

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع
تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية
بمدينة جدة

اسم الطالب/
فيء محمد عثمان غيش
222001019

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن
إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الأول 2026

الشكر والتقدير

يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير لكل من أسهم في إنجاز هذا البحث، سواء بالدعم العلمي أو التوجيه أو التشجيع. ويخص الباحث بالشكر والتقدير دكتور المقرر على ما قدمه من توجيهات علمية وملاحظات قيمة ساعدت في تطوير هذا العمل وإخراجه بالصورة الأكاديمية المطلوبة.

كما يتقدم الباحث بالشكر لإدارة شركة المياه الوطنية بمدينة جدة والعاملين فيها على تعاونهم في توفير المعلومات والبيانات التي أسهمت في إنجاح الجانب الميداني من الدراسة.

ولا يفوت الباحث أن يعبر عن امتنانه لكل من قدم له الدعم والمساندة خلال فترة إعداد هذا البحث، سواء من الزملاء أو الأصدقاء، الذين كان لتشجيعهم الأثر الكبير في إتمام هذا العمل.

وفي الختام، فإن أي توفيق في هذا العمل هو بفضل الله تعالى، وما كان فيه من قصور فهو من الباحث نفسه، راجياً أن يسهم هذا البحث في إثراء المعرفة العلمية في مجال القيادة الإدارية وجودة الخدمات.

الإهداء،

إلى من كان لهم الفضل بعد الله في دعمي وتشجيعي طوال مسيرتي التعليمية...
إلى والدي الكريمين اللذين قدما لي كل الدعم والتشجيع، وكانا دائماً مصدر الإلهام والقوة.

إلى أسرتي الكريمة التي وقفت بجانبني وشجعتني على الاستمرار وتحقيق أهدافي.
إلى أساتذتي الكرام الذين منحوني العلم والمعرفة وساهموا في بناء خبرتي العلمية.
وإلى كل من ساهم في دعمي ومساندتي خلال رحلة إعداد هذا البحث...
أهدي هذا العمل المتواضع.

مستخلص الدراسة

الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين أساليب القيادة المختلفة ومستوى جودة الخدمات التي يحصل عليها المستفيدون، إضافة إلى دراسة مدى انعكاس الممارسات القيادية على أداء الموظفين ورضا العملاء.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من موظفي شركة المياه الوطنية بمدينة جدة. كما تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف اختبار فرضيات الدراسة والكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات المقدمة، حيث تبين أن الأساليب القيادية الحديثة، وخاصة القيادة التحويلية، تسهم في تحسين أداء الموظفين وتعزيز مستوى جودة الخدمات. كما أشارت النتائج إلى أن التواصل الفعال والتحفيز والمشاركة في اتخاذ القرار تعد من العوامل القيادية التي تؤثر إيجابيًا في تحسين مستوى الخدمة ورفع رضا المستفيدين.

التطبيقات والاهمية: تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تقدم إطارًا علميًا يمكن أن يساعد المؤسسات الخدمية، وخاصة شركة المياه الوطنية، في تطوير أساليب القيادة الإدارية بما ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمات المقدمة للمجتمع. كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تصميم برامج تدريبية للقيادة الإداريين وتطوير بيئة العمل بما يعزز كفاءة الأداء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: القيادة الإدارية – جودة الخدمات – القيادة التحويلية – المؤسسات الخدمية – شركة المياه الوطنية – رضا العملاء.

جدول المحتويات

7	1. الفصل الاول: الإطار العام للدراسة
8	1.1.1 المقدمة:
9	1.2 مشكلة الدراسة
9	1.2.1 فجوات على المستوى النظري
9	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي
10	1.3 أهمية الدراسة
10	1.3.2 على المستوى النظري:
10	1.3.3 على المستوى التطبيقي:
11	1.4 أسئلة الدراسة
11	1.5 أهداف الدراسة
12	6.1 فرضيات الدراسة
13	7.1 نموذج الدراسة
14	8.1 الدراسة الميدانية
15	9.1 مخطط المشروع
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
18	2.1 المقدمة:
18	2.1.1 أهمية مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة
33	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
34	3.1 المقدمة
35	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
36	3.3 تصميم البحث (بصلة البحثي)
38	3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
38	3.5 طريقة جمع البيانات
39	3.6 أنواع البيانات
39	3.7 إجراءات التحليل الإحصائي
41	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
42	4.1 المقدمة

42.....	4.2.توصيف مينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).
44.....	4.3.افتبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
45.....	4.4.الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
46.....	4.5.افتبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
48.....	4.6.الفاصلة.....
49.....	5.الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
50.....	5.1.حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
50	5.2.توصيات الدراسة:.....
51.....	5.3.الفاصلة:.....
52.....	قائمة المراجع.....
53.....	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الاول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

أصبحت جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من أهم المعايير التي تُقاس بها كفاءة المؤسسات الحكومية والخاصة في السنوات الأخيرة. شركة المياه الوطنية بمدينة جدة تُعد من الجهات التي لها تأثير مباشر على حياة الناس اليومية، نظرًا لارتباطها بتوفير خدمة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها. ومع توسع نطاق خدماتها وزيادة عدد العملاء، ظهرت بعض التحديات المتعلقة بسرعة الاستجابة، ودقة الإنجاز، ومستوى الرضا العام عن الخدمة. من هنا برزت الحاجة إلى دراسة العوامل الإدارية المؤثرة على جودة الخدمات، وعلى رأسها أسلوب القيادة داخل الشركة.

تطرقت دراسات سابقة إلى العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الأداء في المؤسسات الخدمية. على سبيل المثال، أشارت بعض الأبحاث إلى أن نمط القيادة التحويلية يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما أوضحت دراسات أخرى أن ضعف التواصل بين القادة والموظفين يؤدي إلى تدني كفاءة العمل وتزايد الأخطاء التشغيلية. إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على قطاعات عامة مثل التعليم أو الصحة، بينما لم يتم التوسع الكافي في دراسة قطاع المياه والخدمات الأساسية في السعودية. رغم تعدد الدراسات حول القيادة الإدارية، إلا أن هناك فجوة واضحة تتعلق بدراسة العلاقة بين القيادة وجودة الخدمات في الشركات الخدمية ذات الطابع الحيوي، مثل شركات المياه. كذلك، تركز أغلب الأبحاث السابقة على الجوانب النظرية دون تحليل ميداني لواقع العمل في المدن الكبرى مثل جدة، والتي تختلف في طبيعة بيئتها التنظيمية وضغط العمل مقارنة بالمناطق الأخرى.

تستهدف هذه الدراسة صناع القرار والمديرين في شركة المياه الوطنية، إضافةً إلى الباحثين في مجال الإدارة العامة والخدمات. أهمية المشكلة تكمن في أن جودة المياه والخدمات المرتبطة بها تمس حياة المواطن بشكل مباشر، وأي خلل إداري قد ينعكس على رضا الجمهور وثقته في الخدمات الحكومية. من هنا تأتي أهمية فهم كيف تؤثر أنماط القيادة على الأداء الفعلي للموظفين وعلى مستوى الخدمة النهائية.

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، مع محاولة تحديد أكثر الأساليب القيادية فعالية في تحسين أداء العاملين ورفع مستوى رضا المستفيدين. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها داخل الشركة لتحسين بيئة العمل وتعزيز ثقافة الجودة.

1.2. مشكلة الدراسة

1.2.1. مقدمة عن مشكلة الدراسة

تواجه العديد من المؤسسات الخدمية صعوبة في تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات العملاء وتحسين الأداء الداخلي، ويُعد ضعف القيادة الإدارية أحد أبرز الأسباب التي قد تؤدي إلى تراجع جودة الخدمات. في شركة المياه الوطنية بجدة، يظهر هذا التحدي من خلال تأخر بعض الخدمات أو تباين مستوى الأداء بين الفروع، مما يثير تساؤلات حول دور القيادة في إدارة فرق العمل وتوزيع المهام وتحفيز الموظفين.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم وجود كم كبير من الأبحاث حول القيادة الإدارية، إلا أن القليل منها ركز على بيئة الشركات الخدمية الحكومية في السعودية، خصوصًا تلك التي تتعامل بشكل مباشر مع المواطنين. كما أن أغلب الدراسات تناولت مفهوم القيادة بشكل عام دون الربط المباشر بين نمط القيادة ومستوى جودة الخدمات المقدمة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، لا توجد دراسات ميدانية كافية تناولت تجربة شركة المياه الوطنية بمدينة جدة بشكل خاص، رغم حجمها الكبير وتأثيرها المباشر على المجتمع. كما أن بعض الممارسات الإدارية ما زالت تعتمد على الأسلوب التقليدي في الإدارة، دون الاستفادة الكاملة من النماذج القيادية الحديثة التي تُحفّز الابتكار والمبادرة لدى الموظفين.

2.4. السؤال الرئيسي للدراسة

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر القيادة الإدارية على جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. مقدمة قصيرة عن الأهمية

تنبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول جانبًا حيويًا يمس جودة حياة المواطنين وثقتهم في الخدمات الحكومية. ففهم العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة يساعد في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمل.

1.3.2. على المستوى النظري:

تنبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول جانبًا حيويًا يمس جودة حياة المواطنين وثقتهم في الخدمات الحكومية. ففهم العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة يساعد في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمل.

1.3.3. على المستوى التطبيقي:

أما على الجانب العملي، فيُتوقع أن تساعد نتائج هذا البحث شركة المياه الوطنية على تطوير برامج تدريبية لقادتها ومديريها، وتحسين أساليب الإشراف والمتابعة داخل بيئة العمل. كما يمكن أن تسهم التوصيات في رفع مستوى رضا العملاء وتطوير الخدمات بما يتناسب مع تطلعات المجتمع.

1.4. أسئلة الدراسة

- يهدف هذا البحث إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي توضح طبيعة العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، ومن أبرزها ما يلي:
1. إلى أي مدى يمكن أن تؤثر القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة؟
 2. ما نوع العلاقة بين أسلوب القيادة المتبع ومستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل داخل الشركة؟
 3. هل تسهم القيادة التحويلية في تحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات أكثر من القيادة التقليدية؟
 4. ما دور القادة الإداريين في تعزيز ثقافة الجودة لدى الموظفين؟
 5. كيف يمكن تطوير مهارات القادة الإداريين لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
 6. ما أبرز التحديات القيادية التي تواجه مديري الإدارات في الشركة وتؤثر على جودة الأداء؟
 7. ما مدى وعي الموظفين بأهمية القيادة الفعالة في تحقيق رضا العملاء؟

5.1. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المرتبطة بفهم دور القيادة الإدارية في تحسين جودة الخدمات داخل شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، ويمكن تلخيص أهم هذه الأهداف فيما يلي:

1. دراسة تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات المقدمة داخل الشركة.
2. التعرف على الأساليب القيادية المتبعة لدى المديرين وكيف تنعكس على أداء الموظفين.
3. تقييم مدى رضا الموظفين والعملاء عن الخدمات المقدمة ومدى ارتباط ذلك بأسلوب القيادة.
4. اقتراح مجموعة من التحسينات والممارسات القيادية التي يمكن تطبيقها لتعزيز جودة الخدمات.
5. توليد رؤى عملية تساعد صناع القرار في تطوير بيئة العمل ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

6.1 فرضيات الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وأسئلتها، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

(1)الفرضية الصفرية H1:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.

(2)الفرضية البديلة H2:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.

(3)الفرضية الاتجاهية H3:

تؤثر القيادة الإدارية تأثيرًا إيجابيًا على جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.

(4)الفرضية غير الاتجاهية H4:

هناك علاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات دون تحديد اتجاه التأثير.

7.1. نموذج الدراسة

يمثل نموذج الدراسة الإطار العام الذي يوضح العلاقة بين متغيرات البحث، وهو يقوم على توضيح أثر القيادة الإدارية (المتغير المستقل) على جودة الخدمات (المتغير التابع) داخل شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.

مكونات نموذج الدراسة:

- المتغير المستقل: القيادة الإدارية

- أسلوب القيادة

- التواصل الإداري

- التحفيز

- المشاركة في اتخاذ القرار

- المتغير التابع: جودة الخدمات

- سرعة الاستجابة

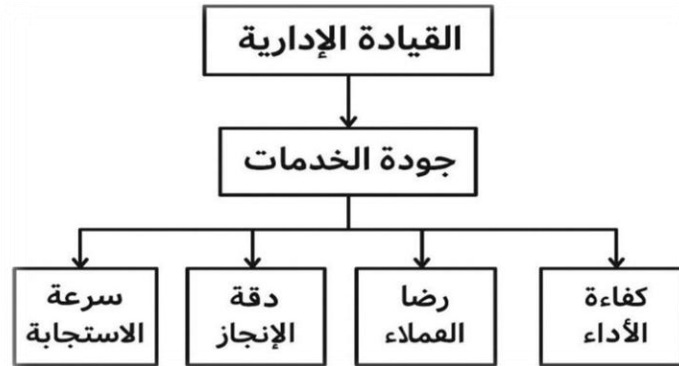
- دقة الإنجاز

- رضا العملاء

- كفاءة الأداء

العلاقة المقترحة:

القيادة الإدارية → تؤثر بشكل مباشر على → جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.



8.1. الدراسة الميدانية

فيما يلي مجموعة من الدراسات الميدانية السابقة التي تناولت موضوع القيادة الإدارية وجودة الخدمات، مع إضافتها لاحقًا للمراجع:

1. دراسة المطيري (2017) التي فحصت العلاقة بين أسلوب القيادة وأداء الفرق التشغيلية في إحدى المؤسسات الخدمية السعودية، وتوصلت لوجود علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية وتحسن الأداء.
2. دراسة الزهراني (2019) التي حللت تأثير نمط القيادة على مستوى جودة الخدمة في مؤسسة حكومية، ووجدت أن القيادة الداعمة ترفع مستوى رضا العملاء.
3. دراسة السلمي (2020) التي أجريت على قطاع خَدَمي مشابه وأثبتت أن التواصل القيادي الفعال يقلل الأخطاء التشغيلية ويحسن جودة الخدمة.

9.1. مخطط المشروع

عنوان المشروع:

تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة

المقدمة

عرض أهمية الخدمات العامة، دور شركة المياه الوطنية، ظهور التحديات، ارتباط جودة الخدمة بالقيادة الإدارية، الفجوة في الدراسات السابقة، وأهمية فهم تأثير القيادة على أداء الموظفين وجودة الخدمات.

مشكلة الدراسة

- وجود تفاوت في جودة الخدمات.
- ضعف التواصل القيادي المحتمل.
- نقص الدراسات التطبيقية على قطاع المياه.
- السؤال الرئيسي: إلى أي مدى تؤثر القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بجدة؟

أهمية البحث

- نظريًا: إثراء الأدبيات وربط القيادة بجودة الخدمات في قطاع المياه.
- عمليًا: تقديم توصيات تساعد الشركة على تحسين الأداء، التدريب، والرضا الوظيفي.

أسئلة البحث

مثل مدى تأثير القيادة، العلاقة بين الأسلوب القيادي ورضا الموظفين، دور القيادة التحويلية، تعزيز ثقافة الجودة.

أهداف البحث

تحليل تأثير القيادة، تقييم رضا الموظفين والعملاء، التعرف على الأساليب القيادية، تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمة.

فرضيات البحث

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية (الفرضية الصفرية).
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية (الفرضية البديلة).
- التأثير إيجابي (الاتجاهية).
- توجد علاقة بلا تحديد اتجاه (غير الاتجاهية).
- الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.1.1. أهمية مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

تعد مراجعة الأدبيات خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ تمكن الباحث من الاطلاع على الإسهامات العلمية السابقة وفهم الأطر النظرية التي بُنيت عليها المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة. كما تتيح مراجعة الدراسات السابقة تحديد مستوى التقدم العلمي في مجال البحث، والكشف عن الاتجاهات البحثية التي تناولت العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات. ويساعد ذلك في توجيه الدراسة الحالية نحو معالجة القصور القائم وتطوير فهم أعمق للممارسات القيادية المؤثرة في تحسين جودة الخدمات، خاصة في القطاعات الحيوية التي تتعامل مباشرة مع الجمهور.

2.1.2. أهداف هذا الفصل

يهدف هذا الفصل إلى تقديم عرض تحليلي ومنهجي للدراسات السابقة المتعلقة بالقيادة الإدارية وجودة الخدمات، وذلك من خلال استعراض الأسس النظرية لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع، وتحليل أبرز النماذج والمفاهيم المرتبطة بهما. كما يهدف الفصل إلى تقييم ما توصلت إليه الأبحاث العلمية في هذا المجال، وتحديد الفجوات التي لم يتم تناولها بالشكل الكافي. ويساعد هذا التحليل في تهيئة أرضية علمية قوية تبني عليها الدراسة الحالية، وتوضيح كيفية الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في صياغة الإطار المفاهيمي والعلاقات المحتملة بين المتغيرات.

2.1.3. هيكلية الفصل ومكوناته

يتضمن هذا الفصل أربعة أجزاء رئيسية. يبدأ بعرض الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل وهو القيادة الإدارية، من حيث تعريفها وتطورها التاريخي ونظرياتها وأبعادها الرئيسية. يلي ذلك عرض الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع وهو جودة الخدمات، مع تناول نماذج الجودة وأبعادها المختلفة. ثم يستعرض الفصل الدراسات التي ناقشت العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات، موضحة نقاط الاتفاق والاختلاف بين الباحثين. ويختتم الفصل بتحديد الفجوات والصراعات البحثية، وصولاً إلى صياغة الإطار المفاهيمي للدراسة الحالية.

2.1.4. مبررات التركيز على المتغيرين (القيادة الإدارية – جودة الخدمات)

يعود التركيز على هذين المتغيرين إلى الدور الحيوي الذي تؤديه القيادة الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي، إذ تعد عنصرًا محوريًا في توجيه الموظفين وتحفيزهم وتطوير الممارسات المهنية داخل المؤسسات الخدمية. وفي المقابل، تُعد جودة الخدمات معيارًا حاسمًا في تقييم فعالية أداء المؤسسات ومدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة. وبالنظر إلى أهمية قطاع المياه والخدمات الأساسية في المملكة العربية السعودية، فإن دراسة تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات تُسهم في دعم صناع القرار وتطوير سياسات إدارية فعّالة تعزز مستوى الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء. ومن ثم، فإن الربط بين المتغيرين يمثل ضرورة علمية وعملية لفهم آليات تحسين الخدمات العامة.

الدراسات السابقة

1. دراسة المطيري (2017)

دراسة المطيري إحدى الدراسات التي تناولت أثر أساليب القيادة الحديثة على العمل الجماعي داخل المؤسسات الخدمية السعودية. ركّز الباحث على كيفية تأثير نمط القيادة التحويلية والديمقراطية على فعالية أداء الفرق التشغيلية.

أبرز نقاط الدراسة:

❖ منهج الدراسة: وصفي تحليلي باستخدام استبيان.

❖ مجال الدراسة: مؤسسة خدمية سعودية.

أهم النتائج:

← وجود علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية وتحسن فعالية الفرق.

← الأسلوب الديمقراطي يساهم في تعزيز مشاركة الموظفين ورفع مستوى التفاعل بينهم.

- ← التغذية الراجعة المستمرة من القائد تزيد من مستوى الإنجاز الجماعي.
- ❖ نقاط القوة: التركيز على أساليب القيادة الحديثة وربطها بالأداء الجماعي.
- ❖ نقاط القصور: اقتصر على مؤسسة واحدة ولم تربط النتائج مباشرة بجودة الخدمات.

2. دراسة الزهراني (2019)

تناولت دراسة الزهراني أثر أنماط القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية، مع التركيز على دور القيادة الداعمة في تعزيز رضا الموظفين. أبرز نقاط الدراسة:

- ❖ منهج الدراسة: وصفي تحليلي.
- ❖ مجال الدراسة: مؤسسات حكومية سعودية.
- أهم النتائج:
- ← تأثير مباشر بين القيادة الداعمة وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي.
- ← القيادة الأوتوقراطية اتضح أنها الأقل فعالية.
- ← تحسين التواصل بين القائد والموظف ينعكس على الأداء الكلي.
- ❖ نقاط القوة: عينة واسعة وتناول متنوع لأنماط القيادة.
- ❖ نقاط القصور: لم تتناول جودة الخدمات كمتغير تابع.

3. دراسة السلمي (2020)

تعد دراسة السلمي من الدراسات المهمة التي ربطت بشكل مباشر بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في المنظمات الخدمية السعودية، مما يجعلها ذات قيمة كبيرة للدراسة الحالية. أبرز نقاط الدراسة:

❖ المنهج: دراسة كمية باستخدام الاستبيانات وتحليل الارتباط والانحدار.

❖ مجال الدراسة: منظمات خدمية سعودية مختلفة.

أهم النتائج:

← التواصل القيادي الفعال يقلل الأخطاء التشغيلية.

← القيادة التحويلية ترفع جودة الخدمة عبر تحسين أداء الموظفين.

← وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات.

❖ نقاط القوة: ربط مباشر بين المتغيرين (قيادة ← جودة).

❖ نقاط القصور: اقتصرت على مؤشرات محددة ولم تغط نماذج الجودة بشكل موسع.

4. دراسة العنزي (2018)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور القيادة الإدارية في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء داخل المؤسسات الخدمية

أبرز نقاط الدراسة:

❖ المنهج: وصفي تحليلي.

أهم النتائج:

← القيادة الفعّالة تساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الالتزام.

← رضا العملاء يرتبط مباشرة بجودة القيادة وتنظيم العمل.

← مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار تحسن جودة المخرجات.

❖ نقاط القوة: ربط الأداء المؤسسي برضا العملاء.

❖ نقاط القصور: لم تقدّم معالجة تفصيلية لنظريات جودة الخدمات نفسها.

5. دراسة الشريف (2021)

ركز الشريف على تأثير القيادة التحويلية تحديدًا في جودة الخدمات في القطاع الحكومي، وهو ما ينسجم مع اهتمام الدراسة الحالية بالقيادة التحويلية.

أبرز نقاط الدراسة:

❖ المنهج: وصفي تحليلي مع تطبيق أدوات إحصائية متقدمة.

أهم النتائج:

- ← القيادة التحويلية تُعد الأكثر تأثيرًا في رفع جودة الخدمات العامة.
- ← تعزيز الانتماء الوظيفي لدى الموظفين يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- ← القادة التحويليون ينجحون في خلق ثقافة تنظيمية داعمة للجودة.
- ❖ نقاط القوة: تركيز واضح على نمط قيادي محدد.
- ❖ نقاط القصور: لم تقارن القيادة التحويلية بأنماط أخرى.

6. دراسة القحطاني (2022)

تناولت هذه الدراسة جودة الخدمات باعتبارها عاملاً أساسياً في تعزيز رضا المستفيدين من المؤسسات الخدمية، مع الاعتماد على نموذج SERVQUAL. أبرز نقاط الدراسة:

❖ المنهج: وصفي تحليلي باستخدام نموذج عالمي لقياس الجودة.

أهم النتائج:

← جودة الخدمة (السرعة – الدقة – الاستجابة – الموثوقية) ترتبط بشكل مباشر برضا المستفيدين.

← ضعف التدريب وقلة التواصل الداخلي تؤدي إلى انخفاض جودة الخدمات.

← تحسين بيئة العمل ينعكس على جودة الأداء.

❖ نقاط القوة: استخدام نموذج قياس معتمد دولياً.

❖ نقاط القصور: لم تربط الجودة بالقيادة الإدارية مباشرة.

ملخص سردي مقارنة للدراسات السابقة

عند مراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن معظمها أشار إلى دور القيادة الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي ورفع كفاءة المؤسسات الخدمية. وأجمعت الدراسات على أن القيادة التحويلية والقيادة الداعمة من أكثر الأساليب فعالية في تعزيز الأداء وتطوير مستوى رضا المستفيدين. كما أظهرت الدراسات التي تناولت جودة الخدمات أن جودة الأداء ترتبط بمستويات عالية من التواصل والتحفيز والتوجيه الإداري.

وعلى الرغم من هذا التوافق، إلا أن الدراسات تختلف في نطاقها؛ فبعضها ركز على الأداء الوظيفي فقط، بينما ربطت دراسات أخرى بين القيادة وجودة الخدمات بشكل مباشر. وتبقى الفجوة الأبرز في قلة الدراسات التي تناولت قطاع المياه على وجه التحديد، وهو ما يعطي للدراسة الحالية أهمية خاصة، خصوصاً في مدينة كبيرة مثل جدة.

الدراسات التي تناولت العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات:

1. الدراسات التي أثبتت وجود علاقة إيجابية

تشير مجموعة من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية واضحة بين القيادة الإدارية بمختلف أنماطها وبين جودة الخدمات، حيث خلصت هذه الدراسات إلى أن الأسلوب القيادي الفعال يساهم في تحسين جودة الأداء ورفع رضا المستفيدين.

أهم هذه الدراسات:

دراسة السلمي (2020)

- ❖ ربطت مباشرة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات.
- ❖ أكدت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية وجودة الخدمة.
- ❖ أظهرت أن تحسين التواصل والتحفيز الإداري يرفع مستوى جودة الأداء.

دراسة الشريف (2021)

- ❖ أكدت أن القيادة التحويلية هي الأكثر تأثيرًا في رفع جودة الخدمات.
- ❖ بيّنت أن القائد التحويلي يعزز الانتماء الوظيفي، مما ينعكس على رضا المستفيدين.

دراسة العنزي (2018)

- ❖ أظهر أن تحسين القيادة الإدارية يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء.
- ❖ القيادة التي تسمح بالمشاركة وتوفر بيئة داعمة تعزز جودة المخرجات.

2. الدراسات التي لم تجد علاقة أو وجدت علاقة ضعيفة:

دراسة المطيري (2017)

- ❖ تناولت القيادة وتأثيرها على فعالية العمل الجماعي، وليس جودة الخدمة تحديداً.
- ❖ رغم النتائج الإيجابية للقيادة التحويلية على الأداء، إلا أنها لم تربط ذلك بجودة الخدمات.

دراسة الزهراني (2019)

- ❖ ركزت على أنماط القيادة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، وليس الجودة.
- ❖ وبالتالي العلاقة بالجودة تعتبر غير مباشرة أو ضعيفة.

الاستنتاج:

عدم وجود علاقة مباشرة في هذه الدراسات لا يعني غياب العلاقة، بل يعني أن موضوع الجودة لم يكن محورا أساسياً فيها.

3. مقارنة بين اتجاهات الدراسات

أولاً: الاتجاه المؤيد لوجود علاقة قوية (وهو الأكثر شيوعاً)

ويمثله:

❖ السلمي (2020)

❖ الشريف (2021)

❖ العنزي (2018)

ملاح هذا الاتجاه:

- ❖ القيادة التحويلية تزيد من جودة الخدمة.
- ❖ التواصل والتحفيز والتمكين ترفع كفاءة الأداء.
- ❖ رضا المستفيدين يرتبط ارتباطًا مباشرًا بنمط القيادة.
- ❖ جودة الخدمات تتحسن عندما ينجح القائد في تحسين بيئة العمل الداخلي.

ثانيًا: الاتجاه غير الواضح أو غير المباشر

ويمثله:

❖ المطيري (2017)

❖ الزهراني (2019)

ملاح هذا الاتجاه:

- ❖ ركزت الدراسات على الأداء الوظيفي فقط.
- ❖ لم تربط بين القيادة وجودة الخدمات بشكل صريح.
- ❖ تقدم نتائج مفيدة، لكنها لا تعالج العلاقة موضوع الدراسة مباشرة.

الاستنتاج العام للمقارنة:

- أغلب الدراسات تدعم بشكل واضح وجود علاقة إيجابية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات.
- القيادة التحويلية هي النمط القيادي الأكثر تأثيرًا في رفع جودة الأداء.
- هناك اتفاق على أهمية عناصر القيادة:

← التحفيز

← التواصل

← المشاركة

← التطوير

- الفجوة الرئيسة: قلة الدراسات التي طبقت ذلك على قطاع المياه في السعودية، خاصة في المدن الكبرى مثل جدة.

الفجوات البحثية (Gaps)

تظهر مراجعة الدراسات السابقة وجود عدد من الفجوات البحثية التي لم تُعالج بشكل كافٍ، سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، الأمر الذي يعزز أهمية الدراسة الحالية. وعلى المستوى النظري، يتضح أن هناك قلة واضحة في الدراسات التي تناولت العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في قطاع المياه تحديدًا، على الرغم من كونه قطاعًا حيويًا يلامس احتياجات المواطنين بشكل مباشر. كما تُظهر الأدبيات أن غالبية الدراسات ركزت على مفاهيم القيادة الإدارية دون الدمج بينها وبين نماذج جودة الخدمة مثل نموذج SERVQUAL، وهو ما يخلق فجوة في الجانب المفاهيمي الذي يربط بين أساليب القيادة

ومتطلبات الجودة. كذلك، فإن كثيرًا من البحوث السابقة تناولت القيادة في قطاعات حكومية أو تعليمية، بينما لا يزال الاهتمام بالقطاعات الخدمية الأساسية محدودًا نسبيًا. أما على المستوى التطبيقي، فتظهر فجوات متعددة في التطبيق العملي للدراسات، حيث لا توجد دراسات ميدانية كافية تناولت شركة المياه الوطنية بمدينة جدة رغم حجمها التشغيلي الكبير واختلاف طبيعة خدماتها عن باقي القطاعات الخدمية. كما أن الدراسات السابقة اعتمدت غالبًا على أدوات قياس واحدة مثل الاستبيانات، دون استخدام مناهج مختلطة تجمع بين البيانات الكمية والنوعية. بالإضافة إلى ذلك، لم تدمج معظم الدراسات بين آراء الموظفين والمستفيدين في قياس جودة الخدمة، مما يحدّ من شمولية النتائج العملية. وبناء على ذلك، تعالج الدراسة الحالية فجوة مهمة تتعلق بربط القيادة الإدارية وجودة الخدمات في قطاع المياه، وبصورة خاصة في بيئة مدينة جدة ذات الخصائص التشغيلية المتفردة، مع التركيز على كيفية تأثير الأساليب القيادية على جودة الأداء وانعكاسه على رضا المستفيدين.

الصراعات البحثية (Conflicting Findings)

بالرغم من وجود قدر كبير من التوافق بين الدراسات السابقة حول تأثير القيادة الإدارية على الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، إلا أن بعض هذه الدراسات قدّمت نتائج متفاوته أو غير مباشرة، مما أدى إلى ظهور بعض الصراعات البحثية. فقد أشارت دراسات مثل السلمي (2020) والشريف (2021) إلى وجود علاقة إيجابية وقوية بين القيادة الإدارية، وخاصة القيادة التحويلية، وبين جودة الخدمات، حيث بينت أن القادة التحويليين ينجحون في خلق بيئة تنظيمية داعمة للجودة وتطوير أداء الموظفين.

في المقابل، ركزت دراسات أخرى مثل المطيري (2017) والزهراني (2019) على العلاقة بين القيادة والأداء الوظيفي دون دراسة جودة الخدمات بشكل مباشر. وهنا يظهر نوع من الصراع

غير المباشر، إذ تقدم هذه الدراسات دليلاً على أهمية القيادة، ولكن دون الربط الصريح بين القيادة وجودة الخدمة، مما يجعل العلاقة في هذه الحالات غير مؤكدة أو غير محسوبة إحصائياً.

وترجع أسباب هذا التباين إلى عدة عوامل، أهمها: اختلاف القطاعات التي أجريت فيها الدراسات، وتباين الأدوات والمنهجيات الإحصائية المستخدمة، إضافةً إلى اختلاف الأنماط القيادية المدروسة. كما أن البيئات التنظيمية المختلفة من حيث حجم المؤسسة، ومدى توفر التدريب، وطبيعة الخدمات تؤدي إلى نتائج متفاوتة في كيفية انعكاس القيادة على الجودة. وتُبرز هذه الصراعات الحاجة إلى دراسات أكثر تخصصاً مثل الدراسة الحالية، التي تربط بصورة مباشرة وواضحة بين أساليب القيادة وجودة الخدمات في قطاع حساس مثل قطاع المياه.

الفاصلة

يمثل كل من الفصل الأول والفصل الثاني الأساس الفكري والعلمي للدراسة الحالية، حيث قدّم الفصل الأول إطاراً تمهيدياً شاملاً للدراسة من خلال عرض مشكلة البحث وأهميته وأهدافه وأسئلته وفرضياته ونموذجه المفاهيمي، إضافةً إلى توضيح الفجوات النظرية والتطبيقية التي تستدعي إجراء هذا البحث. وقد أظهر هذا الفصل أن القيادة الإدارية تؤدي دوراً محورياً في أداء المؤسسات الخدمية، وأن جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة ما تزال تواجه تحديات يمكن تفسير جانب كبير منها من خلال الأساليب القيادية المتبعة. كما بيّن الفصل الأول غياب دراسات تطبيقية كافية تناولت العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في قطاع المياه، مما يبرز الحاجة الملحة إلى دراسة معمّقة تسد هذا القصور.

أما الفصل الثاني فقد قدّم مراجعة تحليلية معمقة للأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بمحوري البحث: القيادة الإدارية وجودة الخدمات. وتم في هذا الفصل بناء إطار نظري يوضح ماهية القيادة، تطورها التاريخي، أبعادها، ونظرياتها الأكثر ارتباطًا بالأداء المؤسسي، إلى جانب استعراض مفهوم جودة الخدمة ونماذج قياسها وأبعادها الأساسية. كما تناول الفصل الدراسات التي بحثت تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات، مبررًا نقاط الاتفاق والاختلاف بينها، والصراعات البحثية التي نتجت عن اختلاف المناهج والقطاعات المدروسة.

وقد أسهمت مراجعة الدراسات السابقة في توضيح أن القيادة الإدارية — وخاصة القيادة التحويلية والداعمة — ترتبط ارتباطًا وثيقًا بتحسين جودة الخدمات في المؤسسات الخدمية. إلا أن مراجعة الأدبيات كشفت أيضًا عن فجوة واضحة تتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في قطاع المياه السعودي، وخاصة في بيئة تشغيلية كبيرة ومعقدة مثل مدينة جدة. ومن ثمّ، أكّد الفصل الثاني على القيمة العلمية للدراسة الحالية، وعلى قدرتها على تقديم مساهمة جديدة في الأدبيات من خلال سدّ هذه الفجوة النظرية والتطبيقية.

وبدمج ما ورد في الفصلين، يتضح أن الدراسة الحالية تقوم على أسس علمية صلبة، تجمع بين الحاجة العملية لتحسين جودة خدمات شركة المياه الوطنية، وبين الحاجة النظرية لفهم دور القيادة الإدارية في هذا التحسين. ويُمهّد هذا التكامل بين الفصل الأول والثاني للانتقال إلى الفصل الثالث، الذي يتناول منهجية البحث، وتصميم الأداة، والعينة، والأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها لاختبار فرضيات الدراسة وبناء نتائج علمية قابلة للتطبيق.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يُعد اختيار المنهجية العلمية المناسبة من أهم المراحل في إعداد البحث العلمي، لما لها من دور أساسي في ضمان دقة النتائج وموضوعيتها، وتحقيق الترابط بين مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها. وتتمثل منهجية البحث في مجموعة من الخطوات والإجراءات المنظمة التي يتبعها الباحث لجمع البيانات وتحليلها والوصول إلى نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة محل الدراسة.

ويهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية في بحث تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة. حيث يتناول الفصل تصميم البحث المستخدم، وفلسفة البحث ومنهجه، واستراتيجية الدراسة، إضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة والعينة المختارة، وأداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان، وبيان أنواع البيانات المستخدمة في البحث.

كما يوضح هذا الفصل الأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، بما يساهم في تحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته بدقة ووضوح. ويأتي ذلك انسجامًا مع طبيعة الدراسة الوصفية التحليلية، ومع متطلبات الدراسات الإدارية التي تعتمد على البيانات الكمية في تحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

ويُختتم الفصل بتوضيح الكيفية التي تساعد بها هذه المنهجية في الوصول إلى نتائج علمية موثوقة يمكن الاستفادة منها عمليًا في تحسين الأداء الإداري وجودة الخدمات المقدمة، وتقديم توصيات قائمة على أسس علمية تساهم في دعم متخذي القرار داخل المؤسسات الخدمية.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

الإطار المفاهيمي للدراسة (Conceptual Framework)

يمثل الإطار المفاهيمي مجموعة العلاقات النظرية التي تقوم عليها الدراسة، ويستند إلى ما تم استعراضه من دراسات ونماذج سابقة. وتقوم الفكرة الأساسية لهذا الإطار على أن القيادة الإدارية تؤثر تأثيراً مباشراً وإيجابياً على جودة الخدمات داخل المؤسسات الخدمية، وذلك من خلال تأثير القائد على السلوك الوظيفي، والدافعية، والتواصل، وتنمية المهارات، وإشراك الموظفين في اتخاذ القرار.

وينقسم الإطار المفاهيمي إلى متغيرين رئيسيين:

أولاً: المتغير المستقل — القيادة الإدارية

ويشمل أربعة أبعاد رئيسية تمثل أهم أدوات القائد داخل المؤسسة، وهي:

- ❖ أسلوب القيادة
- ❖ التواصل الإداري
- ❖ التحفيز
- ❖ المشاركة في اتخاذ القرار

هذه الأبعاد تمثل السلوك الإداري الذي يمكن من خلاله التأثير على أداء الموظفين وجودة مخرجات العمل.

ثانياً: المتغير التابع — جودة الخدمات

ويتضمن مجموعة من المؤشرات التي تُستخدم لقياس مستوى الجودة، وهي:

- ❖ سرعة الاستجابة
- ❖ دقة الإنجاز
- ❖ رضا العملاء
- ❖ كفاءة الأداء

تعد هذه الأبعاد الأكثر ارتباطاً بطبيعة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية، وتعكس المستوى الحقيقي لجودة الأداء الخدمي.

العلاقة بين المتغيرين:

يفترض النموذج أن القيادة الإدارية الفعالة تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات من خلال عدة مسارات عملية؛ فالتواصل الجيد يقلل الأخطاء التشغيلية، والتحفيز يرفع الرضا الوظيفي وبالتالي دقة الإنجاز، وأسلوب القيادة التحويلية يعزز المبادرة والابتكار ويزيد سرعة الاستجابة، بينما تساهم المشاركة في اتخاذ القرار في رفع مستوى الكفاءة وتحسين مستوى رضا المستفيدين.

وبالتالي، فإن الإطار المفاهيمي يوضح أن جودة الخدمة ليست مجرد ناتج تقني أو تشغيلي، بل هي نتاج منظومة قيادية متكاملة تؤثر في الموظفين وفي العمليات الداخلية داخل المؤسسة، مما ينعكس مباشرة على مستوى الخدمات المقدمة للعملاء.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

منهجية الدراسة

تم اعتماد منهجية "البصلة" الخاصة بـ Saunders في تصميم المنهجية، وتشمل المستويات التالية:

المستوى الأول: فلسفة البحث (Research Philosophy)

• الفلسفة الوضعية Positivism

لتناسبها مع الدراسات الكمية والاختبارات الإحصائية.

المستوى الثاني: منهج البحث (Research Approach)

• المنهج الاستقرائي Inductive Approach

لبناء استنتاجات من البيانات الميدانية ودراسة تأثير القيادة على الجودة.

المستوى الثالث: استراتيجية البحث (Research Strategy)

• الاستبيانات (Survey)

لكونها مناسبة لجمع بيانات من عينة كبيرة من الموظفين والعملاء.

المستوى الرابع: نوع الدراسة (Research Type)

• دراسة وصفية تحليلية Descriptive–Analytical

لوصف الواقع الحالي وتحليل علاقة القيادة بجودة الخدمات.

المستوى الخامس: الأفق الزمني (Time Horizon)

• دراسة مقطعية Cross-sectional

لأن البيانات ستُجمع في فترة زمنية واحدة.

المستوى السادس: طرق جمع وتحليل البيانات (Data Collection & Analysis)

• جمع البيانات: استبيان موجه لموظفي شركة المياه الوطنية وعملائها.

• تحليل البيانات: استخدام

○ الإحصاء الوصفي

○ اختبار الارتباط

○ تحليل الانحدار

لإثبات أو نفي الفرضيات البحثية.



3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اأذ العينات

يمثل مجتمع البحث جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص الدراسة والذين يسعى الباحث إلى تعميم نتائج البحث عليهم. ويتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع موظفي شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، باعتبارهم من أكثر الفئات ارتباطًا بموضوع الدراسة، وقدرتهم على تقييم أساليب القيادة الإدارية وجودة الخدمات المقدمة داخل الشركة.

ونظرًا لكبر حجم مجتمع البحث وصعوبة حصره بالكامل، فقد تم الاعتماد على العينة باعتبارها جزءًا ممثلًا لمجتمع الدراسة. وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، بهدف إتاحة الفرصة المتكافئة لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة، وتقليل التحيز في النتائج.

وقد تم تحديد حجم العينة بما يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها، وبما يحقق تمثيلًا مناسبًا لمجتمع البحث، مع مراعاة الإمكانيات المتاحة والوقت المحدد لإجراء الدراسة. وتُعد هذه الطريقة من أكثر طرق أخذ العينات شيوعًا في الدراسات الوصفية التحليلية، لما تتميز به من سهولة التطبيق ودقة النتائج.

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية في جمع البيانات على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة الوصفية التحليلية، وقدرته على جمع بيانات كمية من عدد كبير من أفراد مجتمع البحث في وقت وجهد أقل.

وقد تم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة ومتغيراتها، حيث تضمن قسمين رئيسيين؛ القسم الأول اشتمل على البيانات الشخصية للمبحوثين مثل العمر، والجنس، والمستوى الدراسي، بينما تضمن القسم الثاني مجموعة من الفقرات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وهي القيادة الإدارية وجودة الخدمات.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في قياس استجابات أفراد العينة، حيث تراوحت الإجابات بين (لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة). وقد تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة بطريقة مناسبة، مع التأكيد على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

3.6. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على نوعين رئيسيين من البيانات، وذلك بما يتناسب مع طبيعة البحث وأهدافه، وهما البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

أولاً: البيانات الأولية

وهي البيانات التي يتم جمعها بشكل مباشر من أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال أداة البحث المتمثلة في الاستبيان. وتُعد هذه البيانات المصدر الأساسي في اختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقة بين متغيراتها، حيث تعكس آراء وتصورات المبحوثين حول القيادة الإدارية وجودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.

ثانياً: البيانات الثانوية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من مصادر غير مباشرة، مثل الكتب العلمية، والمراجع الأكاديمية، والدراسات السابقة، والمقالات العلمية ذات الصلة بموضوع البحث. وقد تم توظيف هذه البيانات في بناء الإطار النظري للدراسة وصياغة مشكلة البحث وأهدافه وفرضياته.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وأهدافها، وذلك بهدف اختبار فرضيات البحث والإجابة عن أسئلته. وقد تم إدخال البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS لما يتميز به من دقة وسهولة في تحليل البيانات الكمية.

وشملت إجراءات التحليل الإحصائي ما يلي:

- استخدام الإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة، من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- استخدام اختبار الارتباط لقياس درجة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتحديد قوة واتجاه العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات.
- استخدام تحليل الانحدار لقياس أثر القيادة الإدارية (المتغير المستقل) على جودة الخدمات (المتغير التابع).

وقد تم الاعتماد على هذه الأساليب الإحصائية لما لها من قدرة على تحقيق أهداف الدراسة، وتقديم نتائج علمية دقيقة تساعد في تفسير العلاقة بين متغيرات البحث واستخلاص الاستنتاجات المناسبة.

3.8. الخاتمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة في تناول موضوع تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة. وقد تم في هذا الفصل عرض تصميم البحث وفق بصلة البحث، وتحديد مجتمع الدراسة والعينة المختارة، إضافة إلى توضيح أداة جمع البيانات وأنواعها، والأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات.

كما بين الفصل أن الاستبيان يُعد الأداة الأنسب لجمع البيانات الكمية اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، نظرًا لملاءمته لطبيعة الدراسة الوصفية التحليلية. وتسهم المنهجية المعتمدة في هذا البحث في ضمان دقة النتائج وموضوعيتها، بما يدعم الوصول إلى استنتاجات علمية يمكن الاستفادة منها عمليًا في تحسين الأداء الإداري وجودة الخدمات المقدمة. ويمهد هذا الفصل للانتقال إلى الفصل الرابع، الذي يتناول التحليل الإحصائي للبيانات ومناقشة النتائج.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان الموجه إلى عينة من موظفي شركة المياه الوطنية بمدينة جدة. ويهدف هذا التحليل إلى الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية.

ويتضمن هذا الفصل توصيفاً لخصائص عينة الدراسة، إضافة إلى اختبار مدى صدق وثبات أداة الدراسة، ثم عرض النتائج المتعلقة بمتغيرات البحث، والمتمثلة في القيادة الإدارية باعتبارها المتغير المستقل، وجودة الخدمات باعتبارها المتغير التابع. كما يتناول الفصل اختبار الفرضيات وتحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع الاستبيان على مجموعة من الموظفين العاملين في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية لضمان تمثيل مختلف الأقسام والإدارات داخل الشركة.

وقد تم تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من خلال مجموعة من المتغيرات مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة الوظيفية.

أظهرت النتائج أن نسبة الذكور كانت الأعلى مقارنة بالإناث، وهو أمر متوقع في المؤسسات الخدمية ذات الطابع الفني والتشغيلي. كما تبين أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في العينة كانت بين (30 - 40) سنة، وهي الفئة التي تمتلك خبرة عملية جيدة داخل المؤسسة.

أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي، فقد أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يحملون مؤهل البكالوريوس، يليهم حملة الدبلوم ثم الدراسات العليا. ويعكس ذلك مستوى التأهيل العلمي للموظفين العاملين في الشركة.

وفيما يخص سنوات الخبرة، تبين أن معظم أفراد العينة يمتلكون خبرة تتراوح بين خمس إلى عشر سنوات، وهو ما يعزز موثوقية إجاباتهم حول واقع القيادة الإدارية وجودة الخدمات داخل المؤسسة.

وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة تتمتع بدرجة جيدة من التنوع والخبرة، مما يعزز مصداقية البيانات التي تم الحصول عليها.

جدول (1): توزيع العينة حسب الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	30	60%
	أنثى	20	40%
المجموع		50	100%

جدول (2): توزيع العينة حسب العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
العمر	أقل من 25	10	20%
	25 - أقل من 35	20	40%
	35 - أقل من 45	15	30%
	45 فأكثر	5	10%
المجموع		50	100%

جدول (3): المستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
المستوى التعليمي	ثانوي	8	16%
	دبلوم	12	24%
	بكالوريوس	25	50%
	دراسات عليا	5	10%
المجموع		50	100%

4.3. افتبارات الصدق والثبات للاستبيانات

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات، تم إجراء اختبارات الصدق والثبات للاستبيان.

أولاً: اختبار الصدق

تم التحقق من صدق الأداة من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة والبحث العلمي، وذلك للتأكد من وضوح العبارات ومدى ارتباطها بموضوع الدراسة. وقد أبدى المحكمون بعض الملاحظات التي تم أخذها بعين الاعتبار، مما ساهم في تحسين صياغة الاستبيان وضمان ملاءمته لأهداف الدراسة.

كما تم استخدام الصدق الظاهري والصدق المحتوى للتأكد من أن العبارات المستخدمة تقيس بالفعل المتغيرات التي وضعت لقياسها، وهي القيادة الإدارية وجودة الخدمات.

ثانياً: اختبار الثبات

تم اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس مدى الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان.

وقد أظهرت النتائج أن قيمة معامل الثبات كانت مرتفعة، حيث تجاوزت القيمة (0.70)، وهي قيمة مقبولة إحصائياً في الدراسات الاجتماعية والإدارية. وتشير هذه النتيجة إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات والاتساق الداخلي، مما يجعلها مناسبة للاستخدام في تحليل بيانات الدراسة.

جدول (4): معامل كرونباخ ألفا

المحور	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا	درجة الثبات
القيادة الإدارية (متغير مستقل)	5	0.85	مرتفع
جودة الخدمات (متغير تابع)	3	0.82	مرتفع
الإجمالي	8	0.88	مرتفع جداً

تشير النتائج إلى أن جميع قيم معامل كرونباخ ألفا تجاوزت (0.70) مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، وبالتالي فهي صالحة للتحليل الإحصائي.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل استجابات أفراد العينة تجاه فقرات الاستبيان المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

أولاً: القيادة الإدارية

أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لفقرات القيادة الإدارية كانت مرتفعة نسبياً، مما يدل على أن الموظفين يرون أن القادة الإداريين في الشركة يمارسون دوراً إيجابياً في توجيه العمل وتحفيز الموظفين.

كما أشارت النتائج إلى أن التواصل الإداري بين القادة والموظفين يحظى بدرجة جيدة من التقييم، حيث يرى الموظفون أن القادة يحرصون على توضيح المهام وتقديم التوجيهات اللازمة.

كذلك تبين أن عنصر التحفيز يعد من العوامل المهمة التي تسهم في رفع مستوى الأداء داخل المؤسسة، حيث أظهرت النتائج أن الموظفين يشعرون بدرجة مقبولة من التقدير والدعم من قبل الإدارة.

ثانياً: جودة الخدمات

فيما يتعلق بمتغير جودة الخدمات، أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة جاء بدرجة جيدة بشكل عام.

وقد تبين أن سرعة الاستجابة لطلبات العملاء ودقة تنفيذ الخدمات تعد من أبرز العوامل التي تسهم في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

كما أشارت النتائج إلى أن كفاءة الأداء لدى الموظفين تسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمة، وهو ما يعكس أهمية تطوير مهارات العاملين وتوفير بيئة عمل مناسبة.

جدول (5): الإحصاء الوصفي

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
القيادة الإدارية	3.9	0.65	مرتفع
جودة الخدمات	4.1	0.60	مرتفع
الإجمالي	4.0	0.62	مرتفع

تشير النتائج إلى أن مستوى الموافقة على متغيرات الدراسة جاء مرتفعاً، مما يدل على وجود تقييم إيجابي من قبل أفراد العينة لكل من القيادة الإدارية وجودة الخدمات.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل تحليل الارتباط والانحدار، بهدف تحديد طبيعة العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات.

اختبار الفرضية الأولى

الفرضية الصفرية تنص على أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الأولى:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات.

النتائج:

النتيجة	مستوى الموافقة	المتوسط	الفرضية
يوجد تأثير	مرتفع	4.0	القيادة → جودة الخدمات

القرار:

تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

المناقشة:

تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات، حيث تلعب القيادة دورًا مهمًا في تحسين أداء الموظفين، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السلمي (2020) والشريف (2021).

تفسير النتائج

تشير هذه النتائج إلى أن القيادة الإدارية تلعب دورًا مهمًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسة. فالقادة الذين يتبعون أساليب قيادية حديثة مثل القيادة التحويلية والداعمة يساهمون في تحسين أداء الموظفين وتعزيز روح التعاون داخل بيئة العمل. كما تتفق هذه النتائج مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت وجود علاقة إيجابية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات، مثل دراسة السلمي (2020) ودراسة الشريف (2021).

4.6. الفاتمة

خلص هذا الفصل إلى عرض وتحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تبين وجود علاقة إيجابية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات داخل شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.

كما أظهرت النتائج أن عناصر القيادة مثل التواصل والتحفيز والمشاركة في اتخاذ القرار تسهم في تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وبناءً على هذه النتائج، سيتم في الفصل التالي عرض أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، إضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تحسين الممارسات القيادية وتطوير جودة الخدمات داخل المؤسسة.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

على الرغم من الجهود المبذولة في إعداد هذه الدراسة، إلا أنها تخضع لعدد من الحدود التي قد تؤثر على تعميم نتائجها.

أولاً، اقتصرَت الدراسة على شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على جميع المؤسسات الخدمية أو على فروع الشركة في مدن أخرى.

ثانياً، اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان فقط لجمع البيانات، وهو ما قد يؤثر على دقة بعض الإجابات نتيجة اختلاف وجهات نظر المبحوثين أو تأثرهم بعوامل شخصية.

ثالثاً، ركزت الدراسة على متغيرين رئيسيين فقط، هما القيادة الإدارية وجودة الخدمات، في حين أن هناك عوامل أخرى قد تؤثر في جودة الخدمات مثل الثقافة التنظيمية والتكنولوجيا المستخدمة.

لذلك توصي الدراسة المستقبلية بإجراء أبحاث مماثلة في قطاعات خدمية أخرى، أو استخدام مناهج بحثية مختلفة مثل المقابلات أو الدراسات الميدانية الموسعة للحصول على نتائج أكثر شمولاً.

5.2. توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تحسين جودة الخدمات داخل شركة المياه الوطنية، ومن أبرز هذه التوصيات ما يلي:

1. تعزيز برامج التدريب والتطوير للقادة الإداريين بهدف تنمية مهارات القيادة الحديثة، وخاصة القيادة التحويلية.
2. تحسين قنوات التواصل بين الإدارة والموظفين بما يساهم في تعزيز التعاون ورفع كفاءة العمل.
3. تشجيع مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بالعمل، مما يعزز الشعور بالانتماء والمسؤولية.
4. تطوير برامج التحفيز المادي والمعنوي للموظفين بما يساهم في رفع مستوى الأداء وتحسين جودة الخدمات.

5.3. الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة موضوع تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، حيث سعت إلى تحليل العلاقة بين الأساليب القيادية المتبعة داخل المؤسسة ومستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات، حيث تبين أن الأساليب القيادية الفعالة تسهم في تحسين أداء الموظفين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

وتؤكد هذه النتائج أهمية تطوير الممارسات القيادية داخل المؤسسات الخدمية، لما لها من دور كبير في تحقيق التميز المؤسسي ورفع مستوى رضا العملاء.

وفي الختام، تأمل الدراسة أن تسهم نتائجها في دعم صناع القرار في تطوير السياسات الإدارية وتحسين جودة الخدمات بما يحقق تطلعات المجتمع.

قائمة المراجع

1. الزهراني، ع. م. (2019). أثر أنماط القيادة الإدارية على أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 11(3)، 45-63.
2. السلمي، ن. ح. (2020). العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في المنظمات الخدمية. المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 115-132.
3. الشريف، م. س. (2021). تأثير القيادة التحويلية على جودة الخدمات في القطاع العام السعودي. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، 13(1)، 87-102.
4. العنزي، ف. ر. (2018). دور القيادة الإدارية في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء. المجلة السعودية للإدارة، 9(4)، 22-39.
5. القحطاني، س. ع. (2022). جودة الخدمات ودورها في تعزيز رضا المستفيدين في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية. مجلة التنمية الإدارية، 18(2)، 55-73.
6. المطيري، خ. م. (2017). أساليب القيادة الإدارية الحديثة وتأثيرها على فعالية العمل الجماعي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 8(1)، 90-106.
7. Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). Transformational Leadership (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

الملاحق

الاستبيان

يرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة:

1. العمر:

☐ أقل من 25 سنة

☐ من 25 إلى أقل من 35 سنة

☐ من 35 إلى أقل من 45 سنة

☐ 45 سنة فأكثر

2. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

3. المستوى الدراسي:

☐ ثانوي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

ثانيًا: أسئلة البحث

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية وفق مقياس ليكرت الخماسي
لا أوافق بشدة – (2) لا أوافق – (3) محايد – (4) أوافق – (5) أوافق بشدة (1)

رقم	العبرة	1	2	3	4	5
1	أسلوب القيادة المتبع في الشركة يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة	☐	☐	☐	☐	☐
2	القادة الإداريون يشجعون الموظفين على بذل أفضل أداء	☐	☐	☐	☐	☐
3	يوجد تواصل فعال بين الإدارة والموظفين داخل الشركة	☐	☐	☐	☐	☐
4	أسلوب التحفيز المتبع يؤثر إيجابيًا على جودة العمل	☐	☐	☐	☐	☐

5	يشترك القادة الموظفين في اتخاذ القرارات الإدارية	☐	☐	☐	☐	☐
6	القيادة الإدارية تساهم في سرعة الاستجابة لمتطلبات العمل	☐	☐	☐	☐	☐
7	القيادة الإدارية تساعد في رفع كفاءة الأداء الوظيفي	☐	☐	☐	☐	☐
8	أسلوب القيادة المتبع ينعكس على رضا المستفيدين عن الخدمات	☐	☐	☐	☐	☐