



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

أثر ثقافة الجودة في دعم سلسلة التجهيز الخضراء : دراسة استطلاعية في الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال

رسالة ماجستير
الإدارة الصناعية

رحمة مازن زبار حميد

بإشراف

الأستاذ المساعد الدكتور
أحمد هاني محمد النعيمي

٢٠٢٥م

١٤٤٧هـ

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية إلى اختبار أثر ثقافة الجودة في دعم سلسلة التجهيز الخضراء في الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال، كميدان للدراسة، تناولت الدراسة في إطارها النظري ثقافة الجودة بوصفها متغيراً (مستقلاً) في حين مثلت سلسلة التجهيز الخضراء المتغير (المعتمد)، وتضمن إطارها الميداني اختبار علاقات الارتباط والتأثير والتباين لأبعاد ثقافة الجودة المتمثلة (التزام القيادة، تمكين الموظفين، التحسين المستمر) في سلسلة التجهيز الخضراء بأبعادها (ممارسات الشراء الأخضر، والتصنيع الأخضر، والعلاقة بين الموردين، والإدارة البيئية، والتركيز على الزبون). تتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة معرفية لدى العاملين في الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال بشأن مفاهيم وأبعاد سلسلة التجهيز الخضراء، وضعف التكامل بينها وبين أبعاد ثقافة الجودة، بالرغم من توجه الشركة نحو إدخال التفكير البيئي والتحول الجزئي إلى الطاقة النظيفة، مما قد ينعكس سلباً على كفاءة أدائها البيئي والتشغيلي.

تكمّن أهمية الدراسة في تحليل العلاقة بين المتغيرين داخل بيئة خدمية (الشركة قيد الدراسة)، وتشخيص واقع الأبعاد التنظيمية المؤثرة، وتقديم إطار ميداني يربط بين ثقافة الجودة والممارسات البيئية؛ إذ تهدف الدراسة إلى تحليل علاقات الارتباط ومستويات التأثير والتباين ومناقشتها ازاء المتغيرين بأبعادهما، وبيان مضامين وحدود هذه العلاقة. وتحقيقاً لذلك اعتمد مخطط فرضي انبثقت عنه مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية بهدف اختبارها سعيًا لتقديم تفسيرات حول طبيعة الارتباط والتأثير القائمة بين متغيرات الدراسة.

ولجمع البيانات والمعلومات، اعتمدت عدد من الأدوات تمثلت في (الزيارات الميدانية، المقابلات الشخصية، استمارة الاستبانة) إذ شملت عينها (90) فرداً، ضمن المستويات الإدارية (العليا، الوسطى، التنفيذية). كما اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وحُلّلت إجابات الأفراد المبحوثين باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS V.26)، وتوصّلت الدراسة في ضوء ما قدمه الجانب العملي لها إلى جملة من النتائج لعل من أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير ذا دلالة إحصائية وبنسبة عالية بين متغيري الدراسة، وتأسيساً على تلك النتائج قُدمت مجموعة من المقترحات لإدارة الشركة قيد الدراسة منها ضرورة زيادة وعي إدارة الشركة وموظفيها بتحسين التنسيق الداخلي ووضع خطط تشغيل موحدة تستند إلى أبعاد ثقافة الجودة لتعزيز النشاط البيئي والتشغيلي للشركة.

الكلمات المفتاحية: ثقافة الجودة، سلسلة التجهيز الخضراء، الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال.

Abstract

The current study aims to examine The Impact of Quality Culture in Supporting Green Supply Chain A Survey Study at the (General Company & electrical energy Distribution north region), which represents the field of application. The theoretical framework of the study addressed quality culture as an independent variable, whereas the green supply chain was considered the dependent variable. The empirical framework tested the relationships of correlation, influence, and variance between the dimensions of quality culture (leadership commitment, employee empowerment, and continuous improvement) and the dimensions of the green supply chain (green purchasing practices, green manufacturing, supplier relationship, environmental management, and customer focus).

The research problem lies in the knowledge gap among employees regarding the concepts and dimensions of the green supply chain, and the weak integration between it and the dimensions of quality culture, despite the company's orientation toward adopting environmental thinking and a partial shift to clean energy. This situation has negatively affected its environmental and operational efficiency. The significance of the study emerges from analyzing the relationship between the two variables in a service environment, diagnosing the organizational dimensions that influence them, and providing a field framework that links quality culture with environmental practices to reveal the implications and boundaries of this relationship.

The study employed the descriptive-analytical method and relied on field visits, personal interviews, and a questionnaire distributed to (90) respondents representing top, middle, and operational management levels. The collected data were analyzed using the statistical program (SPSS V.26) through several statistical techniques. The findings revealed a statistically significant and strong relationship of correlation and influence between the study variables. Accordingly, several recommendations were proposed, most notably enhancing the awareness of the company's management and employees regarding the importance of improving internal coordination and establishing unified operational plans based on quality culture dimensions to support the company's environmental and operational activities.

Keywords: Quality Culture, Green Supply Chain, General Company & electrical energy Distribution north region.

HIGHLITS	GRAPHICAL ABSTRACT
<ul style="list-style-type: none"> Findings confirmed a strong and statistically significant correlation and impact between quality culture and green supply chain practices. Recommendations emphasized raising awareness, improving internal coordination, and adopting unified operational plans that align quality culture with environmental and operational performance 	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="459 260 933 640"> <p>Figure 2: Elements of a Quality Culture</p> </div> <div data-bbox="933 260 1380 640"> <p>Figure 3: Framework for implementing green procurement practices</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>Figure 7: Shows the Impact of Customer Pressure on Green Supply Chain Management</p> </div>
<p>Keywords:</p> <p>Quality Culture,</p> <p>Green Supply Chain,</p> <p>General Company</p> <p>& electrical energy</p> <p>Distribution north</p> <p>region.</p>	<p>ABSTRACT:</p> <p>The current study aims to examine The Impact of Quality Culture in Supporting Green Supply Chain A Survey Study at the (General Company & electrical energy Distribution north region), which represents the field of application. The theoretical framework of the study addressed quality culture as an independent variable, whereas the green supply chain was considered the dependent variable. The empirical framework tested the relationships of correlation, influence, and variance between the dimensions of quality culture (leadership commitment, employee empowerment, and continuous improvement) and the dimensions of the green supply chain (green purchasing practices, green manufacturing, supplier relationship, environmental management, and customer focus).</p> <p>The research problem lies in the knowledge gap among employees regarding the concepts and dimensions of the green supply chain, and the weak integration between it and the dimensions of quality culture, despite the company's orientation toward adopting environmental thinking and a partial shift to clean energy. This situation has negatively affected its environmental and operational efficiency. The significance of the study emerges from analyzing the relationship between the two variables in a service environment, diagnosing the organizational dimensions that influence them, and providing a field framework that links quality culture with environmental practices to reveal the implications and boundaries of this relationship.</p> <p>The study employed the descriptive-analytical method and relied on field visits, personal interviews, and a questionnaire distributed to (90) respondents representing top, middle, and operational management levels. The collected data were analyzed using the statistical program (SPSS V.26) through several statistical techniques. The findings revealed a statistically significant and strong relationship of correlation and influence between the study variables. Accordingly, several recommendations were proposed, most notably enhancing the awareness of the company's management and employees regarding the importance of improving internal coordination and establishing unified operational plans based on quality culture dimensions to support the company's environmental and operational activities.</p> <p>Keywords: Quality Culture, Green Supply Chain, General Company & electrical energy Distribution north region.</p> <p>2025 M.Sc. Thesis @Univ. of Mosul, College of Eng., Civ. Eng. Dept. (https://www.uomosul.edu.iq/).</p>

University of Mosul
College of Administration & Economics
Industrial Management Department



The Impact of Quality Culture in Supporting Green Supply Chain A Survey Study at the General Company & electrical energy Distribution north region

MSc \ Thesis
Industrial Administration

Rahma Mazin Zabbar Hamed

Supervised by

Assistant Professor Dr.
Dr. Ahmed Hani Mohammed Al-Nuami

2025 A.D.

1447 A.H