من المفاهيم الحديثة في بيئة الأعمال الحالية، حيث يعود هذا المفهوم إلى ثلاثينيات القرن العشرين، ومنذ ذلك الحين تعددت تعريفات المسؤولية الاجتماعية لتوضيح السمات الأساسية لهذه الظاهرة ووصفها، لكنها لم تقدم أي توجيهات بشأن كيفية إدارة التحديات ضمن هذه الظاهرة، وأوصت الدراسة بضرورة تحديد توجيهات لكيفية إدارة التحديات التي تواجهها المنظمات في تضمين مفهوم المسؤولية الاجتماعية في استراتيجياتها.

9- دراسة (القحطاني وآخرون، 2019) الموسومة بعنوان: "الوعي الاجتماعي بحقوق الإنسان وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية"، وهدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الوعي الاجتماعي بالحقوق (الأساسية، والمدنية، والاجتماعية، والثقافية) لدى طلاب الجامعات السعودية، ومستوى المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الشخصية، والجماعية، والوطنية) لدى طلاب الجامعات السعودية، وعلاقة الارتباط بين أبعاد الوعي الاجتماعي بحقوق الإنسان، وأبعاد المسؤولية الاجتماعية لديهم، وتكون مجتمع الدراسة من طلاب الجامعات السعودية جميعهم، وقام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة من طلاب الجامعات السعودية، والمتمثلة في عينة من طلاب جامعة الملك سعود وعددهم (30744) طالباً، وجامعة الإمام محمد بن

سعود الإسلامية (45408) طالباً، وبعد التطبيق حصل الباحث على (500) استبانة،
واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الملائم لطبيعة الدراسة وتساؤلاتها،
أما أداة الدراسة فقد أعد الباحث مقياسين (مقياس يقيس الوعي الاجتماعي بحقوق الإنسان،
ومقياس خاص بالمسؤولية الاجتماعية). وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستويات الوعي
الاجتماعي بحقوق الإنسان لدى طلاب الجامعات السعودية مرتفعة، وأبرز مستويات الوعي
الاجتماعي بالحقوق لدى طلاب الجامعات السعودية تمثلت في الحقوق المدنية، يليه الحقوق
الثقافية، يليه الحقوق الاجتماعية، وأخيراً جاءت الحقوق الأساسية، وأشارت كذلك إلى أن
مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب الجامعات السعودية مستوى مرتفع، ووجود علاقة
طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين أبعاد الوعي الاجتماعي بحقوق الإنسان،
وأبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب الجامعات السعودية، وأوصت الدراسة بالعمل على
توعية طلاب الجامعات السعودية بحقوق كبار السن في المجتمع، وبأهمية توفير الحياة
الكريمة لكبار السن يقع على عاتق مؤسسات المجتمع، وذلك عن طريق البرامج الإعلامية
من خلال وسائل الإعلام المختلفة في الصحافة والإذاعة والتلفاز وغيرها.

10- دراسة (مكاوي وآخرون، 2017) بعنوان: "تنمية سياحة المؤتمرات في مصر بالاسترشاد

بالتجربة الإماراتية"، هدفت الدراسة إلى دراسة مدى إمكانية الاستعانة بالتجربة الإماراتية
في سياحة المؤتمرات في تنمية هذا النمط في مصر، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على
المنهج الوصفي، وقد تم توزيع استمارتي استبانة على عينة عشوائية من المبحوثين،
تضمنت نسبة مقبولة تمثل 2 %، وكانت أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن أهم
المعوقات التي تواجه تنمية سياحة المؤتمرات في مصر هي عدم وجود خطة لتنمية هذا
النمط وتسويقه، وضعف الاستثمارات في مجال المؤتمرات، وكانت أهم التوصيات بوجوب

القيام بإنشاء مكتب أو هيئة مختصة لتنشيط وتنمية سياحة المؤتمرات وتسويقها في مصر، على غرار مكتب دبي للمؤتمرات، ومكتب أبوظبي للمؤتمرات.

11- دراسة (قعيد وهدير، 2017) بعنوان: "تفعيل السياحة الخضراء (البيئية) لمواكبة التغيرات

العالمية البيئية دراسة حالة مشروع الكربون الأزرق بالإمارات"، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة الجهود الدولية، لتفعيل نوع جديد من السياحة يعتبر أحد ركائز الاقتصاد الأخضر، وهي السياحة الصديقة للبيئة، أو كما يطلق عليها السياحة الخضراء، حيث أشارت الدراسة إلى أن السياحة تعمل على إحداث مشاكل بيئية ناجمة عن المطارات، والنقل، والفنادق وغيرها من المرافق السياحية، وهذه المشاكل ساهمت في ظاهرة الاحتباس الحراري، وأدت إلى استنزاف الموارد الطبيعية، وإحداث تغيرات بيولوجية، وللتخفيف من هذه المشاكل ظهرت السياحة الصديقة للبيئة، وطرحَت الدراسة المشكلة من خلال السؤال التالي: "ما هي أهم التغيرات البيئية في قطاع السياحة، وكيف يمكن تفعيل السياحة الخضراء حتى تواكب هذه التغيرات، وهل ساهم مشروع الكربون الأزرق في الإمارات الاستجابة لهذه التغيرات؟" وخلصت النتائج إلى أنه يمكن تقادي المساوي الضارة بالبيئة واستهلاك الموارد البيئية، من خلال السياحة الصديقة للبيئة، ووجوب تطوير السياحة الخضراء وتفعيلها من خلال تعاون الأطراف جميعها التي لها علاقة بالسياحة، وأوصت الدراسة بأهمية الاهتمام بالسياحة الخضراء باعتبارها أسرع الأسواق السياحية نمواً وانتشاراً في السنوات الأخيرة، وتفضيل المشاريع السياحية الخضراء الصديقة للبيئة ودعمها، وإيجاد إطار ملائم لتمويل هذه المشاريع.

12- دراسة (براهيمي وياسين، 2014) الموسومة بعنوان: "دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين فعالية حوكمة المؤسسات"، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تحسين حوكمة الشركات، وإلى إيجاد العلاقة التي تربط المسؤولية الاجتماعية وحوكمة الشركات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وأبعاده تتمثل في: البعد الاقتصادي، والقانوني، والأخلاقي، والإنساني (الخيرى)، وحوكمة الشركات هو نظام بمقتضاه تدار الشركات وتُراقبُ علاقة المسؤولية الاجتماعية بحوكمة الشركات تتمثل في نظرية أصحاب المصالح، وأنَّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وحوكمة الشركات، وتمثلت إشكالية الدراسة من خلال طرح الباحثان ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين فعالية حوكمة الشركات في مؤسسة ENPEC ؟

واتبع الباحثان المنهج التاريخي الوصفي التحليلي، وخلصت النتائج إلى تحسين صورة المؤسسة في المجتمع، وتعزيز القدرة التنافسية لها في السوق، وزيادة أرباحها السنوية عن طريق زيادة مبيعاتها، وأوصت الدراسة بوجود زيادة الوعي الاجتماعي على المؤسسات، من خلال تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وضرورة زيادة الدور الرقابي لدى الشركات وذلك بإلزامهم بتطبيق مبادئ حوكمة الشركات.

2.5.2. الدراسات باللغة الأجنبية

1- دراسة (ميلود وعز الدين، 2020) الموسومة بعنوان: " **The Purple Economy And Challenges** "requirements And "Sustainable Development In Algeria" البنفسجي في الجزائر، بغية تحقيق التنمية المستدامة في المجالات الاجتماعية جميعها،

والجوانب الاقتصادية والبيئية والثقافية، واتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، الاقتصاد الأرجواني هو أكثر من مجرد طالب فصل دراسي جديد، لأن أبعاده تجاوزت القيم الاقتصادية للإنتاج الثقافي، حيث أصبح بيئة ثقافية أكثر ثراءً وتنوعاً، مما يجعله محركاً أساسياً للتقدم والثروة. يقوم الاقتصاد المستدام على جعل الموارد الطبيعية والموارد البشرية أكثر كفاءة ويقلل من الاعتماد على التقلبات في أسعار الطاقة. وفي الجزائر، يشكل التنوع الثقافي عاملاً هاماً في التحول نحو الاقتصاد الأرجواني من أجل التنمية المستدامة في جميع الميادين والجوانب، وأوصت الدراسة بأهمية محاولة الجزائر وضع برامج إنمائية مجدية وتزويدها بعوامل طبيعية تفضي إلى الانتقال إلى السياحة الثقافية، بالإضافة إلى بيئة الأعمال التجارية التي يتميز بها الاقتصاد، والمساعدة في إنشاء مشاريع صغيرة ومتوسطة الحجم ذات طابع ثقافي.

2- دراسة (أبو زنيد، 2019) بعنوان: "Sustainable Development and Social

Responsibility from an Islamic Perspective"، هدفت الدراسة شرح مفهومي المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة من منظور إسلامي، واستخدمت الدراسة نهجاً نظرياً أساسياً للتحقيق في الظواهر بناءً على مراجعة الأدبيات المنشورة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) والتنمية المستدامة من وجهات نظر إسلامية، وتحقيقاً لأهداف الدراسة يقوم البحث على أساس المقارنة، باستخدام منهج علمي استقرائي، وأشارت النتائج أن الإسلام كان الدين الأول في وضع القواعد والقيم لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية وحماية البيئة، والتأكيد على أهمية البيئة والعمل على الحفاظ على توازنها، وأن الإسلام عمل على حماية المخلوقات التي تعيش على الأرض ورعايتها، وحماية الإنسان من شرور نفسه وظلم أخيه الإنسان، وجعل أخلاقيات التعامل مع البيئة

سلوكًا حميدًا يجب على المسلم الالتزام به ومراعاته في علاقته مع ربه، وأوصت الدراسة أن هناك مسؤولية متعلقة بإدارة واستثمار البيئة ويجب الحفاظ عليها من أي دمار أو ضرر، وأن موارد البيئة لا تعتبر ملكية حصرية لجيل معين يتصرف كما لو كانت ملكيته وميراثه الدائم، وعقد دورات تدريبية مستمرة حتى يدرك الناس بشكل أفضل مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في الإسلام وأهميتها، وإجراء دراسة مقارنة حول الاعتقاد السائد لبعض رجال الأعمال أن الزكاة هي نفسها المسؤولية الاجتماعية للشركات.

3- دراسة (أبو زنيد، 2018) الموسومة بعنوان: " Ethics and corporate social

responsibility: The case of Palestine، هدفت الدراسة التعرف إلى الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات، وما مدى أهمية أن تكون المنظمات مسؤولة اجتماعياً وأخلاقياً؟ من خلال التركيز الرئيسي على برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركة الفلسطينية للاتصالات (PalTel Group)، وناقش ما يعنيه أن تكون مسؤولاً اجتماعياً وأخلاقياً، ولماذا يجب أن تكون المنظمات مسؤولة أخلاقياً واجتماعياً؟ استخدم الباحث المنهج الوصفي الكمي، والاستبانة كأداة للدراسة، حيث تكونت الاستبانة من (13) عبارة تعبر عن مدى تطبيق الأخلاقيات في الشركات، واستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي من (1- 5)، بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة استجابات المبحوثين لعبارات الاستبانة، وأشارت النتائج أن الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية تعتبران من الأمور الهامة والمثيرة للجدل في المنظمات، وأن الأفراد الذين يتم توظيفهم في المنظمة قد يأتون من بيئة أخلاقية أو غير أخلاقية وأن سلوكهم قد يؤثر على المنظمة، ولذلك أشار أن كون المنظمة أخلاقية يعتمد على الأفراد، والقيادة، ونظام المنظمة الداخلي وحدوده، وأن وجود المنظمات الأخلاقية مهم جداً في عالم الأعمال ويسهم في جذب العملاء، وأن شركة الاتصالات الفلسطينية رغم

الظروف الصعبة في الأراضي الفلسطينية إلا أنها تساهم بشكل كبير في دعم مجتمعها الفلسطيني ضمن إطار مسؤوليتها الاجتماعية، وأوصت الدراسة بأهمية اتباع نهج أخلاقي وتوظيف موظفين أخلاقيين في المنظمات.

4- دراسة (Pettersson & et.al، 2015) الموسومة بعنوان: " **Event evaluation: definitions, concepts and a state of the art review**"، وهدفت الدراسة إلى

تحديد تقييم الأحداث، ووضع نموذج مفاهيمي لعملياتها وعناصرها، واستعراض المؤلفات ذات الصلة، واستخلاص الاستنتاجات المتعلقة بذلك عن طريق اتباع منهجية استعراض عام للأدبيات، ووضع نموذج مفاهيمي لعملية التقييم، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المفاهيمي، وخلصت النتائج إلى أن عمليات تقييم التأثير كانت مهيمنة، ولكنها ليست سوى نوع واحد من التقييم؛ وكانت البحوث والورقات المتعلقة بتقييم قيمة الأحداث ضئيلة، بينما كانت البحوث والورقات المتعلقة بتقييم مختلف وظائف الإدارة والتسويق مجزأة، وأنه لم يكتب سوى القليل عن نماذج التقييم ونظمه، على الرغم من أن الخطاب بشأن الاستدامة والمساءلة أدى إلى زيادة التركيز على الاعتبارات غير الاقتصادية، وأوصت الدراسة استخدام النموذج المفاهيمي لعملية التقييم وعناصرها باعتباره نهجاً منهجياً لتشكيل التقييم وأساليبه، والنهوض ببحوث التقييم والأساليب المطبقة على الأحداث.

5- دراسة (Wan & Shanshan، 2015) الموسومة بعنوان: " **Green events, value perceptions, and the role of consumer involvement in festival design and performance**"، وهدفت الدراسة إلى إبراز أبعاد مشاركة الحاضرين في

الأحداث الخضراء في إعداد المهرجانات وتصميمها نظراً للاهتمام المتزايد بالقضايا البيئية، ويوضح الباحثون العلاقات بين الخدمات الصديقة للبيئة، وتصورات الزوار أو نواياهم أو

اختياراتهم، باستخدام نظرية المشاركة، ودراسة علاقات قيمة المشاركة، وكذلك المزايا النسبية التي تحققها الأحداث ذات السياسات والممارسات الخضراء، وتقييم المبلغ الذي سيدفعه الحاضرون مقابل هذه الممارسات من خلال الإنفاق على الأحداث، واستخدام الباحثون منهج الدراسة الاستقصائية عن طريق تطوير مقياس المشاركة الخضراء، واختباره، والاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (406) شخصاً من الأفراد الذين يحضرون المهرجانات والمناسبات، وكان لنتائج الدراسة آثار نظرية وإدارية على حدٍ سواء حيث أوضحت النتائج أن هناك صلة قوية بين المشاركة الخضراء والقيمة المتصورة، ولكن للحصول على أقصى قدر من الميزة النسبية يجب أن تركز جهود التسويق على تعزيز المبادرات الخضراء، وتظهر النتائج كذلك أن الحاضرين في المهرجان سيدفعون 28% أكثر مقابل الطعام الأخضر إذا رأوا أن الحدث يوفر لهم قيمة خضراء.

6-دراسة (Laing & Frost، 2010) الموسومة بعنوان: " **How green was my**

festival: Exploring challenges and opportunities associated with

staging green events "، هدفت الدراسة إلى استكشاف بعض القضايا التي تشمل إدارة

حدثاً أخضراً وتنظيمه، وأهمية إشراك مجموعة من أصحاب المصلحة الرئيسيين في ذلك،

والنظر في مختلف الطرق التي تعمل بها الأحداث على جعل عملياتها خضراء، وتناولت

الدراسة كذلك بعض التحديات التي ينطوي عليها دمج الرسائل الخضراء في موضوع الحدث،

واتبع الباحثان المنهج العلمي في دراسة الحالة، حيث تمت من خلاله دراسة الحالات بشكل

فردى للأحداث، التي تعزز الرسائل أو المفاهيم المتصلة بالأحداث الخضراء، اختتم الباحثان

الدراسة بتحليل احتياجات البحث المستقبلية المرتبطة بالأحداث الخضراء، وخلصت نتائج

الدراسة إلى أنه يمكن للأغذية والمشروبات أن تلعب دوراً حيوياً في تقديم الموضوعات أو

الرسائل الخضراء في الأحداث، ولكن قد يتم تجاهلها لصالح عناصر أكثر وضوحًا، مثل إدارة النفايات، أو إعادة التدوير، وتعكس هذه القضايا فلسفة المسؤولية الاجتماعية أو روحها، والرغبة في التغيير التي تتماشى مع تراث الأحداث كأماكن للتخمير والحوار السياسي.

7-دراسة (cannon & et.al، 2005) الموسومة بعنوان: "Six Sigma: concepts, tools, and applications"

وهدفت الدراسة إلى توفير مناقشة سليمة بشأن منهجية ستة سيجما (6σ)، ومعرفة مدى ملاءمتها مع المبادرات الأخرى ذات النوعية الجيدة، وتمثلت المنهجية التي تم استخدامها في الدراسة المفاهيمية والتي ألقت نظرة عميقة على أصول ستة سيجما وإيجابياتها وسلبياتها، وكيفية ارتباطها ببعض مبادرات الجودة الأخرى في الصناعة، وبما أن الدراسة مفاهيمية وبالتالي فلا فرضيات تم اختبارها كما في الدراسات التجريبية. وبينت نتائج الدراسة أن الهدف المباشر من ستة سيجما (6σ) هو الحد من العيوب، حيث إن انخفاض العيوب يؤدي إلى تحسين المردود، وارتفاع العائدات يحسن رضا العملاء، وأن تنفيذ نظام ستة سيجما (6σ) يمكن أن يؤدي إلى نتائج سلبية إذا طبق في المشروع الخاطئ، وكذلك أشارت النتائج أن ستة سيجما (6σ) هي مجموعة أدوات، وليست نظام إدارة ومن الأفضل استخدامه بالاقتران مع معايير أخرى أكثر شمولاً للجودة، وأن هذه الورقة تفي الغرض حول معلومات/موارد محددة لمنهجية ستة سيجما (6σ)، وبينت أن ستة سيجما (6σ) تستند إلى استخدام مجموعة واسعة من الأدوات الإحصائية والرياضية المتقدمة، وأوصت الدراسة باستخدام منهجية (well-defined) مع منهجية ستة سيجما (6σ)، بهدف تحقيق نتائج هامة بسرعة، ولنجاح هذه المنهجية داخل المنظمة زخم كبير لا يمكن أن يؤدي إلا إلى تحول ثقافي تنظيمي أساسي.

2.5.3. التعقيب على الدراسات السابقة

لاحظت الباحثة ندرة الدراسات التي تناولت موضوع دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في إداء إدارة الأحداث البنفسجية، أو حتى عدم وجود موضوع البحث نهائياً في الدراسات المتوفرة في الوقت الحالي، ورغم وجود الدراسات حول هذه المصطلحات بشكل منفصل، والتي تنوعت في أهدافها، وطرق جمع بياناتها وتحليلها، وتمكنت الباحثة من خلال استعراض الدراسات السابقة أن تلاحظ أن الدراسات جميعها أشارت إلى أهمية الاقتصاد البنفسجي في صناعة الأحداث المتنوعة والفعاليات وإدارتها، كما أنها ساهمت في توضيح أهمية الاقتصاد البنفسجي والفرص والتحديات التي يواجهها الاقتصاد البنفسجي، وتوافقت الباحثة في دراستها مع دراسة (غيزيباوان وآخرون، 2022)، وغالبية الدراسات التي وردت سابقاً إلى اعتبار الاقتصاد البنفسجي امتداداً لمفهوم الاقتصاد الأخضر، في تحقيق كلٍ منهما لأهداف التنمية المستدامة، وتنمية الثقافة المعرفية لدى الأفراد، والمساهمة في المسؤولية الاجتماعية، وهذا ما أشارت له دراسة (غوال وبلهادف، 2020)، والتي ناقشت أهمية الاقتصاد البنفسجي في تعزيز الاقتصاد الأخضر لتحقيق التنمية المستدامة، وأشارت نتائجها إلى وجود علاقة ترابطية وتكاملية بين الاقتصاد الأخضر والاقتصاد البنفسجي، باعتبار هذا الأخير يعمل على تامين العائد الثقافي للسلع والخدمات، مما يعزز انتهاج أنماط إنتاج واستهلاك مستدامة، وبالتالي تحقيق الاقتصاد المستدام، وكذلك أشارت دراسة (مالك، 2019) في نتائجها أهمية تسجيل زيادة في عدد المساحات الخضراء، وأماكن التنزه، وتحقيق الاقتصاد المستدام، وتناولت دراسة (قعيد وهدير، 2017) تفعيل السياحة الخضراء (البيئية) لمواكبة التغيرات العالمية البيئية، وكل ذلك يتوافق مع ما أشارت إليه الباحثة في استنتاجاتها، وتناولها موضوع الاقتصاد البنفسجي من عدة جوانب، جمعت بين الاقتصاديين "الاقتصاد الأخضر والاقتصاد البنفسجي"، واعتبارهما

مكملان لبعضهما البعض، وبالتالي فإن تناول كافة الدراسات السابقة موضوع الاقتصاد الأخضر، والتركيز على زيادة المساحات الخضراء، يتوافق مع ما وضحتة الباحثة من اعتماد هذا العنصر البيئي "الاقتصاد الأخضر" بُعداً من أبعاد الاقتصاد البنفسجي، ويضيف ذلك استرشاداً واضحاً على علاقة الاقتصاد البنفسجي بالاقتصاد الأخضر، واعتبار الاقتصاد البنفسجي امتداد لتطبيق الاقتصاد الأخضر في فلسطين، ونوهت الباحثة أنه من الجدير توافر دراسات مستقبلية تربط بين الاقتصاديين بشكل أوسع من خلال مجموعة من النماذج الكمية والنوعية، وأهمية تطوير معايير ومؤشرات إضافية لقياس أداء إدارة الأحداث البنفسجية، والمسؤولية الاجتماعية، وإدارة الجودة الشاملة في الدراسات المستقبلية.

وتناولت غالبية الدراسات تعريف الاقتصاد البنفسجي ودراسة طبيعة العلاقة التي تربطه بالتنوع الثقافي، كما في دراسة كلٍ من (الطبيبي، 2020) ودراسة (الطهراوي، 2020)، وقد أشار الطهراوي أيضاً إلى أهمية دراسة الآثار الفعلية والمحتملة للاقتصاد البنفسجي على مؤشرات الأداء الاقتصادي البنفسجي للدول، وضرورة التركيز على مساهمة هذا الفرع من الاقتصاد في التنمية المستدامة، وقد دعا (زرقوط، 2020) في دراسته التعرف إلى أحد التوجهات الحديثة في الاقتصاد البنفسجي، الذي يمثل السبيل لتثمين العائد الثقافي للسلع والخدمات في ظل السعي لتحقيق أهداف الاقتصاد المستديم، وتحديد العلاقة بين الاقتصاد البنفسجي والمسؤولية الاجتماعية للشركات، من منطلق سعي هذه الأخيرة إلى البحث عن الميزة التنافسية لتحقيق النجاح والتفوق في مجال المنافسة والاستمرارية، وقد أشارت الباحثة في استنتاجاتها حول أهمية الاقتصاد البنفسجي والأحداث البنفسجية إلى كل ما سبق ذكره وهي بذلك تتوافق مع هذه الدراسات التي تم ذكرها بشكل واضح، وتهدف إلى زيادة فعالية تطبيق ما ورد فيها من خلال دراستها الحالية.

وأشارت كذلك الباحثة في استنتاجاتها أن العولمة دفعت الاقتصاد إلى مرحلة جديدة، مصحوبة بإعادة توزيع للسلطة، والذكاء، والثروة، والتكنولوجيا، وهذا ما تناوله الباحثون (غيزيباون وآخرون، 2020)، وقد أشارت الباحثة أن غالبية الدراسات قد تناولت جزئية واحدة من أبعاد الاقتصاد البنفسجي، ولم يتناول أياً من الباحثين جميع الأبعاد في دراسته، بالإضافة إلى اعتماد الجانب الوصفي التحليلي دون استخدام الجانب الكمي والتحليل الإحصائي في الدراسات، وترى الباحثة أهمية تطوير هذه الدراسات لتحتوي تحليلاً كمياً يعطي نتائج قياس إحصائية واضحة، لتتم الاستفادة من هذه الدراسات في تطوير دراسات بحثية، ومبادرات، وبرامج تطبيقية، تعتمد على خطط إحصائية وأرقام واضحة، ونتائج كمية مدروسة، يمكن من خلالها تحقيق الإدارة البنفسجية، وتقييمها، واستخدام هذه الإدارة في الأحداث المتنوعة كمرجعية واضحة في عمليات التنظيم، والتنسيق، والتطبيق، وتقييم أداء الأحداث البنفسجية.

وأوضح (Laing & Frost، 2010) في دراستهما كيفية إنشاء مهرجان أخضر، والطرق والوسائل التي تم استخدامها من أجل أن يكون مهرجانهم أخضراً، وكذلك أشارت دراسة (Wan & Shanshan، 2015) كيفية التعامل مع الأحداث الخضراء في إعداد المهرجانات وتصميمها نظراً للاهتمام المتزايد بالقضايا البيئية، ووضحت الباحثة أنه يمكن الاستفادة من ذلك في إدارة الأحداث البنفسجية على اعتبار أن الحدث البنفسجي هو امتداد للحدث الأخضر.

وقد تناولت دراسة (Pettersson & et.al) استخدام النموذج المفاهيمي في تقييم الأحداث، ولم تتطرق للقياس الكمي، وكذلك دراسة (cannon & et.al، 2005) تمثلت منهجيتها باستخدام النموذج المفاهيمي، حيث ألقت نظرة عميقة على أصول ستة سيجما

وايجابياتها وسلبياتها، واستخدمت دراسة (Wan & Shanshan، 2015) نظرية المشاركة، وبذلك فإن الأحداث البنفسجية لم يتم التطرق لها نهائياً بتحليل كمي، واعتبرت الباحثة توجهها في رسالتها إلى استخدام القياس الكمي والتحليل الإحصائي، من نقاط القوة التي قد تميز رسالتها عن باقي الدراسات المتوفرة في الوقت الحالي حول البعد البيئي وارتباطه بالاقتصاد البنفسجي وإدارة الأحداث.

ووضح (طهراوي وآخرون، 2020) في دراساتهم الناحية الثقافية للاقتصاد البنفسجي، وقد لاحظت الباحثة أن الباحثين تناولوا جانباً واحداً فقط من أبعاد الاقتصاد البنفسجي وهو البعد الثقافي، ولم يتطرقوا للربط بين هذا الجانب والأبعاد الأخرى للاقتصاد البنفسجي، وكانت الدراسات فقط وصفية تحليلية، دون وجود أي نوع من القياسات الكمية، وعلى الرغم من أن دراسة الطهراوي تطبيقية إلا أنه من الأفضل القيام بالتحليل الكمي للنواحي التطبيقية للحصول على نتائج أفضل لهذه الدراسة، وبذلك نلاحظ أنه لم تتوفر الدراسات الكمية حول الاقتصاد البنفسجي، وتم تناول الموضوع من الناحية التحليلية أو المفاهيمية فقط، ولذلك ترى الباحثة ضرورة توفر معلومات كمية تقيس أبعاد الاقتصاد البنفسجي، وما يتعلق به من مفاهيم، وكذلك قياس مدى ارتباطه بالاقتصاد الأخضر، والعولمة، والاستدامة، وفقاً لمعايير ومؤشرات واضحة ومحددة وكمية، وقد تناولت دراسة (مكاوي وآخرون، 2017) ودراسة (مالك، 2019) مناقشة حدثين أحدهما من وجهة نظر الباحث مكاوي حول السياحة الرياضية وربطها بالاقتصاد البنفسجي في حالة كأس العالم روسيا، والأخرى حول سياحة المؤتمرات وفقاً للتجربة الإماراتية، وقد خصص الباحثان دراستيهما حول حدثين محددين، ولم تتبع أي من الدراستين التحليل الكمي، بالرغم من إمكانية وجود العديد من المؤشرات والمعايير التي يمكن استخدامها لإثراء الدراستين، ومن المفضل في دراسة (مالك، 2019) التوجه نحو دراسة حدث

عربي وليس فقط حالة روسيا، وذلك بسبب الاختلاف في البعد الثقافي بين العالم العربي والأجنبي، وما ينطبق على تلك البلاد لا يمكن تطبيقه في البلاد العربية في كثير من الأحيان، والأغلب أن الأبحاث يجب أن تشير نتائجها إلى تقارب واضح في حال أعيدت في نفس الظروف والمؤثرات، ولكن مع وجود اختلاف فكري وثقافي وديني وبيئي فإن الباحثة تعتقد بصعوبة الوصول إلى نفس النتائج والتوصيات الواردة في دراسته عند تطبيقها في المجتمعات العربية.

ولاحظت الباحثة كذلك أن غالبية الدراسات العربية والأجنبية حول المسؤولية الاجتماعية قد استخدمت الأسلوب الكمي في التحليل، وهذا يعطي قوة في قياس المسؤولية الاجتماعية من نواحي متنوعة ومختلفة، حيث تطرقت دراسة (أبو زنيد، 2018) في نتائجها إلى أن الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية من الأمور الهامة والمثيرة للجدل في المنظمات، وقد اتفقت الباحثة مع دراسة أبو زنيد في هذه النتيجة، وخصوصاً أن العديد من المنظمات التي تتبع الميثاق الأخلاقي والنهج الأخلاقي قد أثبتت نجاحها أكثر من غيرها من المنظمات التي لا تعتمد هذا النهج، ويمكن الربط بين هذه الأخلاقيات وبين ما أورده أبو زنيد كذلك في دراسته عام 2018 حول المسؤولية الاجتماعية ونظرته للموضوع من ناحية دينية مستشهداً بالأحاديث والدلائل القرآنية، ونجد أن كلا الدراستين قد حثت على الالتزام الأخلاقي في السلوكيات الإنسانية والمنظمات، هذا وقد أوضح (داوود، 2019) في دراسته الإطار الفكري للمسؤولية الاجتماعية بالاستناد إلى الأدبيات الاقتصادية والإدارية الخاصة بهذا الموضوع من خلال استخدامه المنهج الوصفي التحليلي على عكس دراسة أبو زنيد التي تناولت المنهج الكمي ومن ذلك تستنتج الباحثة وجود دراسات متنوعة كمية وتحليلية وصفية حول موضوع المسؤولية الاجتماعية مع اختلاف في نوعية الدراسات.

وأشارت العديد من الدراسات الأجنبية الواردة سابقاً إلى كيفية استخدام ستة سيجما في تحقيق إدارة الجودة الشاملة والوصول إلى تميز تنافسي في الأسواق المحلية والعالمية، وهناك العديد من الدراسات المتوفرة حول إدارة الجودة الشاملة سواءً في الدراسات العربية أو الأجنبية ويمكن لأي باحث الاطلاع بسهولة على هذه الدراسات ولكن لا توجد دراسة تربط بين الاقتصاد البنفسجي وإدارة الجودة الشاملة أو إدارة الأحداث البنفسجية، وبذلك فإن الباحثة ترى أهمية الربط بين هذه النواحي سواءً من خلال دراستها الحالية أو على المدى المستقبلي القريب للباحثين.

الفصل الثالث

طريقة الدراسة وإجراءاتها

3.1 منهج الدراسة

3.2 مجتمع الدراسة

3.3 عينة الدراسة

3.4 أداة الدراسة

3.5 متغيرات الدراسة

3.6 المعالجة الإحصائية

3.7 مفتاح التصحيح

الفصل الثالث

طريقة الدراسة وإجراءاتها

مقدمة:

تناول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة الدراسة وإجراءاتها، التي قامت بها الباحثة لتنفيذ هذه الدراسة، ويشمل وصف منهج الدراسة، ومجتمعها، وأداتها، وصدقها، وثباتها، وإجراءاتها، والتحليل الإحصائي.

3.1. منهج الدراسة

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الكمي الوصفي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة عن طريق التحليل والتفسير العلمي المنظم للظاهرة أو المشكلة، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات، ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

3.2. مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة الحالية من مجالس الإدارة ورؤساء الأقسام جميعها في المنظمات، التي تقوم بتنظيم الأحداث المختلفة في محافظة الخليل، وهذه المنظمات هي:

▪ أرجو الاطلاع على جدول رقم (2) في الصفحة التالية - ص 85

جدول رقم (2): مجتمع الدراسة

المنظمة	الرقم
غرفة تجارة وصناعة الخليل	1
غرفة تجارة وصناعة شمال الخليل	2
غرفة تجارة وصناعة جنوب الخليل	3
منظمة ضد الجوع (ACF)	4
الجمعية النسوية	5
مركز فنون الطفل الفلسطيني	6
محافظة الخليل	7
بلدية الخليل	8
بلدية السموع	9
بلدية دورا	10
بلدية حلحول	11
وزارة العمل	12
اتحاد لجان المرأة	13
وزارة الثقافة	14

3.3. عينة الدراسة

قامت الباحثة باستخدام أسلوب العينة القصدية \ العينة الغرضية (Purposive Sample)، وذلك لصعوبة اختيار أي نوع آخر من أنواع العينات العشوائية، وبسبب عدم معرفة العدد الحقيقي والدقيق لحجم مجتمع الدراسة، وبناءً على ذلك، قامت الباحثة بتوزيع 147 أداة من أدوات الدراسة وهي الاستبانة الإلكترونية، وبلغ عدد الاستبانة المستردة 144 استبانة، وبذلك تكون نسبة الاسترداد 98% تقريباً، حيث تم إتاحة المجال للأفراد في مجالس الإدارة ورؤساء الأقسام للمنظمات السابق ذكرها كافة بتعبئة الاستبانة الإلكترونية، وتم تعبئة الاستبانة دون تدخل الباحثة في تحديد هؤلاء الأفراد، وقد تم تقسيم العينة على النحو الآتي:

جدول رقم (3): عينة الدراسة.

العدد	المنظمة	الرقم
10	غرفة تجارة وصناعة الخليل	1
10	غرفة تجارة وصناعة شمال الخليل	2
10	غرفة تجارة وصناعة جنوب الخليل	3
8	منظمة ضد الجوع (ACF)	4
15	الجمعية النسوية	5
10	مركز فنون الطفل الفلسطيني	6
10	محافظة الخليل	7
15	بلدية الخليل	8
10	بلدية السموع	9

10	بلدية لحول	10
7	وزارة العمل	11
12	اتحاد لجان المرأة	12
10	وزارة الثقافة	13
147	المجموع	

والجدول رقم (4) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المعلومات الشخصية والديمغرافية للمبحوثين

جدول رقم (4): خصائص المبحوثين الشخصية والديمغرافية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	نكر	88	61.1%
	أنثى	56	38.9%
	المجموع	144	100.0%
العمر	25 - 35 سنة	29	20.1%
	36 - 45 سنة	41	28.5%
	46 - 55 سنة	56	38.9%
	أكثر من 55 سنة	18	12.5%

100.0%	144	المجموع	
6.3%	9	توجيهي أو أقل	المؤهل العلمي
19.4%	28	دبلوم	
55.6%	80	بكالوريوس	
18.8%	27	دراسات عليا	
100.0%	144	المجموع	
19.4%	28	أقل من 10 سنوات	الخبرة الإدارية
18.8%	27	11 - 20 سنة	
34.0%	49	21 - 30 سنة	
27.8%	40	أكثر من 30 سنة	
100.0%	144	المجموع	
43.8%	63	منظمة حكومية	الفئة المنظمة للحدث
35.4%	51	منظمة غير حكومية	
20.8%	30	منظمة أهلية	
100.0%	144	المجموع	

نوع الحدث	حدث بنفسي	105	72.9%
	حدث غير بنفسي	39	27.1%
	المجموع	144	100.0%

3.4. أداة الدراسة

استخدمت الباحثة أداة الاستبانة الالكترونية لدراسة دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل- فلسطين، حيث تكونت هذه الأداة من 77 فقرة، موزعة على 3 محاور رئيسة تمثل: "أداء إدارة الأحداث البنفسجية، وإدارة الجودة الشاملة، والمسؤولية الاجتماعية".

وتتدرج الإجابة على فقرات الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي من (1 - 5).

على النحو التالي:

(قليلة جداً = 1)، (قليلة = 2)، (متوسطة = 3)، (كبيرة = 4)، (كبيرة جداً = 5).

يعبر ثبات أداة الدراسة عن مدى تجانس وتناسق (اتساق) إجابات المبحوثين على فقرات أداة

الدراسة وعباراتها ومدى دقة إجاباتهم، وبالتالي أن تعطي أداة الدراسة النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقها

مرة أخرى في الظروف نفسها (Sauro & Lewis, 2012).

ولقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، تم قياس الثبات لمجالات أداة الدراسة والفقرات، إضافة إلى الدرجة الكلية لأداة الدراسة باستخدام معاملات الثبات كرونباخ ألفا، وذلك على الاستبانات جميعها في عينة الدراسة، وكانت النتائج على النحو الآتي:

جدول رقم (5): معاملات الثبات لمجالات الدراسة

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الدرجة الكلية لأداء إدارة الأحداث البنفسجية	36	0.96
الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة	26	0.94
الدرجة الكلية للمسؤولية الاجتماعية	15	0.94
الدرجة الكلية لأداة الدراسة	77	0.97

ويتضح من جدول رقم (5) أن ثبات قيمة درجة معامل الثبات الكلية لمحور أداء إدارة الأحداث البنفسجية 0.96، ومحور إدارة الجودة الشاملة 0.94، ومحور المسؤولية الاجتماعية 0.94، كما بلغت قيمة درجة معامل الثبات الكلية لأداة الدراسة 0.97، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج ما يتراوح بين 94% و 97% من البيانات والنتائج الحالية، فيما لو تم إعادة القياس والبحث، واستخدامها مرة أخرى بالظروف نفسها، وبالتالي اعتبرت أداة الدراسة الحالية مناسبة لأغراض الدراسة والأهداف التي وضعت هذه المحاور، والأبعاد وفقراتها من أجلها، لأن معاملات الثبات جميعها تزيد عن أو تساوي 70% (Gefen & et.al، 2000).

وللارتقاء بمستوى الاستبانات ولضمان تحقيقها للأهداف التي وضعت من أجلها، تمت مراجعتها وتحكيمها من قبل عدد من الأكاديميين والمختصين في مجال الدراسة، وكما تم استشارة اختصاصيين في مجال الإحصاء من أجل عملية إدخال البيانات وتحليلها.

وفي ضوء ملاحظات المحكمين تم تعديل بعض عبارات الاستبانات كي تصبح أكثر وضوحاً من حيث الصياغة وانتماؤها للمحاور التي تندرج تحتها.

ومن ناحية أخرى تم حساب معاملات الارتباط، التي تعبر عن قوة العلاقة بين كل فقرة من فقرات محاور أداة الدراسة ومجالاتها مع الدرجة الكلية لذلك المحور الذي تنتمي إليه الفقرة، بالإضافة إلى حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مجال مع المجال الكلي والدرجة الكلية لتلك المجالات، وتعتبر أداة الدراسة بأنها تتمتع بدرجة صدق عالٍ عندما تكون جميع معاملات الارتباط أو معظمها دالة إحصائياً (مستوى الدلالة أقل من 0.05)، وبالتالي يدل على زيادة الاتساق أو التناسق الداخلي للفقرات داخل هذا المجال أو المحور (Sauro & Lewis ، 2012).

جدول رقم (6): معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محور أداء إدارة الأحداث البنفسجية.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	يتم تسجيل الحضور من خلال رابط الالكتروني قبل موعد الحدث البنفسجي.	0.517	0.000
2.	يتم مراجعة قوائم الحضور ومقارنتها بتسجيل الرابط الالكتروني.	0.650	0.000
3.	يتم قياس مستوى رضا الحضور من خلال استخدام استقصاءات الرضا.	0.651	0.000

0.000	0.633	يتم استخدام التغذية الراجعة حول آراء الجمهور عن الحدث البنفسجي للاستفادة منها في الأحداث القادمة.	.4
0.000	0.568	تعمل المنظمة على دراسة ميزانية الحدث البنفسجي وتحديد صافي الربح.	.5
0.000	0.633	تحدد المنظمة هل حقق الحدث البنفسجي رضا الإداريين والمشرفين على الحدث؟	.6
0.000	0.527	تقوم المؤسسة بوضع خطط ترويجية للحدث البنفسجي	.7
0.000	0.564	تحضر المنظمة استقصاء عما يتطلع إليه الحضور أو عن التجارب التي يهتمون بها.	.8
0.000	0.541	يتم عمل دراسة استقصائية قصيرة يومية حول الحدث البنفسجي بهدف تحسين الحدث البنفسجي في اليوم التالي.	.9
0.000	0.592	تعلن المنظمة عن أسماء المتحدثين في الحدث البنفسجي من خلال حملات ترويجية.	.10
0.000	0.694	تفتح المنظمة باب التسجيل للجمهور وفقاً لجلسات المتحدثين من خلال الروابط الإلكترونية.	.11
0.000	0.711	تحدد المنظمة أكثر المتحدثين أهمية من خلال عدد حضور الجلسات.	.12
0.000	0.722	تضع المنظمة خطة واضحة للتعامل مع المتحدثين الفعالين في المجتمع.	.13
0.000	0.727	تستفيد المنظمة من المتحدثين الفعالين في دعم مسؤوليتها الاجتماعية حول مواضيع محورية تعيد المنظمة.	.14

0.000	0.653	تحدد المنظمة الجلسات الأكثر تأثيراً في المجتمعات المحلية من خلال عدد حضور الجلسات.	.15
0.000	0.526	تعمل المنظمة على رصد عدد الجمهور الذين يشاركون الحدث البنفسجي.	.16
0.000	0.625	تعمل المنظمة على رصد عدد الجمهور الذين يتفاعلون مع الحدث البنفسجي (إعجاب، وتعليق، وهاشتاج).	.17
0.000	0.672	تقارن المنظمة التفاعلات بأحداث تم تنظيمها سابقاً.	.18
0.000	0.654	تستخدم المنظمة البيانات في تحسين الأحداث المستقبلية.	.19
0.000	0.701	تحدد المنظمة نوع التذاكر وأسعارها للحدث البنفسجي ونقاط البيع لها.	.20
0.000	0.675	تستخدم المنظمة استراتيجية الحدث البنفسجي الافتراضي لمعرفة النسبة المئوية للحضور الذين ينضمون للأحداث المتنوعة.	.21
0.000	0.672	تستخدم المنظمة البيانات السابقة عن الأحداث بأن تكون أكثر استهدافاً للحضور في الأحداث المستقبلية.	.22
0.000	0.615	تحدد المنظمة إجمالي الإيرادات الأفضل من الحدث.	.23
0.000	0.655	تقيس المنظمة الرضا من خلال الاستطلاعات أو درجات (صافي نقاط الترويج - NPS) أو اجتماعات استخلاص المعلومات بعد الحدث.	.24
0.000	0.696	تستمع المنظمة لرعاة الحدث البنفسجي بعد انتهائه وتساءلهم عما حقق النجاح معهم، وما هي المجالات التي يرغبون في تحسينها؟	.25

0.000	0.630	تستفيد المنظمة من التغذية الراجعة الواردة من رعاة الحدث البنفسجي في وضع خطط مستقبلية.	.26
0.000	0.612	تسجل المنظمة عدد الحضور المتكرر في أحداث متكررة، سواءً أكانت شهرية أو سنوية أو حتى نصف سنوية.	.27
0.000	0.598	تقارن المنظمة عدد الحضور بالبيانات المتوفرة لديها على مدى سنوات لمعرفة مدى الصدى الذي يحققه الحدث.	.28
0.000	0.607	تقيس المنظمة عدد العملاء \ الحضور المؤهلين للمشاركة في الحدث.	.29
0.000	0.616	تقيس المنظمة عدد العملاء المكتسبين.	.30
0.000	0.552	تقوم المنظمة بدمج بيانات الحدث البنفسجي المناسب مع الحدث البنفسجي المستقبلي بهدف التحسين والتطوير.	.31
0.000	0.543	تعمل المنظمة على إرسال الهدايا والجوائز لعملائها المتكررين والدائمين.	.32
0.000	0.647	توفر المنظمة حوافز مادية أو معنوية تساهم في تشجيع المؤهلين والمكتسبين الاستمرار في التعامل مع المنظمة مستقبلاً.	.33
0.000	0.594	تعرض المنظمة خططاً مستقبلية تدعم مسؤوليتها الاجتماعية لعملائها.	.34
0.000	0.651	تشارك المنظمة في الأعمال الخيرية والتبرعات كجزء من مخطط ترويجي لأعمالها لكسب العملاء.	.35
0.000	0.553	تحقق المنظمة سمعة جيدة من خلال مساهمتها في حل المشاكل الاجتماعية المتعلقة بالمجتمع المحلي.	.36

جدول (7): معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محور إدارة الجودة الشاملة.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
37.	تحافظ المنظمة على الأولوية العالية في تحقيق رضا العملاء (سواء العملاء الداخليين أو الخارجيين) من خلال التحديد بسرعة ودقة، والاستجابة للاحتياجات الفعلية للعملاء.	0.578	0.000
38.	تقوم المنظمة بالتعامل والتفاوض مع العملاء الداخليين.	0.676	0.000
39.	تقوم المنظمة بالتعامل والتفاوض مع العملاء الخارجيين.	0.668	0.000
40.	تعمل المنظمة على التعاون مع المستثمرين في دعم المجتمع المحلي ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية.	0.650	0.000
41.	تعمل المنظمة على أتمتة البيانات المتعلقة بأعمالها والأحداث التي تقوم بها.	0.626	0.000
42.	تعتمد المنظمة في قراراتها الاستراتيجية على البيانات المتوفرة لديها حول الأحداث المتنوعة.	0.646	0.000
43.	تستخدم المنظمة الحقائق والقياسات والمشاهدات في تحديد البيانات المهمة حول الحدث البنفسجي.	0.625	0.000
44.	تحدد المنظمة حجم كل نشاط تقوم به والتكاليف اللازمة للقيام به.	0.692	0.000
45.	تحدد المنظمة العمليات المتنوعة المتعلقة بتنظيم الأحداث والفعاليات المتنوعة.	0.732	0.000
46.	تدمج المنظمة العمليات التي حققت نجاحاً سابقاً في تنظيم الأحداث بخططها المستقبلية.	0.731	0.000

0.000	0.671	تعمل المنظمة على تمكين العاملين فيها وتدريبهم على تنظيم الأحداث النفسية المتنوعة.	.47
0.000	0.591	تستفيد المنظمة من الأحداث المتنوعة في دعم أفكارها حول تنظيم الحدث النفسي.	.48
0.000	0.552	تضع المنظمة خطة قصيرة الأجل للحدث النفسي.	.49
0.000	0.568	تضع المنظمة خطة طويلة الأجل لسلسلة من الأحداث المتنوعة التي تدعم موروثها الثقافي.	.50
0.000	0.604	توفر المنظمة فريق عمل متعاون لتنظيم وتنفيذ الحدث النفسي.	.51
0.000	0.569	تضع المنظمة خطة واضحة لحل المشكلات قبل وقوعها والتعامل مع الأزمات.	.52
0.000	0.609	تستدعي المنظمة فريق استشاري مختص بالإضافة لفريق تنظيم الحدث النفسي في حال وقوع مشكلة أثناء التنظيم.	.53
0.000	0.657	توفر المنظمة فريق عمل متكامل يتناسب مع الحدث النفسي الذي يتم تنظيمه.	.54
0.000	0.737	تحقق المنظمة الأهداف المنشودة بالاعتماد على العمل الجماعي التعاوني والبعد عن المنافسة.	.55
0.000	0.672	تستخدم المنظمة أدوات علمية في خططها ومشاريعها المتعلقة بتنظيم الحدث النفسي.	.56
0.000	0.689	تركز المنظمة على الأولويات والمبادرات في أعمالها.	.57
0.000	0.709	تسعى المنظمة إلى مشاركة فريق العمل الكاملة في الحدث النفسي.	.58

0.000	0.638	تعمل المنظمة على وضع مخططات زمنية واضحة لتنفيذ الحدث البنفسجي.	.59
0.000	0.661	تحدد المنظمة دراسة جدوى حول الحدث البنفسجي.	.60
0.000	0.652	تضع المنظمة خطة بديلة في حال حدوث خلل في الخطة الرئيسة المعتمدة.	.61
0.000	0.590	تحافظ المنظمة على خطة استراتيجية واضحة تجنباً لوقوع المشكلات.	.62

جدول رقم (8): معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محور المسؤولية الاجتماعية.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.63	تتخذ المنظمة خطة استراتيجية واضحة تدعم مسؤوليتها الاجتماعية وتحقق الربحية لها.	0.653	0.000
.64	تعمل على دراسة الجدوى الاقتصادية لكل حدث.	0.753	0.000
.65	تصدر تقارير سنوية متعلقة بالأحداث البنفسجية.	0.772	0.000
.66	تحدد الأموال المخصصة لإنفاقها على الأعمال ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية سنوياً نصف سنوي.	0.759	0.000
.67	تقوم المنظمة بالالتزام الواعي بالقوانين والتشريعات في الدولة.	0.693	0.000
.68	توضح المنظمة أساسيات المعاملات والاستثمار التي تقوم بها ضمن الحدث البنفسجي.	0.660	0.000
.69	تحدد المنظمة أجور الفريق القائم بالعمل وأجور الأفراد جميعها المرتبطة بتنظيم الحدث البنفسجي بشكل واضح وضمن اتفاقيات مكتوبة.	0.664	0.000

0.000	0.672	تضع المنظمة خطة استراتيجية قانونية واضحة لسياساتها المتنوعة.	.70
0.000	0.734	تهتم المنظمة بكيفية قيام المديرين بإدارة أعمال المنظمة وخططها الاستراتيجية.	.71
0.000	0.746	تدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالمجتمع المحلي.	.72
0.000	0.782	تدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالموروث الثقافي الفلسطيني.	.73
0.000	0.802	تعتمد المنظمة أن يكون القائمون بتنظيم الحدث البنفسجي على درجة عالية من الثقة والعدالة والإدارة الرشيدة.	.74
0.000	0.712	تساهم المنظمة في تقديم التبرعات والمساعدات من أجل تنمية المجتمع وتطويره.	.75
0.000	0.767	تنظم العديد من الفعاليات غير الربحية والتي تدعم الوعي حول الموروث الثقافي.	.76
0.000	0.745	تعمل المنظمة على زيادة وعي الإداريين الاستراتيجي حول دورهم الفعال في خدمة المجتمع.	.77

من خلال الجداول السابقة (جدول رقم 6، جدول رقم 7، جدول رقم 8) يتضح وجود ارتباطات

دالة إحصائياً (مستويات الدلالة أقل من 0.05) بين فقرات المحور الواحد جميعها أو البعد الواحد

والدرجة الكلية لذلك المحور أو البعد، وهذا يدل على ارتفاع درجة الصدق والتناسق الداخلي، وبذلك

تعتبر هذه الفقرات صادقة في قياس ما وضعت لقياسه.

جدول رقم (9): معاملات الارتباط بيرسون لمحاور أداء إدارة الأحداث البنفسجية.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحور
0.000	0.659	مؤشر تسجيل الدخول
0.000	0.730	استقصاءات الرضا ودرجة صافي الترويج
0.000	0.804	درجة الاهتمام بالمتحدثين وتحليل الجلسات
0.000	0.749	رصد وسائل الإعلام الاجتماعية
0.000	0.807	التسجيل لكل نوع من أنواع التذاكر وعدد خيوط البيع المؤهلة
0.000	0.748	رضا راعي الحدث
0.000	0.765	عدد الحضور (المتكررا الجدد) وتكاليف اقتناء كل عميل

جدول رقم (10): معاملات الارتباط بيرسون لمحاور إدارة الجودة الشاملة.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحور
0.000	0.725	التركيز على الزبون
0.000	0.743	اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق والبيانات الدقيقة
0.000	0.797	التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية
0.000	0.689	الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق
0.000	0.756	التعاون غير المحدود بين منسوبي المنشأة الواحدة
0.000	0.792	التحسين المستمر والوقاية

جدول رقم (11): معاملات الارتباط بيرسون لمحاور المسؤولية الاجتماعية.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحور
0.000	0.831	البعد الاقتصادي
0.000	0.807	البعد القانوني
0.000	0.855	البعد الأخلاقي
0.000	0.833	البعد الخيري

ومن خلال الجداول السابقة (جدول 9، جدول 10، جدول 11) يتضح وجود ارتباطات دالة

إحصائياً (مستويات الدلالة المعنوية أقل من 0.05) بين الدرجات الكلية للمحاور جميعها مع الدرجة

الكلية لها، وذلك يدل على ارتفاع درجة الصدق البنائي لأداة الدراسة، وبذلك تعتبر هذه المجالات

صادقة في قياس المجالات الرئيسية.

3.5. متغيرات الدراسة

أ- المتغير المستقل: يوجد في الدراسة متغيران مستقلان، هما:

1. إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management

2. المسؤولية الاجتماعية (SR) Social Responsibility

ب- المتغير التابع: يوجد في الدراسة متغير تابع واحد، هو:

1. أداء إدارة الأحداث البنفسجية Violet Event Management Performance

(VEMP)

3.6. المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة من أداة الاستبانة، قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب، وقد تم ذلك بإعطائها أرقام معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابات (قليلة جداً=1)، (قليلة=2)، (متوسطة=3)، (كبيرة=4)، (كبيرة جداً=5)، على مقياس ليكرت الخماسي من (1 - 5)، بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات الخاصة بأداة الاستبانة باستخراج الأعداد والنسب المئوية لخصائص المبحوثين الشخصية، كما تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان والدرجات الكلية للمجالات والأبعاد، وذلك لأن الدرجات الكلية هي عبارة عن متغيرات كمية بسبب تكونها من مجموع (أو وسط حسابي) لدرجات الفقرات، التي هي متغيرات ترتيبية تم اسناد أرقام تعبر عن ترتيبها (بدرجة قليلة جداً=1 إلى بدرجة كبيرة جداً=4). وحسب (جيف ساورو وآخرون) فإنه لا مانع من التعامل مع البيانات الترتيبية متعددة المقاييس على أنها كمية (Sauro & Lewis, 2012)، وأن توظيف الطبيعة الكمية للبيانات الترتيبية عن طريق إسناد درجات عددية لها وتخصيصها يعطي فوائد ومزايا متنوعة لتحليل البيانات (Agresti, 2002)، وعليه فإنه من المناسب استخدام الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، وباقي الأساليب الإحصائية الخاصة بالبيانات الكمية، في تحليل فقرات الاستبانة، حيث إن الوسط الحسابي للفقرة يعطي توصيفاً واضحاً وسهلاً ومختصراً لدرجة ما يريد المبحوث التعبير عنه أكثر من النسب المئوية، التي تحتاج إلى استخدام أكثر من نسبة للتعبير عن درجة الفقرة ومستواها، وقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression) لفحص دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية، وتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)

واختبار ت للعينتين المستقلتين (Samples Test Independent) لفحص الفروق في استجابات
المبحوثين حسب نوع الحدث والفئة المنظمة للحدث، كما تم استخدام معاملات الثبات كرونباخ ألفا
لفحص ثبات أداة الاستبانة وأسلوب تحليل معاملات الارتباط بيرسون لفحص صدق أداة الاستبيان،
وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

3.7. مفتاح التصحيح

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزاناً لاتجاهاتهم من (1 - 5)، تم حساب فرق
أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة، وهي $5 = 4$ وهو ما يسمى المدى، ومن ثم تم قسمة قيمة المدى
على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج $0.8 = 4/5$ ، وبالتالي
نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداءً من أدنى قيمة وهي 1 وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد
مستوى الاستجابة وشدتها بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم (12) يوضح ذلك:

جدول رقم (12): مفتاح التصحيح

المستوى	الوسط الحسابي
منخفضة جداً	أقل من 1.8
منخفضة	من 1.8 _ أقل من 2.6
متوسطة	من 2.6 _ أقل من 3.4
مرتفعة	من 3.4 _ أقل من 4.2
مرتفعة جداً	من 4.2 فأكثر

الفصل الرابع

تحليل فقرات الاستبانة والدرجات الكلية للمحاور

- 4.1 أداء إدارة الأحداث البنفسجية
- 4.2 تحليل فقرات أداء إدارة الأحداث البنفسجية
- 4.3 إدارة الجودة الشاملة
- 4.4 تحليل فقرات إدارة الجودة الشاملة
- 4.5 المسؤولية الاجتماعية
- 4.6 تحليل فقرات المسؤولية الاجتماعية
- 4.7 تحليل أسئلة الدراسة وفرضياتها

الفصل الرابع

تحليل فقرات الاستبانة والدرجات الكلية للمحاور

4.1. أداء إدارة الأحداث البنفسجية

يبين جدول رقم (13) الأوساط الحسابية الكلية والانحرافات المعيارية الكلية لمحاور الدراسة

المتعلقة بأداء إدارة الأحداث البنفسجية:

جدول رقم (13): الأوساط الحسابية الكلية والانحرافات المعيارية الكلية لمحاور الدراسة المتعلقة بأداء

إدارة الأحداث البنفسجية.

المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
مؤشر تسجيل الدخول.	4.63	0.57	مرتفعة جداً
استقصاءات الرضا ودرجة صافي الترويج.	4.19	0.68	مرتفعة
درجة الاهتمام بالمتحدثين وتحليل الجلسات.	4.26	0.76	مرتفعة جداً
رصد وسائل الإعلام الاجتماعية.	4.23	0.63	مرتفعة جداً
التسجيل لكل نوع من أنواع التذاكر، وعدد خيوط البيع المؤهلة.	4.29	0.67	مرتفعة جداً
رضا راعي الحدث.	4.29	0.80	مرتفعة جداً
عدد الحضور (المتكررا الجدد) وتكاليف اقتناء كل عميل.	4.15	0.68	مرتفعة
الدرجة الكلية لأداء إدارة الأحداث البنفسجية.	4.29	0.52	مرتفعة جداً

يتضح من جدول رقم (13) بأن الدرجة الكلية لأداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل مرتفعة جداً، بوسط حسابي كلي مقداره (4.29)، وانحراف معياري (0.52).

ويتضح كذلك بأن الدرجات الكلية جميعها للمحاور مرتفعة جداً أو مرتفعة، وكانت أعلى الدرجات هي درجة مؤشر تسجيل الدخول بوسط حسابي كلي مقداره (4.63)، يليها درجة التسجيل لكل نوع من أنواع التذاكر، وعدد خيوط البيع المؤهلة بوسط حسابي كلي مقداره (4.29)، ودرجة رضا راعي الحدث بوسط حسابي كلي مقداره (4.29)، ثم درجة الاهتمام بالمتحدثين وتحليل الجلسات بوسط حسابي كلي مقداره (4.26)، يليها درجة رصد وسائل الإعلام الاجتماعية، بوسط حسابي كلي مقداره (4.23)، وثم يليها درجة استقصاءات الرضا ودرجة صافي الترويج، بوسط حسابي كلي مقداره (4.19)، وأخيراً درجة عدد الحضور (المتكررا الجدد) وتكاليف اقتناء كل عميل بوسط حسابي كلي مقداره (4.15).

وفيما يأتي توضيح لتحليل فقرات أداء إدارة الأحداث البنفسجية:

4.2. تحليل فقرات أداء إدارة الأحداث البنفسجية

والجدول رقم (14) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداء إدارة الأحداث البنفسجية.

جدول رقم (14): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداء إدارة الأحداث البنفسجية.

الرقم	أداء إدارة الأحداث البنفسجية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
مؤشر تسجيل الدخول				
2.	يتم تسجيل الحضور من خلال رابط إلكتروني قبل موعد الحدث البنفسجي.	4.76	0.64	مرتفعة جدا
3.	يتم مراجعة قوائم الحضور، ومقارنتها بتسجيل الرابط الإلكتروني.	4.49	0.65	مرتفعة جدا
استقصاءات الرضا ودرجة صافي الترويج				
4.	يتم قياس مستوى رضا الحضور من خلال استخدام استقصاءات الرضا.	4.51	0.66	مرتفعة جدا
5.	يتم استخدام التغذية الراجعة حول آراء الجمهور عن الحدث البنفسجي للاستفادة منها في الأحداث القادمة.	4.20	0.72	مرتفعة جدا
6.	تعمل المنظمة على دراسة ميزانية الحدث البنفسجي وتحديد صافي الربح.	4.17	0.78	مرتفعة
7.	تحدد المنظمة هل حقق الحدث البنفسجي رضا الإداريين والمشرفين على الحدث؟	4.11	0.88	مرتفعة
8.	تقوم المؤسسة بوضع خطط ترويجية للحدث البنفسجي	4.15	0.86	مرتفعة

مرتفعة	0.93	4.13	تحضر المنظمة استقصاء عما يتطلع إليه الحضور أو عن التجارب التي يهتمون بها.	.9
مرتفعة	1.10	4.03	يتم عمل دراسة استقصائية قصيرة يومية حول الحدث البنفسجي بهدف تحسين الحدث البنفسجي في اليوم التالي.	.10
درجة الاهتمام بالمتحدثين وتحليل الجلسات				
مرتفعة جداً	0.85	4.44	تعلن المنظمة عن أسماء المتحدثين في الحدث البنفسجي من خلال حملات ترويجية.	.11
مرتفعة جداً	0.85	4.33	تفتح المنظمة باب التسجيل للجمهور وفقاً لجلسات المتحدثين من خلال الروابط الالكترونية.	.12
مرتفعة جداً	0.88	4.31	تحدد المنظمة أكثر المتحدثين أهمية من خلال عدد حضور الجلسات.	.13
مرتفعة	0.92	4.18	تضع المنظمة خطة واضحة للتعامل مع المتحدثين الفاعلين في المجتمع.	.14
مرتفعة	0.93	4.15	تستفيد المنظمة من المتحدثين الفاعلين في دعم مسؤوليتها الاجتماعية حول مواضيع محورية تفيد المنظمة.	.15
مرتفعة	0.96	4.15	تحدد المنظمة الجلسات الأكثر تأثيراً في المجتمعات المحلية من خلال عدد حضور الجلسات.	.16
رصد وسائل الإعلام الاجتماعية				

مرتفعة جداً	0.75	4.44	تعمل المنظمة على رصد عدد الجمهور الذين يشاركون الحدث البنفسجي.	.17
مرتفعة جداً	0.65	4.25	تعمل المنظمة على رصد عدد الجمهور الذين يتفاعلون مع الحدث البنفسجي (إعجاب، وتعليق، وهاشتاج).	.18
مرتفعة	0.81	4.13	تقارن المنظمة التفاعلات بأحداث تم تنظيمها سابقاً.	.19
مرتفعة	0.84	4.10	تستخدم المنظمة البيانات في تحسين الأحداث المستقبلية.	.20
التسجيل لكل نوع من أنواع التذاكر وعدد خيوط البيع المؤهلة				
مرتفعة جداً	0.86	4.41	تحدد المنظمة نوع التذاكر وأسعارها للحدث البنفسجي ونقاط البيع لها.	.21
مرتفعة جداً	0.82	4.26	تستخدم المنظمة استراتيجية الحدث البنفسجي الافتراضي لمعرفة النسبة المئوية للحضور الذين ينضمون للأحداث المتنوعة.	.22
مرتفعة جداً	0.77	4.29	تستخدم المنظمة البيانات السابقة عن الأحداث بأن تكون أكثر استهدافاً للحضور في الأحداث المستقبلية.	.23
مرتفعة جداً	0.82	4.20	تحدد المنظمة إجمالي الإيرادات الأفضل من الحدث.	.24
رضا راعي الحدث				

مرتفعة جداً	0.85	4.48	تقيس المنظمة الرضا من خلال الاستطلاعات أو درجات (صافي نقاط الترويج - NPS) أو اجتماعات استخلاص المعلومات بعد الحدث.	.25
مرتفعة	0.93	4.19	تستمع المنظمة لرعاة الحدث البنفسجي بعد انتهائه وتسالهم عما حقق النجاح معهم، وما هي المجالات التي يرغبون في تحسينها؟	.26
مرتفعة	0.92	4.19	تستفيد المنظمة من التغذية الراجعة الواردة من رعاة الحدث البنفسجي في وضع خطط مستقبلية.	.27
عدد الحضور (المتكررا الجدد) وتكاليف اقتناء كل عميل				
مرتفعة جداً	0.80	4.45	تسجل المنظمة عدد الحضور المتكرر في أحداث متكررة، سواءً كانت شهرية أو سنوية أو حتى نصف سنوية.	.28
مرتفعة جداً	0.81	4.27	تقارن المنظمة عدد الحضور بالبيانات المتوفرة لديها على مدى سنوات لمعرفة مدى الصدى الذي يحققه الحدث.	.29
مرتفعة جداً	0.78	4.23	تقيس المنظمة عدد العملاء الحضور المؤهلين للمشاركة في الحدث.	.30
مرتفعة	0.89	4.10	تقيس المنظمة عدد العملاء المكتسبين.	.31
مرتفعة	0.79	4.15	تقوم المنظمة بدمج بيانات الحدث البنفسجي المناسب مع الحدث البنفسجي المستقبلي بهدف التحسين والتطوير.	.32

مرتفعة	0.84	4.09	تعمل المنظمة على إرسال الهدايا والجوائز لعملائها المتكررين والدائمين.	33.
مرتفعة	0.92	4.04	توفر المنظمة حوافز مادية أو معنوية تساهم في تشجيع المؤهلين والمكتسبين الاستمرار في التعامل مع المنظمة مستقبلاً.	34.
مرتفعة	0.90	4.05	تعرض المنظمة خطط مستقبلية تدعم مسؤوليتها الاجتماعية لعملائها.	35.
مرتفعة	0.97	4.07	تشارك المنظمة في الأعمال الخيرية والتبرعات كجزء من مخطط ترويجي لأعمالها لكسب العملاء.	36.
مرتفعة	0.97	4.08	تحقق المنظمة سمعة جيدة من خلال مساهمتها في حل المشاكل الاجتماعية المتعلقة بالمجتمع المحلي.	37.
مرتفعة جداً	0.52	4.29	الدرجة الكلية	

يوضح جدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة

الدراسة، والتي تقيس أداء إدارة الأحداث البنفسجية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي،

وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط

الحسابي للدرجة الكلية (4.29)، والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.52)، مما يدل على أن درجة

أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل مرتفعة جداً.

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه

الفقرات: الفقرة (يتم تسجيل الحضور من خلال رابط إلكتروني قبل موعد الحدث البنفسجي) بمتوسط

حسابي مقداره (4.76)، وانحراف معياري مقداره (0.64)، الفقرة (يتم قياس مستوى رضا الحضور من خلال استخدام استقصاءات الرضا) بمتوسط حسابي مقداره (4.51)، وانحراف معياري مقداره (0.66)، الفقرة (يتم مراجعة قوائم الحضور ومقارنتها بتسجيل الرابط الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (4.49)، وانحراف معياري مقداره (0.65)، والفقرة (تقيس المنظمة الرضا من خلال الاستطلاعات أو درجات (صافي نقاط الترويج - NPS) أو اجتماعات استخلاص المعلومات بعد الحدث) بمتوسط حسابي مقداره (4.48)، وانحراف معياري مقداره (0.85).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (يتم عمل دراسة استقصائية قصيرة يومية حول الحدث البنفسجي بهدف تحسين الحدث البنفسجي في اليوم التالي) بمتوسط حسابي مقداره (4.03) وانحراف معياري مقداره (1.1)، والفقرة (توفر المنظمة حوافز مادية أو معنوية تساهم في تشجيع المؤهلين والمكتسبين الاستمرار في التعامل مع المنظمة مستقبلاً) بمتوسط حسابي مقداره (4.04)، وانحراف معياري مقداره (0.92)، والفقرة (تعرض المنظمة خطط مستقبلية تدعم مسؤوليتها الاجتماعية لعملائها) بمتوسط حسابي مقداره (4.05) وانحراف معياري مقداره (0.9)، الفقرة (تشارك المنظمة في الأعمال الخيرية والتبرعات كجزء من مخطط ترويجي لأعمالها لكسب العملاء) بمتوسط حسابي مقداره (4.07)، وانحراف معياري مقداره (0.97).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات

الآتية:

إن أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل يتمثل في تسجيل الحضور من خلال رابط إلكتروني قبل موعد الحدث البنفسجي، ويتم قياس مستوى رضا الحضور من خلال استخدام استقصاءات الرضا، ويتم مراجعة قوائم الحضور ومقارنتها بتسجيل الرابط الإلكتروني، وتقيس

المنظمة الرضا من خلال الاستطلاعات أو درجات (صافي نقاط الترويج - NPS) أو اجتماعات استخلاص المعلومات بعد الحدث، وتسجل المنظمة عدد الحضور المتكرر في أحداث متكررة، سواءً أكانت شهرية أو سنوية أو حتى نصف سنوية، وتعمل المنظمة على رصد عدد الجمهور الذين يشاركون الحدث البنفسجي، وتعلن المنظمة عن أسماء المتحدثين في الحدث البنفسجي من خلال حملات ترويجية، تحدد المنظمة نوع التذاكر وأسعارها للحدث البنفسجي ونقاط البيع لها، وتفتح المنظمة باب التسجيل للجمهور وفقاً لجلسات المتحدثين من خلال الروابط الإلكترونية، وتحدد المنظمة أكثر المتحدثين أهمية من خلال عدد حضور الجلسات، وتستخدم المنظمة البيانات السابقة عن الأحداث بأن تكون أكثر استهدافاً للحضور في الأحداث المستقبلية، وتقرن المنظمة عدد الحضور بالبيانات المتوفرة لديها على مدى سنوات لمعرفة مدى الصدى الذي يحققه الحدث، تستخدم المنظمة استراتيجية الحدث البنفسجي الافتراضي لمعرفة النسبة المئوية للحضور الذين ينضمون للأحداث المتنوعة، وتعمل المنظمة على رصد عدد الجمهور الذين يتفاعلون مع الحدث البنفسجي (إعجاب، وتعليق، وهاشتاج)، وتقيس المنظمة عدد العملاء الحضور المؤهلين للمشاركة في الحدث، يتم استخدام التغذية الراجعة حول آراء الجمهور عن الحدث البنفسجي للاستفادة منها في الأحداث القادمة، وتحدد المنظمة إجمالي الإيرادات الأفضل من الحدث، وتستفيد المنظمة من التغذية الراجعة الواردة من رعاة الحدث البنفسجي في وضع خطط مستقبلية، وتستمتع المنظمة لرعاة الحدث البنفسجي بعد انتهائه وتساءلهم عما حقق النجاح معهم، وما هي المجالات التي يرغبون في تحسينها؟ وتضع المنظمة خطة واضحة للتعامل مع المتحدثين الفاعلين في المجتمع، وتعمل المنظمة على دراسة ميزانية الحدث البنفسجي وتحديد صافي الربح، تقوم المنظمة بدمج بيانات الحدث البنفسجي المناسب مع الحدث البنفسجي المستقبلي بهدف التحسين والتطوير، وتقوم المؤسسة بوضع خطط ترويجية للحدث البنفسجي، تستفيد المنظمة من المتحدثين الفاعلين في دعم مسؤوليتها الاجتماعية حول

مواضيع محورية تفيد المنظمة، وتحدد المنظمة الجلسات الأكثر تأثيراً في المجتمعات المحلية من خلال عدد حضور الجلسات، وتقارن المنظمة التفاعلات بأحداث تم تنظيمها سابقاً، وتحضر المنظمة استقصاء عما يتطلع إليه الحضور أو عن التجارب التي يهتمون بها، وتحدد المنظمة هل حقق الحدث البنفسجي رضا الإداريين والمشرفين على الحدث؟ تستخدم المنظمة البيانات في تحسين الأحداث المستقبلية، تقيس المنظمة عدد العملاء المكتسبين، وتعمل المنظمة على إرسال الهدايا والجوائز لعملائها المتكررين والدائمين، وتحقق المنظمة سمعة جيدة من خلال مساهمتها في حل المشاكل الاجتماعية المتعلقة بالمجتمع المحلي، وتشارك المنظمة في الأعمال الخيرية والتبرعات كجزء من مخطط ترويجي لأعمالها لكسب العملاء، تعرض المنظمة خططاً مستقبلية تدعم مسؤوليتها الاجتماعية لعملائها، وتوفر المنظمة حوافز مادية أو معنوية تساهم في تشجيع المؤهلين والمكتسبين الاستمرار في التعامل مع المنظمة مستقبلاً، يتم عمل دراسة استقصائية قصيرة يومية حول الحدث البنفسجي بهدف تحسين الحدث البنفسجي في اليوم التالي.

4.3. إدارة الجودة الشاملة

والجدول رقم (15) يبين الأوساط الحسابية الكلية والانحرافات المعيارية الكلية لمحاور الدراسة

المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة:

▪ أرجو الاطلاع على جدول رقم (15) في الصفحة التالية - ص114

جدول رقم (15): الأوساط الحسابية الكلية والانحرافات المعيارية الكلية لمحاور الدراسة المتعلقة بإدارة الجودة

الشاملة.

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المحور
مرتفعة جداً	0.72	4.38	التركيز على الزبون.
مرتفعة جداً	0.68	4.31	اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق والبيانات الدقيقة.
مرتفعة جداً	0.75	4.22	التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية.
مرتفعة جداً	0.73	4.23	الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق.
مرتفعة جداً	0.70	4.36	التعاون غير المحدود بين منسوبي المنشأة الواحدة.
مرتفعة	0.76	4.13	التحسين المستمر والوقاية.
مرتفعة جداً	0.54	4.27	الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة.

ويتضح من جدول رقم (15) بأن الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة في المنظمات في

محافظة الخليل مرتفعة جداً، بوسط حسابي كلي مقداره (4.27)، وانحراف معياري (0.54).

ويتضح بأن الدرجات الكلية للمحاور جميعها مرتفعة جداً أو مرتفعة، وكانت أعلى الدرجات

هي درجة التركيز على الزبون، بوسط حسابي كلي مقداره (4.38)، يليها درجة التعاون غير المحدود

بين منسوبي المنشأة الواحدة، بوسط حسابي كلي مقداره (4.36)، ومن ثم درجة اتخاذ القرارات على

أساس من الحقائق والبيانات الدقيقة بوسط حسابي كلي مقداره (4.31)، يليها درجة الإدارة الفعالة

المبنية على التخطيط المسبق بوسط حسابي كلي مقداره (4.23)، ومن ثم درجة التركيز على العمليات

والأنشطة الداخلية بوسط حسابي كلي مقداره (4.22)، وأخيراً درجة التحسين المستمر والوقاية، بوسط حسابي كلي مقداره (4.13).

وفيما يلي توضيح لتحليل فقرات إدارة الجودة الشاملة:

4.4. تحليل فقرات إدارة الجودة الشاملة

والجدول رقم (16) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات إدارة الجودة الشاملة.

جدول رقم (16): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات إدارة الجودة الشاملة.

الرقم	إدارة الجودة الشاملة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
التركيز على الزبون				
38.	تحافظ المنظمة على الأولوية العالية في تحقيق رضا العملاء (سواء العملاء الداخليين أو الخارجيين) من خلال التحديد بسرعة ودقة والاستجابة للاحتياجات الفعلية للعملاء.	4.49	0.82	مرتفعة جداً
39.	تقوم المنظمة بالتعامل والتفاوض مع العملاء الداخليين.	4.43	0.81	مرتفعة جداً
40.	تقوم المنظمة بالتعامل والتفاوض مع العملاء الخارجيين.	4.35	0.81	مرتفعة جداً
41.	تعمل المنظمة على التعاون مع المستثمرين في دعم المجتمع المحلي ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية.	4.25	0.82	مرتفعة جداً
اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق والبيانات الدقيقة				

42.	تعمل المنظمة على أتمتة البيانات المتعلقة بأعمالها والأحداث التي تقوم بها.	4.40	0.78	مرتفعة جداً
43.	تعتمد المنظمة في قراراتها الاستراتيجية على البيانات المتوفرة لديها حول الأحداث المتنوعة.	4.28	0.74	مرتفعة جداً
44.	تستخدم المنظمة الحقائق والقياسات والمشاهدات في تحديد البيانات المهمة حول الحدث البنفسجي.	4.25	0.87	مرتفعة جداً
التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية				
45.	تحدد المنظمة حجم كل نشاط تقوم به والتكاليف اللازمة للقيام به.	4.50	0.81	مرتفعة جداً
46.	تحدد المنظمة العمليات المتنوعة المتعلقة بتنظيم الأحداث والفعاليات المتنوعة.	4.28	0.77	مرتفعة جداً
47.	تدمج المنظمة العمليات التي حققت نجاح سابق في تنظيم الأحداث بخططها المستقبلية.	4.24	0.82	مرتفعة جداً
48.	تعمل المنظمة على تمكين العاملين فيها، وتدريبهم على تنظيم الأحداث البنفسجية المتنوعة.	4.07	0.96	مرتفعة
49.	تستفيد المنظمة من الأحداث المتنوعة في دعم أفكارها حول تنظيم الحدث البنفسجي.	4.02	1.05	مرتفعة
الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق				
50.	تضع المنظمة خطة قصيرة الأجل للحدث البنفسجي.	4.44	0.83	مرتفعة جداً
51.	تضع المنظمة خطة طويلة الأجل لسلسلة من الأحداث المتنوعة التي تدعم موارثها الثقافي.	4.28	0.81	مرتفعة جداً

مرتفعة جداً	0.80	4.27	توفر المنظمة فريق عمل متعاوناً لتنظيم الحدث البنفسجي وتنفيذه.	.52
مرتفعة	0.85	4.13	تضع المنظمة خطة واضحة لحل المشكلات قبل وقوعها والتعامل مع الأزمات.	.53
مرتفعة	1.03	4.01	تستدعي المنظمة فريقاً استشارياً مختصاً بالإضافة لفريق تنظيم الحدث البنفسجي في حال وقوع مشكلة في أثناء التنظيم.	.54
التعاون غير المحدود بين منسوبي المنشأة الواحدة				
مرتفعة جداً	0.75	4.39	توفر المنظمة فريق عمل متكامل يتناسب مع الحدث البنفسجي الذي يتم تنظيمه.	.55
مرتفعة جداً	0.78	4.33	تحقق المنظمة الأهداف المنشودة بالاعتماد على العمل الجماعي التعاوني والبعد عن المنافسة.	.56
التحسين المستمر والوقاية				
مرتفعة جداً	0.91	4.45	تستخدم المنظمة أدوات علمية في خطتها ومشاريعها المتعلقة بتنظيم الحدث البنفسجي.	.57
مرتفعة جداً	0.89	4.22	تركز المنظمة على الأولويات والمبادرات في أعمالها.	.58
مرتفعة جداً	0.86	4.22	تسعى المنظمة إلى مشاركة فريق العمل الكاملة في الحدث البنفسجي.	.59
مرتفعة	0.82	4.11	تعمل المنظمة على وضع مخططات زمنية واضحة لتنفيذ الحدث البنفسجي.	.60
مرتفعة	0.94	3.97	تحدد المنظمة دراسة جدوى حول الحدث البنفسجي.	.61

مرتفعة	0.98	3.99	تضع المنظمة خطة بديلة في حال حدوث خلل في الخطة الرئيسية المعتمدة.	62.
مرتفعة	0.99	3.97	تحافظ المنظمة على خطة استراتيجية واضحة تجنباً لوقوع المشكلات.	63.
مرتفعة جداً	0.54	4.27	الدرجة الكلية	

يوضح جدول رقم (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة

الدراسة التي تقيس إدارة الجودة الشاملة، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن اتجاهات الباحثين كانت مرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.27)، والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.54)، وهذا يدل على أن درجة إدارة الجودة الشاملة في المنظمات في محافظة الخليل مرتفعة جداً، وعند ترتيب فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تحدد المنظمة حجم كل نشاط تقوم به والتكاليف اللازمة للقيام به)، بمتوسط حسابي مقداره (4.5)، وانحراف معياري مقداره (0.81)، والفقرة (تحافظ المنظمة على الأولوية العالية في تحقيق رضا العملاء (سواءً العملاء الداخليين أو الخارجيين) من خلال التحديد بسرعة ودقة والاستجابة للاحتياجات الفعلية للعملاء)، بمتوسط حسابي مقداره (4.49)، وانحراف معياري مقداره (0.82)، والفقرة (تستخدم المنظمة أدوات علمية في خططها ومشاريعها المتعلقة بتنظيم الحدث البنفسجي) بمتوسط حسابي مقداره (4.45)، وانحراف معياري مقداره (0.91)، والفقرة (تضع المنظمة خطة قصيرة الأجل للحدث البنفسجي)، بمتوسط حسابي مقداره (4.44)، وانحراف معياري مقداره (0.83).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تحافظ المنظمة على خطة استراتيجية واضحة تجنباً

لوقوع المشكلات)، بمتوسط حسابي مقداره (3.97)، وانحراف معياري مقداره (0.99)، والفقرة (تحدد

المنظمة دراسة جدوى حول الحدث البنفسجي)، بمتوسط حسابي مقداره (3.97)، وانحراف معياري مقداره (0.94)، والفقرة (تضع المنظمة خطة بديلة في حال حدوث خلل في الخطة الرئيسية المعتمدة) بمتوسط حسابي مقداره (3.99)، وانحراف معياري مقداره (0.98)، والفقرة (تستدعي المنظمة فريق استشاري مختص بالإضافة لفريق تنظيم الحدث البنفسجي في حال وقوع مشكلة أثناء التنظيم)، بمتوسط حسابي مقداره (4.01)، وانحراف معياري مقداره (1.03).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات

الآتية:

إدارة الجودة الشاملة في المنظمات في محافظة الخليل تتمثل في تحديد المنظمة حجم كل نشاط تقوم به والتكاليف اللازمة للقيام به، وتحافظ المنظمة على الأولوية العالية في تحقيق رضا العملاء (سواءً العملاء الداخليين أو الخارجيين) من خلال التحديد بسرعة ودقة والاستجابة للاحتياجات الفعلية للعملاء، وتستخدم المنظمة أدوات علمية في خططها ومشاريعها المتعلقة بتنظيم الحدث البنفسجي، وتضع المنظمة خطة قصيرة الأجل للحدث البنفسجي، وتقوم المنظمة بالتعامل والتفاوض مع العملاء الداخليين، وتعمل المنظمة على أتمتة البيانات المتعلقة بأعمالها والأحداث التي تقوم بها، وتوفر المنظمة فريق عمل متكامل يتناسب مع الحدث البنفسجي الذي يتم تنظيمه، وتقوم المنظمة بالتعامل والتفاوض مع العملاء الخارجيين، وتحقق المنظمة الأهداف المنشودة بالاعتماد على العمل الجماعي التعاوني والبعد عن المنافسة، وتعتمد المنظمة في قراراتها الاستراتيجية على البيانات المتوفرة لديها حول الأحداث المتنوعة، وتحدد المنظمة العمليات المتنوعة المتعلقة بتنظيم الأحداث والفعاليات المتنوعة، وتضع المنظمة خطة طويلة الأجل لسلسلة من الأحداث المتنوعة التي تدعم موروثها الثقافي، وتوفر المنظمة فريق عمل متعاون لتنظيم الحدث البنفسجي وتنفيذه، وتعمل المنظمة على

التعاون مع المستثمرين في دعم المجتمع المحلي ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية، وتستخدم المنظمة الحقائق والقياسات والمشاهدات في تحديد البيانات المهمة حول الحدث النفسي، وتدمج المنظمة العمليات التي حققت نجاحاً سابقاً في تنظيم الأحداث بخطتها المستقبلية، وتسعى المنظمة إلى مشاركة فريق العمل الكاملة في الحدث النفسي، وتركز المنظمة على الأولويات والمبادرات في أعمالها، تضع المنظمة خطة واضحة لحل المشكلات قبل وقوعها والتعامل مع الأزمات، وتعمل المنظمة على وضع مخططات زمنية واضحة لتنفيذ الحدث النفسي، وتعمل المنظمة على تمكين العاملين فيها وتدريبهم على تنظيم الأحداث النفسية المتنوعة، وتستفيد المنظمة من الأحداث المتنوعة في دعم أفكارها حول تنظيم الحدث النفسي، وتستدعي المنظمة فريقاً استشارياً مختصاً بالإضافة لفريق تنظيم الحدث النفسي في حال وقوع مشكلة في أثناء التنظيم، وتضع المنظمة خطة بديلة في حال حدوث خلل في الخطة الرئيسية المعتمدة، وتحدد المنظمة دراسة جدوى حول الحدث النفسي، وتحافظ المنظمة على خطة استراتيجية واضحة تجنباً لوقوع المشكلات.

4.5. المسؤولية الاجتماعية

والجدول رقم (17) يبين الأوساط الحسابية الكلية والانحرافات المعيارية الكلية لمحاور الدراسة

المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية:

جدول رقم (17): الأوساط الحسابية الكلية والانحرافات المعيارية الكلية لمحاور الدراسة المتعلقة

بالمسؤولية الاجتماعية.

المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
البعد الاقتصادي	4.23	0.84	مرتفعة جداً
البعد القانوني	4.19	0.76	مرتفعة
البعد الأخلاقي	4.30	0.83	مرتفعة جداً
البعد الخيري	4.32	0.73	مرتفعة جداً
الدرجة الكلية للمسؤولية الاجتماعية	4.26	0.66	مرتفعة جداً

ويتضح من جدول رقم (17) بأن الدرجة الكلية للمسؤولية الاجتماعية في المنظمات في

محافظة الخليل مرتفعة جداً، بوسط حسابي كلي مقداره (4.26)، وانحراف معياري (0.66).

كما يتضح بأن الدرجات الكلية جميعها للأبعاد مرتفعة جداً أو مرتفعة، وكانت أعلى الدرجات

هي درجة البعد الخيري بوسط حسابي مقداره (4.32)، يليها درجة البعد الأخلاقي بوسط حسابي

مقداره (4.30)، يليها درجة البعد الاقتصادي بوسط حسابي مقداره (4.23)، وأخيراً كانت أدنى

الدرجات درجة البعد القانوني، بوسط حسابي مقداره (4.19).

4.6. تحليل فقرات المسؤولية الاجتماعية

والجدول رقم (18) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المسؤولية

الاجتماعية.

جدول رقم (18): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المسؤولية الاجتماعية.

الرقم	المسؤولية الاجتماعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
البعد الاقتصادي				
64.	تتخذ المنظمة خطة استراتيجية واضحة تدعم مسؤوليتها الاجتماعية وتحقق الربحية لها.	4.47	0.88	مرتفعة جداً
65.	تعمل على دراسة الجدوى الاقتصادية لكل حدث.	4.26	0.87	مرتفعة جداً
66.	تصدر تقارير سنوية متعلقة بالأحداث البنفسجية.	4.17	0.96	مرتفعة
67.	تحدد الأموال المخصصة لإنفاقها على الأعمال ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية سنوياً نصف سنوي.	4.03	1.06	مرتفعة
البعد القانوني				
68.	تقوم المنظمة بالالتزام الواعي بالقوانين والتشريعات في الدولة.	4.43	0.85	مرتفعة جداً
69.	توضح المنظمة أساسيات المعاملات والاستثمار التي تقوم بها ضمن الحدث البنفسجي.	4.26	0.78	مرتفعة جداً

مرتفعة	0.84	4.19	تحدد المنظمة أجور الفريق القائم بالعمل بأجور الأفراد جميعهم المرتبطة بتنظيم الحدث البنفسجي بشكل واضح، ضمن اتفاقيات مكتوبة.	.70
مرتفعة	0.95	4.06	تضع المنظمة خطة استراتيجية قانونية واضحة لسياساتها المتنوعة.	.71
مرتفعة	1.06	4.01	تهتم المنظمة بكيفية قيام المديرين بإدارة أعمال المنظمة وخططها الاستراتيجية.	.72
البعد الأخلاقي				
مرتفعة جداً	0.93	4.42	تدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالمجتمع المحلي.	.73
مرتفعة جداً	0.83	4.32	تدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالموروث الثقافي الفلسطيني.	.74
مرتفعة	0.98	4.17	تعتمد المنظمة أن يكون القائمون بتنظيم الحدث البنفسجي على درجة عالية من الثقة والعدالة والإدارة الرشيدة.	.75
البعد الخيري				
مرتفعة جداً	0.81	4.44	تساهم المنظمة في تقديم التبرعات والمساعدات من أجل تنمية المجتمع وتطويره.	.76
مرتفعة جداً	0.81	4.29	تنظم العديد من الفعاليات غير الربحية التي تدعم الوعي حول الموروث الثقافي.	.77

مرتفعة جداً	0.85	4.24	تعمل المنظمة على زيادة وعي الإداريين الاستراتيجي حول دورهم الفاعل في خدمة المجتمع.	78.
مرتفعة جداً	0.66	4.26	الدرجة الكلية	

ويوضح جدول رقم (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة، التي تقيس المسؤولية الاجتماعية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.26)، والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.66)، مما يدل على أن درجة المسؤولية الاجتماعية في المنظمات في محافظة الخليل مرتفعة جداً.

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تنفذ المنظمة خطة استراتيجية واضحة تدعم مسؤوليتها الاجتماعية وتحقق الربحية لها) بمتوسط حسابي مقداره (4.47)، وانحراف معياري مقداره (0.88)، والفقرة (تساهم المنظمة في تقديم التبرعات والمساعدات من أجل تنمية وتطوير المجتمع) بمتوسط حسابي مقداره (4.44)، وانحراف معياري مقداره (0.81)، والفقرة (تقوم المنظمة بالالتزام الواعي بالقوانين والتشريعات في الدولة) بمتوسط حسابي مقداره (4.43)، وانحراف معياري مقداره (0.85)، والفقرة (تدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالمجتمع المحلي)، بمتوسط حسابي مقداره (4.42)، وانحراف معياري مقداره (0.93).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تهتم المنظمة بكيفية قيام المديرين بإدارة أعمال المنظمة وخططها الاستراتيجية)، بمتوسط حسابي مقداره (4.01)، وانحراف معياري مقداره (1.06)، والفقرة (تحدد الأموال المخصصة لإنفاقها على الأعمال ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية سنوياً نصف

سنوي) بمتوسط حسابي مقداره (4.03)، وانحراف معياري مقداره (1.06)، والفقرة (تضع المنظمة خطة استراتيجية قانونية واضحة لسياساتها المتنوعة)، بمتوسط حسابي مقداره (4.06) وانحراف معياري مقداره (0.95)، والفقرة (تعتمد المنظمة أن يكون القائمون بتنظيم الحدث البنفسجي على درجة عالية من الثقة والعدالة والإدارة الرشيدة) بمتوسط حسابي مقداره (4.17) وانحراف معياري مقداره (0.98).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات

التالية:

المسؤولية الاجتماعية في المنظمات في محافظة الخليل تتمثل في تنفيذ المنظمة خطة استراتيجية واضحة، تدعم مسؤوليتها الاجتماعية وتحقق الربحية لها، وتساهم المنظمة في تقديم التبرعات والمساعدات من أجل تنمية المجتمع وتطويره، وتقوم المنظمة بالالتزام الواعي بالقوانين والتشريعات في الدولة، وتدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالمجتمع المحلي، وتدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالموروث الثقافي الفلسطيني، وتنظم العديد من الفعاليات غير الربحية والتي تدعم الوعي حول الموروث الثقافي، وتوضح المنظمة أساسيات المعاملات والاستثمار التي تقوم بها ضمن الحدث البنفسجي، وتعمل على دراسة الجدوى الاقتصادية لكل حدث، وتعمل المنظمة على زيادة وعي الإداريين الاستراتيجي حول دورهم الفعال في خدمة المجتمع، وتحدد المنظمة أجور الفريق القائم بالعمل وأجور الأفراد جميعها المرتبطة بتنظيم الحدث البنفسجي بشكل واضح، ضمن اتفاقيات مكتوبة، وتصدر تقارير سنوية متعلقة بالأحداث البنفسجية، وتعتمد المنظمة أن يكون القائمين بتنظيم الحدث البنفسجي على درجة عالية من الثقة والعدالة والإدارة الرشيدة، وتضع المنظمة خطة استراتيجية قانونية واضحة لسياساتها المتنوعة، وتحدد الأموال المخصصة لإنفاقها

على الأعمال ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية سنوياً نصف سنوي، وتهتم المنظمة بكيفية قيام المديرين بإدارة أعمال المنظمة وخططها الاستراتيجية.

4.7. تحليل أسئلة الدراسة وفرضياتها

سؤال الدراسة الرئيسي: هل يوجد دور لإدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في

أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل - فلسطين؟

ومنه ينبثق الأسئلة الفرعية الآتية:

1- هل يوجد دور لإدارة الجودة الشاملة في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل -

فلسطين؟

2- هل يوجد دور للمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل -

فلسطين؟

3- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة

الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في

محافظة الخليل تعزى لمتغيري نوع الحدث والفئة المنظمة للحدث؟

وستتم الإجابة على أسئلة الدراسة من خلال تحليل فرضيات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لإدارة

الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

وانبثق من هذه الفرضية الرئيسة مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تمثلت بما يأتي:

▪ الفرضية الأولى: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

▪ الفرضية الثانية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

سوف يتم فحص هذه الفرضيات بناءً على نموذج الانحدار الآتي:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 * X_1 + \beta_2 * X_2 + e$$

حيث إن:

- Y : متغير تابع, يمثل أداء إدارة الأحداث البنفسجية.
- X_1 : متغير مستقل, يمثل إدارة الجودة الشاملة.
- X_2 : متغير مستقل, يمثل المسؤولية الاجتماعية.
- $\beta_0, \beta_1, \beta_2$, هي ثوابت وتمثل ثابت الانحدار, ومعاملات الانحدار الخطي, و e : حد الخطأ.

ويلاحظ من المعادلة السابقة بأن نموذج الانحدار يحتوي على متغيرين مستقلين، وهذا يؤدي إلى احتمال وجود مشكلة الترابط الخطي بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، حيث أن هذه المشكلة تجعل نتائج تقدير الانحدار بالطرق المعتادة مثل طريقة المربعات الصغرى غير صحيحة وغير دقيقة، ومن أجل التحقق من وجود هذه المشكلة، تم حساب معاملات الارتباط بيرسون بين المتغيرات، وجدول رقم (19) يوضح مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون:

جدول رقم (19): معاملات الارتباط بيرسون

X2	X1	Y		
0.475**	0.626**	1	معامل الارتباط	Y
0.000	.000		مستوى الدلالة	
0.668**	1	0.626**	معامل الارتباط	X1
0.000		0.000	مستوى الدلالة	
1	0.668**	0.475**	معامل الارتباط	X2
	0.000	0.000	مستوى الدلالة	

ويلاحظ من نتائج جدول رقم (19) وجود ارتباط قوي نسبياً بين المتغيرات المستقلة، حيث يتضح بأن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين (X1 إدارة الجودة الشاملة) و (X2 المسؤولية الاجتماعية) بلغت 0.668، وهي دالة إحصائياً (مستوى الدلالة أقل من 0.05)، مما يشير إلى وجود مشكلة الترابط الخطي بين المتغيرات المستقلة المؤثرة، ومن ناحية أخرى يمكن الاعتماد على معاملات تضخم التباين (VIF) كمقياس لوجود مشكلة الترابط الخطي، ولكن سوف يتم الاكتفاء بمعامل الارتباط بيرسون كدليل على وجود هذه المشكلة، وذلك لوجود متغيرين مستقلين فقط في المعادلة، وبناءً على ما سبق، ولمعالجة هذه المشكلة سوف يتم استخدام أسلوب تحليل انحدار التل المتعدد الفئوي (Categorical Ridge Regression)، والذي يعطي أفضل تقدير لمعادلة خط الانحدار، مع الأخذ بعين الاعتبار وجود مشكلة الترابط الخطي وحلها عن طريق إجراء تحويلات إحصائية

مناسبة للمتغيرات، وجدول رقم (20) يوضح نتائج تحليل انحدار التل المتعدد الفئوي، وتقدير نموذج الانحدار للمتغيرات المحولة:

جدول رقم (20): نتائج تحليل انحدار التل المتعدد الفئوي (Categorical Ridge Regression)

مستوى الدلالة الإحصائية Sig.	قيمة اختبار (ف) F	الخطأ المعياري S.E	معامل Beta	المتغيرات المستقلة
0.000	56.055	0.031	0.234	X1
0.000	22.400	0.034	0.163	X2

معامل التحديد (R2) = 0.343 ، قيمة (F_ANOVA) = 29.115 ، sig.<0.001

اختبار كولموجروف_سميرنوف لفحص التوزيع الطبيعي لمصفوفة البواقي:

sig. (k-s test) = 0.146

المتغير التابع: أداء إدارة الأحداث البنفسجية

- ويلاحظ من نتائج تحليل الانحدار في جدول رقم (20) بأن قيمة ف (F_ANOVA) دالة إحصائياً (مستوى الدلالة Sig. أقل من 0.05)، مما يدل على ملاءمة أسلوب تحليل انحدار التل المتعدد الفئوي في تفسير البيانات والمتغيرات التي دخلت الدراسة.
- معامل التحديد (R2) = 0.343 وهو القدرة التفسيرية للنموذج، مما يدل على أن المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج قادرة على تفسير التغير في المتغير التابع (أداء إدارة الأحداث البنفسجية) بنسبة 34.3%، وباقي التفسير يرجع لمتغيرات أخرى لم يتم دراستها أو إدخالها في نموذج الانحدار.

▪ كما يتضح بأن اختبار التوزيع الطبيعي لمصفوفة البواقي (K-S Test) غير دال إحصائياً (مستوى الدلالة 0.146 أكبر من 0.05)، مما يدل على أن مصفوفة البواقي تتبع التوزيع الطبيعي لهذا النموذج.

▪ وبالتالي يتضح من النقاط السابقة بشكل عام ملاءمة نموذج انحدار التل المتعدد المستخدم.

ومن نتائج تحليل الانحدار يستنتج بأنه يوجد دور وأثر طردي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، حيث تبين بأن مستوى الدلالة لاختبار ف مقابل هذا المتغير ($\text{Sig.} < 0.001$)، وهو أقل من مستوى 0.05، ومعامل الانحدار ($\text{Beta} = 0.234$) ذو إشارة موجبة، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى.

ومن نتائج تحليل الانحدار أيضاً يستنتج بأنه يوجد دور وأثر طردي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، للمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، حيث تبين بأن مستوى الدلالة لاختبار ف مقابل هذا المتغير ($\text{Sig.} < 0.001$)، وهو أقل من مستوى 0.05، ومعامل الانحدار ($\text{Beta} = 0.163$) ذو إشارة موجبة، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية، وبذلك يتم رفض الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

ومن أجل الوصول لنتائج تفصيلية أكثر دقة، فقد تم فحص أثر ودور المحاور والأبعاد

الفرعية المكونة للمتغيرين بناءً على نموذج الانحدار الآتي:

$$Y1 = \beta_0 + \beta_1 * X1 + \beta_2 * X2 + \beta_3 * X3 + \beta_4 * X4 + \beta_5 * X5 + \beta_6 * X6 + \beta_7 * X7 + \beta_8 * X8 + \beta_9 * X9 + \beta_{10} * X10 + e$$

حيث إن:

- Y : متغير تابع, يمثل أداء إدارة الأحداث البنفسجية.
- X1: متغير مستقل فرعي من إدارة الجودة الشاملة يمثل (التركيز على الزبون).
- X2: متغير مستقل فرعي من إدارة الجودة الشاملة يمثل (اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق والبيانات الدقيقة).
- X3: متغير مستقل فرعي من إدارة الجودة الشاملة يمثل (التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية).
- X4: متغير مستقل فرعي من إدارة الجودة الشاملة يمثل (الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق).
- X5: متغير مستقل فرعي من إدارة الجودة الشاملة يمثل (التعاون غير المحدود بين منسوبي المنشأة الواحدة).
- X6: متغير مستقل فرعي من إدارة الجودة الشاملة يمثل (التحسين المستمر والوقاية).

- X7: متغير مستقل فرعي من المسؤولية الاجتماعية يمثل (البعد الاقتصادي).
- X8: متغير مستقل فرعي من المسؤولية الاجتماعية يمثل (البعد القانوني).
- X9: متغير مستقل فرعي من المسؤولية الاجتماعية يمثل (البعد الأخلاقي).
- X10: متغير مستقل فرعي من المسؤولية الاجتماعية يمثل (البعد الخيري).

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6, \beta_7, \beta_8, \beta_9, \beta_{10}$ ، هي ثوابت وتمثل ثابت الانحدار ومعاملات

الانحدار الخطي، و e : حد الخطأ.

والجدول رقم (21) يوضح نتائج تقدير المعادلة السابقة باستخدام تحليل انحدار التل المتعدد

الفئوي:

جدول رقم (21): نتائج تحليل انحدار التل المتعدد الفئوي (Categorical Ridge Regression)

مستوى الدلالة الإحصائية Sig.	قيمة اختبار (ف) F	الخطأ المعياري S.E	معامل Beta	المتغيرات المستقلة
0.001	12.321	0.038	0.133	X1
0.056	3.723	0.036	0.070	X2
0.000	29.803	0.028	0.152	X3
0.195	1.694	0.037	0.048	X4
0.029	4.848	0.031	0.068	X5
0.096	2.806	0.030	0.051	X6

0.444	0.589	0.034	0.026	X7
0.006	7.899	0.037	0.104	X8
0.318	1.006	0.038	0.039	X9
0.116	2.501	0.035	0.056	X10
<p>معامل التحديد (R2) = 0.441 ، قيمة (F_ANOVA) = 9.747 ، sig.<0.001</p> <p>اختبار كولموجروف_سميرنوف لفحص التوزيع الطبيعي لمصفوفة البواقي:</p> <p>0.065 sig. (k-s test) =</p>				

المتغير التابع: أداء إدارة الأحداث البنفسجية

- ويلاحظ من نتائج تحليل الانحدار الواردة في جدول رقم (21) بأن قيمة ف (F_ANOVA) دالة إحصائياً (مستوى الدلالة Sig. أقل من 0.05)، مما يدل على ملائمة أسلوب تحليل انحدار التل المتعدد الفئوي في تفسير البيانات والمتغيرات التي دخلت الدراسة.
- معامل التحديد (R2) = 0.441، وهو القدرة التفسيرية للنموذج، مما يدل على أن المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج قادرة على تفسير التغير في المتغير التابع (أداء إدارة الأحداث البنفسجية) بنسبة 44.1%، وباقي التفسير يرجع لمتغيرات أخرى لم يتم دراستها أو إدخالها في نموذج الانحدار.
- كما يتضح بأن اختبار التوزيع الطبيعي لمصفوفة البواقي (K-S Test) غير دال إحصائياً (مستوى الدلالة 0.065 أكبر من 0.05)، مما يدل على أن مصفوفة البواقي تتبع التوزيع الطبيعي لهذا النموذج.

- وبالتالي يتضح من النقاط السابقة وبشكل عام ملاءمة نموذج انحدار التل المتعدد المستخدم.
- ومن نتائج تحليل الانحدار يستنتج بأنه يوجد دور وأثر طردي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل من: التركيز على الزبون، والتركيز على العمليات والأنشطة الداخلية، والتعاون غير المحدود بين منسوبي المنشأة الواحدة، والبعد القانوني في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، حيث تبين بأن مستويات الدلالة لاختبار ف مقابل هذه المتغيرات فقط أقل من مستوى 0.05، ومعاملات الانحدار جميعها ذات إشارة موجبة، أما باقي المتغيرات فلا يوجد لها دور أو أثر دال إحصائياً في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغيري نوع الحدث والفئة المنظمة للحدث.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع الحدث.

من أجل فحص الفرضية السابقة، تم استخدام اختبار ت للعينتين المستقلتين (Independent Samples Test) لفحص الفروق في استجابات المبحوثين حسب متغير نوع الحدث، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (22).

جدول رقم (22): نتائج اختبار ت للعينتين المستقلتين لفحص الفروق في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير نوع الحدث.

المحور	نوع الحدث	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
إدارة الجودة الشاملة	حدث بنفسي	105	4.27	0.52	-0.969	0.334
	حدث غير بنفسي	39	4.36	0.51		
المسؤولية الاجتماعية	حدث بنفسي	105	4.23	0.57	-1.453	0.148
	حدث غير بنفسي	39	4.38	0.43		
أداء إدارة الأحداث البنفسجية	حدث بنفسي	105	4.22	0.67	-1.333	0.185
	حدث غير بنفسي	39	4.38	0.61		

يتضح لنا من جدول رقم (22) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha=0.05$) في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء

إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير نوع الحدث (مستوى الدلالة أكبر من 0.05 عند جميع المحاور)، وبالتالي يتم قبول الفرضية عند محاور الدراسة جميعها.

▪ الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة المنظمة للحدث.

ومن أجل فحص الفرضية السابقة، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في استجابات المبحوثين حسب متغير الفئة المنظمة للحدث، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (23).

جدول رقم (23): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير الفئة المنظمة للحدث.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
إدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	1.095	2	0.548	2.082	0.128
	داخل المجموعات	37.079	141	0.263		
	المجموع	38.174	143			

0.207	1.593	0.466	2	0.932	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
		0.292	141	41.222	داخل المجموعات	
			143	42.154	المجموع	
0.854	0.158	0.069	2	0.138	بين المجموعات	أداء إدارة الأحداث النفسية
		0.438	141	61.709	داخل المجموعات	
			143	61.847	المجموع	

ويتضح لنا من جدول رقم (23) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha=0.05$) في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء

إدارة الأحداث النفسية في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير الفئة المنظمة للحدث

(مستوى الدلالة أكبر من 0.05 عند جميع المحاور)، وبالتالي يتم قبول الفرضية عند محاور الدراسة

جميعها.

والجدول رقم (24) يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات

المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث النفسية

في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير الفئة المنظمة للحدث.

جدول رقم (24): الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير الفئة المنظمة للحدث.

الانحرافات المعيارية	المتوسط الحسابي	العدد	الفئة المنظمة للحدث	المحور
0.51	4.31	63	منظمة حكومية	أداء إدارة الأحداث البنفسجية
0.56	4.19	51	منظمة غير حكومية	
0.43	4.42	30	منظمة أهلية	
0.52	4.29	144	المجموع	
0.59	4.20	63	منظمة حكومية	إدارة الجودة الشاملة
0.54	4.28	51	منظمة غير حكومية	
0.42	4.41	30	منظمة أهلية	
0.54	4.27	144	المجموع	
0.74	4.23	63	منظمة حكومية	المسؤولية الاجتماعية
0.57	4.27	51	منظمة غير حكومية	
0.63	4.31	30	منظمة أهلية	
0.66	4.26	144	المجموع	

الفصل الخامس: مناقشة الاستنتاجات والنتائج والتوصيات

5.1. الاستنتاجات

5.2. النتائج

5.3. التوصيات

5.4. قائمة المراجع

5.5. الملاحق

الفصل الخامس: مناقشة الاستنتاجات والنتائج والتوصيات

5.1. الاستنتاجات

بعد إجراء هذه الدراسة التي هدفت إلى دراسة دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل- فلسطين، توصلت الباحثة إلى الاستنتاجات الآتية مرتبة حسب تحليل أداة الدراسة:

اتضح بأن الدرجة الكلية لأداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل مرتفعة جداً. كما تبين بأن الدرجات الكلية جميعها للمحاور مرتفعة جداً أو مرتفعة، وكانت أعلى الدرجات هي درجة مؤشر تسجيل الدخول، يليها درجة التسجيل لكل نوع من أنواع التذاكر وعدد خيوط البيع المؤهلة ودرجة رضا راعي الحدث، ثم درجة الاهتمام بالمتحدثين وتحليل الجلسات، ويليهما درجة رصد وسائل الإعلام الاجتماعية، ثم يليها درجة استقصاءات الرضا ودرجة صافي الترويج، وأخيراً درجة عدد الحضور (المتكرراً الجدد) وتكاليف اقتناء كل عميل.

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، تبين بأن أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل يتمثل في تسجيل الحضور من خلال رابط الكتروني قبل موعد الحدث البنفسجي، ويتم قياس مستوى رضا الحضور من خلال استخدام استقصاءات الرضا، ويتم مراجعة قوائم الحضور ومقارنتها بتسجيل الرابط الإلكتروني، تقيس المنظمة الرضا من خلال الاستطلاعات أو درجات (صافي نقاط الترويج - NPS)، أو اجتماعات استخلاص المعلومات بعد الحدث، وتسجل المنظمة عدد الحضور المتكرر في أحداث متكررة، سواءً أكانت شهرية أو سنوية أو حتى نصف سنوية، وتعمل المنظمة على رصد عدد الجمهور الذين يشاركون الحدث البنفسجي، وتعلن المنظمة عن أسماء المتحدثين في الحدث البنفسجي من خلال حملات ترويجية، وتحدد

المنظمة نوع التذاكر وأسعارها للحدث البنفسجي ونقاط البيع لها، وتفتح المنظمة باب التسجيل للجمهور وفقاً لجلسات المتحدثين من خلال الروابط الالكترونية، وتحدد المنظمة أكثر المتحدثين أهمية من خلال عدد حضور الجلسات، وتستخدم المنظمة البيانات السابقة عن الأحداث بأن تكون أكثر استهدافاً للحضور في الأحداث المستقبلية، وتقرن المنظمة عدد الحضور بالبيانات المتوفرة لديها على مدى سنوات لمعرفة مدى الصدى الذي يحققه الحدث، وتستخدم المنظمة استراتيجية الحدث البنفسجي الافتراضي لمعرفة النسبة المئوية للحضور الذين ينضمون للأحداث المتنوعة، وتعمل المنظمة على رصد عدد الجمهور الذين يتفاعلون مع الحدث البنفسجي (إعجاب، وتعليق، وهاشتاج)، وتقيس المنظمة عدد العملاء | الحضور المؤهلين للمشاركة في الحدث، ويتم استخدام التغذية الراجعة حول آراء الجمهور عن الحدث البنفسجي للاستفادة منها في الأحداث القادمة، وتحدد المنظمة إجمالي الإيرادات الأفضل من الحدث، وتستفيد المنظمة من التغذية الراجعة الواردة من رعاة الحدث البنفسجي في وضع خطط مستقبلية، وتستمع المنظمة لرعاة الحدث البنفسجي بعد انتهائه وتساألهم عما حقق النجاح معهم، وما هي المجالات التي يرغبون في تحسينها؟ تضع المنظمة خطة واضحة للتعامل مع المتحدثين الفاعلين في المجتمع، وتعمل المنظمة على دراسة ميزانية الحدث البنفسجي وتحديد صافي الربح، وتقوم المنظمة بدمج بيانات الحدث البنفسجي المناسب مع الحدث البنفسجي المستقبلي بهدف التحسين والتطوير، وتقوم المؤسسة بوضع خطط ترويجية للحدث البنفسجي، وتستفيد المنظمة من المتحدثين الفاعلين في دعم مسؤوليتها الاجتماعية حول مواضيع محورية تعيد المنظمة، وتحدد المنظمة الجلسات الأكثر تأثيراً في المجتمعات المحلية من خلال عدد حضور الجلسات، وتقرن المنظمة التفاعلات بأحداث تم تنظيمها سابقاً، وتحضر المنظمة استقصاء عما يتطلع إليه الحضور أو عن التجارب التي يهتمون بها، وتحدد المنظمة هل حقق الحدث البنفسجي رضا الإداريين والمشرفين على الحدث، وتستخدم المنظمة البيانات في تحسين الأحداث المستقبلية،

وتقيس المنظمة عدد العملاء المكتسبين، وتعمل المنظمة على إرسال الهدايا والجوائز لعملائها المتكررين والدائمين، وتحقق المنظمة سمعة جيدة من خلال مساهمتها في حل المشاكل الاجتماعية المتعلقة بالمجتمع المحلي، وتشارك المنظمة في الأعمال الخيرية والتبرعات كجزء من مخطط ترويجي لأعمالها لكسب العملاء، وتعرض المنظمة خططاً مستقبلية تدعم مسؤوليتها الاجتماعية لعملائها، وتوفر المنظمة حوافز مادية أو معنوية تساهم في تشجيع المؤهلين والمكتسبين الاستمرار في التعامل مع المنظمة مستقبلاً، ويتم عمل دراسة استقصائية قصيرة يومية حول الحدث البنفسجي بهدف تحسين الحدث البنفسجي في اليوم التالي.

واتضح بأن الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة في المنظمات في محافظة الخليل مرتفعة جداً.

وكما تبين بأن الدرجات الكلية جميعها للمحاور مرتفعة جداً أو مرتفعة، وكانت أعلى الدرجات هي درجة التركيز على الزبون، يليها درجة التعاون غير المحدود بين منسوبي المنشأة الواحدة، ثم درجة اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق والبيانات الدقيقة، يليها درجة الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق، ثم درجة التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية، وأخيراً درجة التحسين المستمر والوقاية.

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، تبين بأن إدارة الجودة الشاملة في المنظمات في محافظة الخليل تتمثل في تحديد المنظمة حجم كل نشاط تقوم به والتكاليف اللازمة للقيام به، وتحافظ المنظمة على الأولوية العالية في تحقيق رضا العملاء (سواء العملاء الداخليين أو الخارجيين)، من خلال التحديد بسرعة ودقة والاستجابة للاحتياجات الفعلية للعملاء، وتستخدم المنظمة أدوات علمية في خططها ومشاريعها المتعلقة بتنظيم الحدث البنفسجي، وتضع المنظمة خطة قصيرة

الأجل للحدث البنفسجي، وتقوم المنظمة بالتعامل والتفاوض مع العملاء الداخليين، وتعمل المنظمة على أتمتة البيانات المتعلقة بأعمالها والأحداث التي تقوم بها، وتوفر المنظمة فريق عمل متكامل يتناسب مع الحدث البنفسجي الذي يتم تنظيمه، وتقوم المنظمة بالتعامل والتفاوض مع العملاء الخارجيين، وتحقق المنظمة الأهداف المنشودة بالاعتماد على العمل الجماعي التعاوني والبعد عن المنافسة، وتعتمد المنظمة في قراراتها الاستراتيجية على البيانات المتوفرة لديها حول الأحداث المتنوعة، وتحدد المنظمة العمليات المتنوعة المتعلقة بتنظيم الأحداث والفعاليات المتنوعة، وتضع المنظمة خطة طويلة الأجل لسلسلة من الأحداث المتنوعة التي تدعم موروثها الثقافي، وتوفر المنظمة فريق عمل متعاون لتنظيم الحدث البنفسجي وتنفيذه، وتعمل المنظمة على التعاون مع المستثمرين في دعم المجتمع المحلي ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية، وتستخدم المنظمة الحقائق والقياسات والمشاهدات في تحديد البيانات المهمة حول الحدث البنفسجي، وتدمج المنظمة العمليات التي حققت نجاح سابق في تنظيم الأحداث بخططها المستقبلية، وتسعى المنظمة إلى مشاركة فريق العمل الكاملة في الحدث البنفسجي، وتركز المنظمة على الأولويات والمبادرات في أعمالها، وتضع المنظمة خطة واضحة لحل المشكلات قبل وقوعها والتعامل مع الأزمات، وتعمل المنظمة على وضع مخططات زمنية واضحة لتنفيذ الحدث البنفسجي، وتعمل المنظمة على تمكين العاملين فيها وتدريبهم على تنظيم الأحداث البنفسجية المتنوعة، وتستفيد المنظمة من الأحداث المتنوعة في دعم أفكارها حول تنظيم الحدث البنفسجي، وتستدعي المنظمة فريقاً استشارياً مختصاً بالإضافة لفريق تنظيم الحدث البنفسجي في حال وقوع مشكلة في أثناء التنظيم، وتضع المنظمة خطة بديلة في حال حدوث خلل في الخطة الرئيسية المعتمدة، وتحدد المنظمة دراسة جدوى حول الحدث البنفسجي، وتحافظ المنظمة على خطة استراتيجية واضحة تجنباً لوقوع المشكلات.

واتضح بأن الدرجة الكلية للمسؤولية الاجتماعية في المنظمات في محافظة الخليل مرتفعة جداً.

وكما تبين بأن الدرجات الكلية جميعها للأبعاد مرتفعة جداً أو مرتفعة، وكانت أعلى الدرجات هي درجة البعد الخيري، يليها درجة البعد الأخلاقي، يليها درجة البعد الاقتصادي، وأخيراً كانت أدنى الدرجات درجة البعد القانوني.

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، تبين بأن المسؤولية الاجتماعية في المنظمات في محافظة الخليل تتمثل في تنفيذ المنظمة خطة استراتيجية واضحة، تدعم مسؤوليتها الاجتماعية وتحقق الربحية لها، وتساهم المنظمة في تقديم التبرعات والمساعدات من أجل تنمية المجتمع وتطويره، وتقوم المنظمة بالالتزام الواعي بالقوانين والتشريعات في الدولة، وتدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالمجتمع المحلي، وتدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالموروث الثقافي الفلسطيني، وتنظم العديد من الفعاليات غير الربحية والتي تدعم الوعي حول الموروث الثقافي، توضح المنظمة أساسيات المعاملات والاستثمار التي تقوم بها ضمن الحدث البنفسجي، تعمل على دراسة الجدوى الاقتصادية لكل حدث، وتعمل المنظمة على زيادة وعي الإداريين الاستراتيجي حول دورهم الفعال في خدمة المجتمع، وتحدد المنظمة أجور الفريق القائم بالعمل وأجور الأفراد جميعها المرتبطة بتنظيم الحدث البنفسجي بشكل واضح وضمن اتفاقيات مكتوبة، وتصدر تقارير سنوية متعلقة بالأحداث البنفسجية، وتعتمد المنظمة أن يكون القائمون بتنظيم الحدث البنفسجي على درجة عالية من الثقة والعدالة والإدارة الرشيدة، وتضع المنظمة خطة استراتيجية قانونية واضحة لسياساتها المتنوعة، وتحدد الأموال المخصصة لإنفاقها على الأعمال ضمن نطاق مسؤوليتها

الاجتماعية سنوياً نصف سنوي، وتهتم المنظمة بكيفية قيام المديرين بإدارة أعمال المنظمة وخططها الاستراتيجية.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لإدارة

الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

وانبثق من هذه الفرضية الرئيسة مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تمثلت بما يأتي:

▪ الفرضية الأولى:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة في

أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

▪ الفرضية الثانية:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية في

أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

ومن نتائج تحليل الانحدار تبين بأنه يوجد دور وأثر طردي ذو دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل،

وعليه تم رفض الفرضية الفرعية الأولى.

ومن نتائج تحليل الانحدار أيضا تبين بأنه يوجد دور وأثر طردي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، وعليه تم رفض الفرضية الفرعية الثانية.

ومن نتائج تحليل الانحدار المفصل تبين بأنه يوجد دور وأثر طردي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل من: التركيز على الزبون، والتركيز على العمليات والأنشطة الداخلية، والتعاون غير المحدود بين منسوبي المنشأة الواحدة، والبعد القانوني في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغيري نوع الحدث والفئة المنظمة للحدث.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

▪ الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع الحدث.

وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية

في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير نوع الحدث، وبالتالي تم قبول الفرضية عند محاور الدراسة جميعها.

▪ الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة المنظمة للحدث.

تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ في استجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة الخليل حسب متغير الفئة المنظمة للحدث، وبالتالي تم قبول الفرضية عند محاور الدراسة جميعها.

5.2. النتائج

بعد إجراء هذه الدراسة التي هدفت إلى دراسة دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل- فلسطين، وبناءً على الاستنتاجات السابقة توصلت الباحثة إلى النتائج الآتية:

- 1- إن إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية تؤثران بشكل طردي في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، وأن الدرجة الكلية لكلٍ منهما مرتفعة جداً.
- 2- تعتبر محافظة الخليل من المدن التي تتميز بتطبيق إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في استراتيجيات منظماتها، وتتوافق الباحثة في هذه النتيجة مع دراسة (شقيير وآخرون، 2019).

- 1- أهمية توضيح تأثير الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة، والتزام المنظمات بسياسة مدروسة، واستراتيجية واضحة في إدارة الأحداث البنفسجية.
- 2- أهمية توافر أسلوب إداري يعمل على التطوير المستمر باستخدام نموذج ستة سيجما (6σ)، ويساهم بشكل فعال في تحقيق سمعة أفضل للمنظمة، ووعي استراتيجي بنفسي ينمو ويزدهر بالاقتصاد البنفسجي الفلسطيني.

- 3- إن زيادة وعي الموظفين حول دورهم الفعال في خدمة المجتمع يرفع درجة تطبيق المسؤولية الاجتماعية في منظمات محافظة الخليل، وأشارت الباحثة أن هذا يتوافق مع دراسة (داوود، 2019)، ودراسة (القحطاني وآخرون، 2019)، حيث أشارت كلاً من الدراستين إلى الوعي حول موضوع المسؤولية الاجتماعية، ومدى تأثير هذا الوعي على الموظفين، ومجتمع الدراستين، وقد توافقت نتائج دراسة الباحثة مع ما ورد في الدراستين،

وأشارت الباحثة إلى أن اتباع منهجية واضحة ضمن مجموعة من المعايير والمؤشرات يعمل على تحقيق أوسع لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في منظمات محافظة الخليل.

4- تنفيذ المنظمة خطة استراتيجية واضحة يحقق الربحية لها، ويساهم في تقديم التبرعات والمساعدات التي تنمي وتطور المجتمع، ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية لهذه المنظمة، وبذلك تتوافق نتائج الباحثة مع ما أشارت إليه دراسة (أبو زنيد، 2019) من خلال اتباع المنظمة نهجاً إسلامياً يحقق التنمية المستدامة.

5- ضرورة اعتماد المنظمات بأن يكون منظمو الحدث البنفسجي على درجة عالية من الثقة، والعدالة، والإدارة الرشيدة، مما يزيد من دورهم الفعال في خدمة المجتمع، وتحقيق إدارة الجودة الشاملة، وقد أشارت دراسة (Laing & Frost، 2010) إلى العديد من القضايا التي تشمل إدارة الحدث الأخضر وتنظيمه، وأهمية إشراك أصحاب المصلحة، والمجتمع المحلي، والزوار، والمجموعات المختلفة، وتحديد الاحتياجات المستقبلية.

6- الاقتصاد البنفسجي هو امتداد للاقتصاد الأخضر ويعمل على تحقيق الاستدامة، واتفقت تتفق الباحثة في نتائجها بذلك مع دراسة (غوال وبلهادف، 2020).

7- تدعم المنظمات بشكل واضح وبنسبة مرتفعة في محافظة الخليل المنتجات والمشاريع التي تهتم بالموروث الثقافي الفلسطيني، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (طهراوي وآخرون، 2020) حول إشارة الباحثة إلى علاقة الاقتصاد البنفسجي وآثاره الفعلية على مؤشرات الأداء الاقتصادي للمجتمع المحلي والدولي، وكذلك دراسة (الطبيبي وعياد، 2020) التي أشارت إلى طبيعة العلاقة التي تربط بين الاقتصاد البنفسجي والتنوع الثقافي وعلم الاقتصاد.

8- حققت المنظمات نسبة مرتفعة ومرتفعة جداً في تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية على التوالي (البعد الخيري، والبعد الأخلاقي، والبعد الاقتصادي، والبعد القانوني)، وبذلك تتوافق نتائج دراسة الباحثة مع دراسة (القحطاني وآخرون، 2019)، وما أشارت إليه حول مستويات الوعي الاجتماعي بالحقوق، والمسؤولية الاجتماعية، وكذلك ما أشارت إليه دراسة (أبو زنيد، 2018) حول البعد الأخلاقي الإسلامي.

9- إن استخدام أداة ستة سيكما والتي تعتبر من المقاييس الحديثة التي تعطي منهجية سليمة وإحصائيات واضحة حول المعايير والمؤشرات المستخدمة في الدراسة، تتوافق نتائج الباحثة فيه مع ما ورد في دراسة (cannon & et.al، 2005) التي أشارت إلى استخدام الباحث مجموعة واسعة من الأدوات الإحصائية والرياضية المتقدمة.

5.3. التوصيات

على ضوء النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الباحثة، حرصت على تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في بيان أهمية دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية في محافظة الخليل، وذلك كما يأتي:

الإطار الأول - الأحداث البنفسجية

- 1- إعادة هيكلة الإنفاق العام على الموروث الثقافي الفلسطيني وتنظيم المؤتمرات والمعارض المتعلقة بالاقتصاد البنفسجي، ووضع خطط التنمية المعتمدة على ركائز الاقتصاد البنفسجي، والقيام بإجراء زيادة حاسمة في الإنفاق المخصص لتعزيز المعرفة والموروث الثقافي البنفسجي في محافظة الخليل بشكل خاص وفلسطين بشكل عام.
- 2- تطوير وتدريب رأس مال بشري مختص، للعمل في تنظيم الأحداث البنفسجية، بنوعية ومهارة، وجودة عالية.
- 3- نشر التوعية حول أهمية دعم الاقتصاد البنفسجي لدى المستثمرين والمنظمات وأصحاب المصلحة ضمن مسؤوليتهم الاجتماعية.
- 4- تقديم ثورة تكنولوجيا المعلومات كفرصة لتطور تنظيم الأحداث البنفسجية، مما يتيح تشكيل قاعدة راسخة للازدهار الاقتصادي الفلسطيني.
- 5- الانتقال بالبنية الاقتصادية نحو نشاطات تتطلب معرفة أكثر ورأس مال فكري متقف حول الموروث الثقافي الفلسطيني بهدف تحقيق التنمية المستدامة.

6- توصي الباحثة غرفة تجارة وصناعة محافظة الخليل إقامة مشروع لفكرة ريادية تسعى إلى تمكين مفهوم الاقتصاد البنفسجي في محافظة الخليل بشكل خاص وفلسطين بشكل عام، من خلال إنشاء محل تجاري في وسط البلدة القديمة، مختص ببيع منتجات وخدمات المشاريع المتناهية الصغر، والمتوسطة والصغيرة، المرتبطة بالموروث الثقافي الفلسطيني والاقتصاد البنفسجي.

7- إنشاء منصة تجارية إلكترونية من خلال التعاون بين غرفة تجارة وصناعة الخليل والغرف التجارية في كافة المدن، بحيث تشارك هذه المنصة في دعم الاقتصاد البنفسجي في فلسطين، وتستهدف الزبائن المحليين من خلال الترويج للمنتجات البنفسجية، والزبائن الخارجيين الذين لديهم اهتمامات بمنتجات الأراضي المقدسة الفلسطينية بما في ذلك اللاجئين الفلسطينيين، والمغتربين، والزبائن الذين يميلون للمقتنيات المتعلقة بالموروث الثقافي للبلاد المتنوعة.

الإطار الثاني- المسؤولية الاجتماعية

- 1- أن تعمل المنظمات في المحافظة على تهيئة فرص جديدة لمشاريع الشباب الريادية، ودعم الأعمال التجارية المرتبطة بالاقتصاديات والمليئة بالفرص.
- 2- أن تقوم البلديات ووزارة الثقافة والجهات المسؤولة بدعم الرياديين الذين لديهم مشاريع ريادية حديثة ومبتكرة ومليئة بالأفكار والإبداع.

الإطار الثالث - إدارة الجودة الشاملة

1- تطوير منهجيات رياضية وإحصائية تستخدم الأدوات والمنهجيات الحديثة في الدراسات

المستقبلية حول إدارة الجودة الشاملة.

2- وضع معايير لتقييم الأداء في مختلف المنظمات الفلسطينية بحيث تتوافق هذه المعايير

مع مقاييس ستة سيجما (6σ)، وغيرها من معايير إدارة الجودة الشاملة المتنوعة.

الإطار الرابع - الإطار العام للدراسة

1- توصي الباحثة بضرورة استكمال الدراسات المتعلقة بالاقتصاد النفسي والأحداث

البنفسجية.

2- أهمية إيجاد دراسات مستقبلية تستخدم معايير ومؤشرات إضافية لأدوات إدارة الجودة

الشاملة وربطها مع أداء الأحداث البنفسجية.

3- القيام بدراسات مستقبلية تربط بين أنواع الاقتصاد المتعددة مع الاقتصاد النفسي.

5.4 . قائمة المراجع

5.4.1 . المراجع العربية

- 1- أعراب، محمد. (2021) ، مفهوم الاقتصاد الاجتماعي ورهانات كسب تحدي التنمية البشرية. La Revue Marocaine de la Pensée Contemporaine ,1(08).
- 2- براهيمى وياسين. دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين فعالية حوكمة المؤسسات، (Master's thesis).
- 3- بسبع عبد القادر، تقرورت محمد وطهراوي دومة علي. (2020). الاقتصاد البنفسجي: الرؤية الاقتصادية للثقافة في فرنسا، 6(2)، 100-110 ، مجلة الاقتصاد والمالية.
- 4- بلبشير فوراية، غزيباون على، بلبشير هجير، (2019). الاقتصاد البنفسجي: الأهداف والفرص. مجلة المراجعة المالية، 7(2)، 230-246. الجزائر.
- 5- تربش، م. (2021). تقنيات إدارة الجودة الشاملة الداعمة للأداء. مجلة نوميروس الأكاديمية، 74-93. 2(1).
- 6- الجبرين، ن. ب. ع.، & نورة بنت عبد الله. (2016). واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة الأمير سلطان الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية 35 (168 جزء 3)، 466-419.
- 7- حسن، راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية، طبعة 2000، ص 215.

- 8- خيرة، داود. (2019). قراءة في أدبيات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال. Revue de Recherches et Etudes Scientifiques، 404(1)، 419.
- 9- د. جمال الفيتوري شقير و د. عصام عبد الهادي علي خليل. (2020). تأثير ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية..(36)
- 10- الرهيمي، سعد خضير عباس. 2011. الاقتصاد المعرفي أساس التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، مج. 19، ع. 4.
- 11- زرقوط سارة. (2020). المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الاقتصاد البنفسجي- مقارنة مفاهيمية. مجلة إضافات اقتصادية، الجزائر. (2) 4، 110-128..
- 12- سعد خضير عباس الرهيمي. (2011). الاقتصاد المعرفي أساس التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية. Journal of University of Babylon، 19(4).
- 13- صالي، وفتيحة. (2021). الاقتصاد البنفسجي كبديل استراتيجي للنهوض بالاقتصاد الوطني ودعم التنمية المستدامة. مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية، 3(2)، 52-64.
- 14- الطيبي عبد الله. عياد ليلي، (2020). الاقتصاد البنفسجي والتنوع الثقافي. مجلة تنمية الموارد البشرية (3) 15، 441- 452، الجزائر.

- 15- عامر. عادل. 2019، الشبكة العالمية للتميز والاستدامة، المسؤولية الاجتماعية ودورها في بناء واستقرار المجتمع، مؤتمر المسؤولية المجتمعية وبناء الانسان رؤية مستقبلية، شرم الشيخ 16 فبراير - 20 فبراير 2019.
- 16- عثمان، ووثام. (2021). رؤية مستقبلية لتحديث نظرية التنمية السياسية 2050 دراسة تطبيقية لدور استراتيجية الأمن التنموي في استمرارية التنمية المستدامة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 22(3)، 132-164.
- 17- عيد، أيمن عادل عبد الفتاح. 2019، الوعي الاستراتيجي وتأثيره على التميز المؤسسي للجامعات المصرية من خلال الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط، محلة الدراسات التجارية المعاصرة، الناشر: جامعة كفر الشيخ- كلية التجارة، المجلد العدد 6، ص - 551 - 596
- 18- غوال. نادية وبلهاتف. رحمة، (2020). أهمية الاقتصاد البنفسجي كمدخل استراتيجي لاستكمال الاقتصاد الأخضر نحو الاستدامة. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، 3(3)، 7-23، الجزائر.
- 19- القحطاني، فيصل فيحان فهيد آل طرخم، سعيد ويسري سعيد حسنين. مشرف. (2019). الوعي الاجتماعي بحقوق الإنسان وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية، (Doctoral dissertation)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 20- قعيد، لطيفة، هدير وعبد القادر. (2017). تفعيل السياحة الخضراء (البيئية) لمواجهة التغيرات العالمية البيئية دراسة حالة مشروع الكربون الأزرق بالإمارات.

21- مالك. عمار، (2019). مساهمة السياحة الرياضية في تحقيق أبعاد الاقتصاد

البنفسجي -حالة كأس العالم روسيا طبعة -2018-. مجلة العلوم الإنسانية

والاجتماعية، (2)5، 58-38. الجزائر.

22- مكاوي، أسماء فخري وآخرون (2018). تنمية سياحة المؤتمرات في مصر بالاسترشاد

بالتجربة الإماراتي، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، (2/1)11.

23- نجاتي، حسام الدين. (2018). الاقتصاد الأخضر ودوره في التنمية المستدامة.

24- نصر الله. حنا، إدارة الموارد البشرية. الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع، 2001م.

5.4.2 المراجع الأجنبية

- 1- Abuznaid, S. A. (2018). **Ethics and corporate social responsibility: The case of Palestine**. In *Social Issues in the Workplace: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 49-71). IGI Global.
- 2- Alan Agresti, **Categorical Data Analysis**, 2nd Edition, 2002, pages 3-4.
- 3- Armstrong, M., & Baron, A. (2000). **Performance management**. Kogan Page Limited.
- 4- Brown, S., Getz, D., Pettersson, R., & Wallstam, M. (2015). **Event evaluation: Definitions, concepts and a state of the art review**. *International Journal of Event and Festival Management*.
- 5- Brumbach, M. T., Mickel, P. R., Lohn, A. J., Mirabal, A. J., Kalan, M. A., Stevens, J. E., & Marinella, M. J. (2014). **Evaluating tantalum oxide stoichiometry and oxidation states for optimal memristor**

- performance.** *Journal of Vacuum Science & Technology A: Vacuum, Surfaces, and Films*, 32(5), 051403.
- 6- Card, A. J. (2017). **The problem with ‘5 whys’.** *BMJ quality & safety*, 26(8), 671-677.
- 7- Cronemyr, P. (2007). **DMAIC and DMADV-differences, similarities and synergies.** *International Journal of Six Sigma and Competitive Advantage*, 3(3), 193-209.
- 8- De Mast, J., & Lokkerbol, J. (2012). **An analysis of the Six Sigma DMAIC method from the perspective of problem solving.** *International Journal of Production Economics*, 139(2), 604-614.
- 9- Dillon, A. P. (2021). **Zero Quality Control: Source Inspection and the Poka-yoke System.** Routledge.
- 10- Flug, J. A., Stellmaker, J. A., Sharpe Jr, R. E., Jokerst, C. E., Tollefson, C. D., Bowman, A. W., & Froemming, A. T. (2022). **Kaizen Process Improvement in Radiology: Primer for Creating a Culture of Continuous Quality Improvement.** *Radio Graphics*, 210086.
- 11- Gefen, D., Straub, D., & Boudreau, M. C. (2000). **Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice.** *Communications of the association for information systems*, 4(1), 7, Page 43.
- 12- Jeff Sauro & James Lewis, **Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research**, 2012, page187.
- 13- Jeff Sauro & James Lewis, **Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research**, 2012, page187

- 14- Kusyk, S. (2021). **Carroll's CSR Pyramid: An Empirical Investigation of SME CSR Orientation.** *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*, 18(4), 100-115.
- 15- Laing, J., & Frost, W. (2010). **How green was my festival: Exploring challenges and opportunities associated with staging green events?** *International Journal of Hospitality Management*, 29(2), 261-267.
- 16- Michalska, J., & Szewieczek, D. (2007). **The 5S methodology as a tool for improving the organization.** *Journal of achievements in materials and manufacturing engineering*, 24(2), 211-214.
- 17- OUAIL, M OUADI, A. (2020). **The Purple Economy and Sustainable Development in Algeria (Requirements and Challenges).** *Recherchers economiques manageriales*, 14(4), 467-481.
- 18- Pyzdek, T., & Keller, P. A. (2014). *The six-sigma handbook (Vol. 4)*. New York, NY, USA: McGraw-Hill Education.
- 19- Quezado, T. C. C., Cavalcante, W. Q. F., Fortes, N., & Ramos, R. F. (2022). **Corporate Social Responsibility and Marketing: A Bibliometric and Visualization Analysis of the Literature between the Years 1994 and 2020.** *Sustainability*, 14(3), 1694.
- 20- Raisinghani, M. S., Ette, H., Pierce, R., Cannon, G., & Daripaly, P. (2005). **Six Sigma: concepts, tools, and applications.** *Industrial management & Data systems*.
- 21- Sayedahmed, N. Y., & Abuznaid, S. A. (2019). **Sustainable Development and Social Responsibility from an Islamic Perspective.** *Journal of Social and Political Sciences*, 2(4).

- 22- Selvi, K., & Majumdar, R. (2014). **Six sigma-overview of DMAIC and DMADV.** *International Journal of Innovative Science and Modern Engineering*, 2(5), 16-19.
- 23- Setiawan, I., Tumanggor, O. S. P., & Purba, H. H. (2021). **Value Stream Mapping: Literature Review and Implications for Service Industry.** *Journal Sistem Teknik Industri*, 23(2), 155-166.
- 24- Shankar, R. (2009). **Process improvement using six sigma: a DMAIC guide.** Quality Press.
- 25- Sokovic, M., Pavletic, D., & Pipan, K. K. (2010). **Quality improvement methodologies–PDCA cycle, RADAR matrix, DMAIC and DFSS.** *Journal of achievements in materials and manufacturing engineering*, 43(1), 476-483.
- 26- Tonini, A. C., Spinola, M. D. M., & Laurindo, F. J. B. (2006, July). **Six Sigma and software development process: DMAIC improvements.** In *2006 Technology Management for the Global Future-PICMET 2006 Conference* (Vol. 6, pp. 2815-2823). IEEE.
- 27- Van der Wagen, L. (2010). **Event management.** Pearson Higher Education AU.
- 28- Wagner-Pacifici, R. (2017). **What is an Event?** University of Chicago Press.
- 29- Wong, I. A., Wan, Y. K. P., & Qi, S. (2015). **Green events, value perceptions, and the role of consumer involvement in festival design and performance.** *Journal of Sustainable Tourism*, 23(2), 294-315.
- 30- Okoye, A. (2012). **Exploring the relationship between corporate social responsibility, law and development in an African context:**

should government be responsible for ensuring corporate responsibility? International Journal of Law and Management.

- 31- Cho, Y. S., Ver Steeg, G., & Galstyan, A. (2014, June). **Where and Why Users" Check In"**. In Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence (Vol. 28, No. 1).
- 32- Mandal, P. C. (2014). **Net promoter score: a conceptual analysis. International Journal of Management Concepts and Philosophy**, 8(4), 209-219.
- 33- Owen, R. (2019). **Net Promoter Score and its successful application**. In Marketing wisdom (pp. 17-29). Springer, Singapore.
- 34- Juran, J. M. (2003). **Juran on leadership for quality**. Simon and Schuster.
- 35- Hoyer, R. W., Hoyer, B. B., Crosby, P. B., & Deming, W. E. (2001). **What is quality. Quality progress**, 34(7), 53-62.
- 36- Pyzdek, T., & Keller, P. (2014). **Six sigma handbook**. McGraw-Hill Education.
- 37- Tayntor, C. B. (2007). **Testing and Quality Assurance. In Six Sigma Software Development** (pp. 295-304). Auerbach Publications.
- 38- Wetzstein, B., Ma, Z., & Leymann, F. (2008, May). **Towards measuring key performance indicators of semantic business processes**, In International Conference on Business Information Systems (pp. 227-238). Springer, Berlin, Heidelberg.
- 39- İlkkaracan, İ. (2013). **Political economy of caring labor, gender and deepening conservatism in a developing economy context:**

The case of Turkey. Istanbul Technical University, Women's Studies Center Working Paper Series, available online at:
<http://www.kaum.itu.edu>.

5.4.3 الروابط الالكترونية

- 1- <https://www.collinsdictionary.com>.
- 2- <https://www.bizzabo.com>.

5.5 الملاحق

5.5.1 الاستبانة الالكترونية

بسم الله الرحمن الرحيم

الموضوع: تحكيم الاستبانة

حضرة الأستاذ الدكتور المحترم

تشكل هذه الاستبانة جزءاً من دراسة تقوم بها الباحثة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة الخليل والدراسة بعنوان:

"دور إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية في أداء إدارة الأحداث البنفسجية

في محافظة الخليل"

ولأغراض هذه الدراسة قامت الباحثة ببناء استبانة وتطويرها من خلال مراجعة الدراسات السابقة والبيانات المتعلقة بالموضوع، وسوف تكون الإجابة على فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي:

كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
------------	-------	--------	-------	------------

وبما أنكم من المختصين والمهتمين، يسر الباحثة أن تضع بين أيديكم الكريمة الاستبانة في صورتها الأولى راجيةً من حضرتكم التكرم بتحكيمها من حيث:

- مدى ملاءمة الفقرة للمجال الذي تندرج تحته وانتمائه.
- شمول المجال الواحد ووضوح الفقرات وسلامتها العلمية واللغوية.
- إضافة ما تروه مناسباً أو تعديله.
- أي ملاحظات أو اقتراحات ترونها مناسبة.

هذا وسيكون لآرائكم وتوجيهاتكم السيدة الأثر الفاعل في تطوير الدراسة، وإخراجها بصورة ملائمة لذا أرجو إبداء آرائكم في كل فقرة من فقرات الاستبانة وذلك بوضع إشارة (X) في الحقل الذي ترونه مناسباً والتلطف بتدوين ملاحظتكم (حذف، وإضافة، وتعديل، وإعادة صياغة) على فقرات الاستبانة.

القسم الأول: أسئلة عامه عن عينة الدراسة.

أرجو من حضرتكم وضع إشارة (√) في المكان المخصص لذلك وفق الجدول التالي.

البيانات الشخصية	
نكر	الجنس
أنثى	
العمر	
25 - 35 سنة	العمر
36 - 45 سنة	
46 - 55 سنة	
أكثر من 55 سنة	
المؤهل العلمي	
توجيهي أو اقل	المؤهل العلمي
دبلوم	

	بكالوريوس	
	دراسات عليا	
	أقل من 10 سنوات	الخبرة الإدارية
	11 - 20 سنة	
	21 - 30 سنة	
	أكثر من 30 سنة	
	منظمة حكومية	فئة المنظمة القائمة بتنظيم الحدث
	منظمة غير حكومية	
	منظمة أهلية	
	بنفسجي	نوع الحدث
	غير بنفسجي	

القسم الثاني: يشمل على مجموعة من المؤشرات المتعلقة بالدراسة العلمية، وهي كالاتي:

أولاً: مؤشرات تتعلق بأداء إدارة الأحداث البنفسجية

ثانياً: مؤشرات تتعلق بقياس إدارة الجودة الشاملة.

ثالثاً: مؤشرات تتعلق بقياس المسؤولية الاجتماعية.

تعرف الباحثة الأحداث البنفسجية إجرائياً بأنها "عملية تطبيق إدارة المشاريع البنفسجية على

فكرة إنشاء مناسبات صغيرة، متوسطة، أو واسعة النطاق ترتبط بالموروث الثقافي للمجتمع وتطويرها،

من خلال الدراسة الكاملة للحدث البنفسجي، والخطط الاستراتيجية المرتبطة، وعمليات التخطيط

والتنظيم ، وتحديد الجمهور المستهدف، وتنسيق جميع الجوانب الإدارية والفنية المرتبطة بهذا الحدث، بما يشمل دراسة الجدوى، ووضع الميزانيات اللازمة والجدولة، وتحديد الموقع المناسب للحدث، ورسالة الحدث البنفسجي التي سيتم تسويقها من خلال الفعالية المنظمة، وتحديد العلامات التجارية التي سيؤثر عليها تنظيم هذه الأحداث البنفسجية.

ويشمل هذا المحور على مجموعة من البنود التي تعمل على قياس مدى تطبيق مقومات الأداء المتميز على إدارة الأحداث البنفسجية على المنظمات في مدينة الخليل. لذا أرجو من حضرتكم إبداء رأيكم حول المحور الأول وفقاً للتقديرات التالية، حيث تبين درجة الموافقة التقديرات كالتالي:

(كبيرة جداً = 5، كبيرة = 4، متوسطة = 3، قليلة = 2، قليلة جداً = 1).

أولاً: مؤشرات الأداء لقياس نجاح الحدث البنفسجي في المنظمات في محافظة الخليل

مؤشرات الأداء لقياس نجاح الحدث البنفسجي					
الفقرة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
مؤشر تسجيل الدخول					
يتم تسجيل الحضور من خلال رابط الالكتروني قبل موعد الحدث البنفسجي.					
يتم مراجعة قوائم الحضور ومقارنتها بتسجيل الرابط الإلكتروني.					
استقصاءات الرضا ودرجة صافي الترويج					
يتم قياس مستوى رضا الحضور من خلال استخدام استقصاءات الرضا.					
يتم استخدام التغذية الراجعة حول آراء الجمهور عن الحدث البنفسجي للاستفادة منها في الأحداث القادمة.					
تعمل المنظمة على دراسة ميزانية الحدث البنفسجي وتحديد صافي الربح.					
تحدد المنظمة إن حقق الحدث البنفسجي رضا الإداريين والمشرفين على الحدث.					
تقوم المؤسسة بوضع خطط ترويجية للحدث البنفسجي (حملات إعلانية، الترويج الإلكتروني).					
تحضر المنظمة استقصاء عما يتطلع إليه الحضور أو عن التجارب التي يهتمون بها.					
يتم عمل دراسة استقصائية قصيرة يومية حول الحدث البنفسجي بهدف					

					تحسين الحدث البنفسجي في اليوم التالي.
درجة الاهتمام بالمتحدثين وتحليل الجلسات					
					تعلن المنظمة عن أسماء المتحدثين في الحدث البنفسجي من خلال حملات ترويجية.
					تفتح المنظمة باب التسجيل للجمهور وفقاً لجلسات المتحدثين من خلال الروابط الالكترونية.
					تحدد المنظمة أكثر المتحدثين أهمية من خلال عدد حضور الجلسات.
					تضع المنظمة خطة واضحة للتعامل مع المتحدثين الفاعلين في المجتمع.
					تستفيد المنظمة من المتحدثين الفاعلين في دعم مسؤوليتها الاجتماعية حول مواضيع محورية تفيد المنظمة.
					تحدد المنظمة الجلسات الأكثر تأثيراً في المجتمعات المحلية من خلال عدد حضور الجلسات.
رصد وسائل الإعلام الاجتماعية					
					تعمل المنظمة على رصد عدد الجمهور الذين يشاركون الحدث البنفسجي.
					تعمل المنظمة على رصد عدد الجمهور الذين يتفاعلون مع الحدث البنفسجي (إعجاب، تعليق، هاشتاج).
					تقارن المنظمة التفاعلات بأحداث تم تنظيمها سابقاً.

					تستخدم المنظمة البيانات في تحسين الأحداث المستقبلية.
التسجيل لكل نوع من أنواع التذاكر وعدد خيوط البيع المؤهلة					
					تحدد المنظمة نوع التذاكر وأسعارها للحدث البنفسجي ونقاط البيع لها.
					تستخدم المنظمة استراتيجية الحدث البنفسجي الافتراضي لمعرفة النسبة المئوية للحضور الذين ينضمون للأحداث المتنوعة.
					تستخدم المنظمة البيانات السابقة عن الأحداث بأن تكون أكثر استهدافاً للحضور في الأحداث المستقبلية.
					تحدد المنظمة إجمالي الإيرادات الأفضل من الحدث.
رضا راعي الحدث					
					تقيس المنظمة الرضا من خلال الاستطلاعات أو درجات NPS أو اجتماعات استخلاص المعلومات بعد الحدث.
					تستمع المنظمة لرعاة الحدث البنفسجي بعد انتهائه وتساألهم عما حقق النجاح معهم، وما هي المجالات التي يرغبون في تحسينها.
					تستفيد المنظمة من التغذية الراجعة الواردة من رعاة الحدث البنفسجي في وضع خطط مستقبلية.
عدد الحضور (المتكررا الجدد) وتكاليف اقتناء كل عميل					

					تسجل المنظمة عدد الحضور المتكرر في أحداث متكررة، سواءً أكانت شهرية أو سنوية أو حتى نصف سنوية.
					تقارن المنظمة عدد الحضور بالبيانات المتوفرة لديها على مدى سنوات لمعرفة مدى الصدى الذي يحققه الحدث.
					تقيس المنظمة عدد العملاء \ الحضور المؤهلين للمشاركة في الحدث.
					تقيس المنظمة عدد العملاء المكتسبين.
					تقوم المنظمة بدمج بيانات الحدث البنفسجي المناسب مع الحدث البنفسجي المستقبلي بهدف التحسين والتطوير.
					تعمل المنظمة على إرسال الهدايا والجوائز لعملائها المتكررين والدائمين.
					توفر المنظمة حوافز مادية أو معنوية تساهم في تشجيع المؤهلين والمكتسبين للاستمرار في التعامل مع المنظمة مستقبلاً.
					تعرض المنظمة خطط مستقبلية تدعم مسؤوليتها الاجتماعية لعملائها.
					تشارك المنظمة في الأعمال الخيرية والتبرعات كجزء من مخطط ترويجي لأعمالها لكسب العملاء.
					تحقق المنظمة سمعة جيدة من خلال مساهمتها في حل المشاكل الاجتماعية المتعلقة بالمجتمع المحلي.

ثانياً: مؤشرات تتعلق بقياس إدارة الجودة الشاملة

قياس مدى تطبيق مبادئ ستة سيجما على إدارة الأحداث البنفسجية في المنظمات في محافظة

الخليل.

قياس مدى تطبيق مبادئ ستة سيجما على إدارة الأحداث البنفسجية					
الفقرة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
التركيز على الزبون					
تحافظ المنظمة على الأولوية العالية في تحقيق رضا العملاء (سواء العملاء الداخليين أو الخارجيين) من خلال التحديد بسرعة ودقة والاستجابة للاحتياجات الفعلية للعملاء.					
تقوم المنظمة بالتعامل والتفاوض مع العملاء الداخليين.					
تقوم المنظمة بالتعامل والتفاوض مع العملاء الخارجيين.					
تعمل المنظمة على التعاون مع المستثمرين في دعم المجتمع المحلي ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية.					
اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق والبيانات الدقيقة					
تعمل المنظمة على أتمتة البيانات المتعلقة بأعمالها والأحداث التي تقوم بها.					
تعتمد المنظمة في قراراتها الاستراتيجية على البيانات المتوفرة لديها حول الأحداث المتنوعة.					

					تستخدم المنظمة الحقائق والقياسات والمشاهدات في تحديد البيانات المهمة حول الحدث البنفسجي.
التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية					
					تحدد المنظمة حجم كل نشاط تقوم به، والتكاليف اللازمة للقيام به.
					تحدد المنظمة العمليات المتنوعة المتعلقة بتنظيم الأحداث والفعاليات المتنوعة.
					تدمج المنظمة العمليات التي حققت نجاحاً سابقاً في تنظيم الأحداث بخططها المستقبلية.
					تعمل المنظمة على تمكين العاملين فيها وتدريبهم على تنظيم الأحداث البنفسجية المتنوعة.
					تستفيد المنظمة من الأحداث المتنوعة في دعم أفكارها حول تنظيم الحدث البنفسجي.
الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق					
					تضع المنظمة خطة قصيرة الأجل للحدث البنفسجي.
					تضع المنظمة خطة طويلة الأجل لسلسلة من الأحداث المتنوعة التي تدعم موروثها الثقافي.
					توفر المنظمة فريق عمل متعاوناً لتنظيم الحدث البنفسجي وتنفيذه.

					تضع المنظمة خطة واضحة لحل المشكلات قبل وقوعها والتعامل مع الأزمات.
					تستدعي المنظمة فريق استشاري مختص بالإضافة لفريق تنظيم الحدث البنفسجي في حال وقوع مشكلة في أثناء التنظيم.
التعاون غير المحدود بين منسوبي المنشأة الواحدة					
					توفر المنظمة فريق عمل متكاملًا يتناسب مع الحدث البنفسجي الذي يتم تنظيمه.
					تحقق المنظمة الأهداف المنشودة بالاعتماد على العمل الجماعي التعاوني والبعيد عن المنافسة.
التحسين المستمر والوقاية					
					تستخدم المنظمة أدوات علمية في خططها ومشاريعها المتعلقة بتنظيم الحدث البنفسجي.
					تركز المنظمة على الأولويات والمبادرات في أعمالها.
					تسعى المنظمة إلى مشاركة فريق العمل الكاملة في الحدث البنفسجي.
					تعمل المنظمة على وضع مخططات زمنية واضحة لتنفيذ الحدث البنفسجي.
					تحدد المنظمة دراسة جدوى حول الحدث البنفسجي.

					تضع المنظمة خطة بديلة في حال حدوث خلل في الخطة الرئيسية المعتمدة.
					تحافظ المنظمة على خطة استراتيجية واضحة تجنباً لوقوع المشكلات.

ثالثاً: مؤشرات تتعلق بقياس المسؤولية الاجتماعية

قياس دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول على أداء إدارة الأحداث البنفسجية في

المنظمات في محافظة الخليل:

الفقرة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
البعد الاقتصادي					
تنفذ المنظمة خطة استراتيجية واضحة تدعم مسؤوليتها الاجتماعية وتحقق الربحية لها.					
تعمل على دراسة الجدوى الاقتصادية لكل حدث.					
تصدر تقارير سنوية متعلقة بالأحداث البنفسجية.					
تحدد الأموال المخصصة لإنفاقها على الأعمال ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية سنوياً نصف سنوي.					
البعد القانوني					
تقوم المنظمة بالالتزام الواعي بالقوانين والتشريعات في الدولة.					
توضح المنظمة أساسيات المعاملات والاستثمار التي تقوم بها ضمن الحدث البنفسجي.					

					تحدد المنظمة أجور الفريق القائم بالعمل أجور الأفراد جميعهم المرتبطة بتنظيم الحدث البنفسجي بشكل واضح وضمن اتفاقيات مكتوبة.
					تضع المنظمة خطة استراتيجية قانونية واضحة لسياساتها المتنوعة.
					تهتم المنظمة بكيفية قيام المديرين بإدارة أعمال المنظمة وخططها الاستراتيجية.
البعد الأخلاقي					
					تدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالمجتمع المحلي.
					تدعم المنظمة المنتجات والمشاريع التي تهتم بالموروث الثقافي الفلسطيني.
					تعتمد المنظمة أن يكون القائمون بتنظيم الحدث البنفسجي على درجة عالية من الثقة والعدالة والإدارة الرشيدة.
البعد الخيري					
					تساهم المنظمة في تقديم التبرعات والمساعدات من أجل تنمية المجتمع وتطويره.
					تنظم العديد من الفعاليات غير الربحية التي تدعم الوعي حول الموروث الثقافي.
					تعمل المنظمة على زيادة وعي الإداريين الاستراتيجي حول دورهم الفعال في خدمة المجتمع.

تقبلوا فائق الشكر لتعاونكم.

الباحثة: شيرين إبراهيم القواسمه.

الخاتمة

الحمد لله رب العالمين الذي أنعم علي وأكرمني بأن أتم هذه الرسالة، وإني لأشكر كل من

ساندني لإتمامها، ولا يسعني إلا أن أقول في صفحتها الأخيرة ما قاله العماد الأصفهاني:

"إني رأيت أنه لا يكتب إنسان كتابًا في يومه إلا قال في غده: لو غُيِّرَ هذا لكان أحسن، ولو زيد

كذا لكان يُستحسن، ولو قُدِّمَ هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان أجمل. وهذا من أعظم العبر،

وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر."

والله ولي التوفيق.

- شيرين إبراهيم القواسمه -