

تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في ظل كل من الأداء الابتكاري وأداء العاملين كمتغيرات وسيطة

إعداد الطالب/ عامر بن محمد الغفيلي

الرقم الجامعي/ ٢٠٢١٢٠٣٢١٧

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – ٢٠٢٤

المقدمة:

تعيش منظمات الأعمال اليوم عصرًا سمته التجديد والبحث عن مزيد من الكفاءة والابتكار والتميز في الأداء، حيث يشهد القرن الحالي العديد من المتغيرات المحلية والعالمية التي خلقت نوعاً من المنافسة الحادة بين المنظمات الاقتصادية سواء منها الذي يهدف إلى غزو الأسواق العالمية، أو حتى التي ترغب بالاحتفاظ بحصتها في أسواقها المحلية، وقد فرض ذلك ضرورة الاهتمام بتحديث الأساليب الإدارية التي تزداد بها تلك المنظمات. فلا مفر لتلك المنظمات من تحقيق عناصر محددة تساعدها على تحقيق ميزة تنافسية في مجال الأعمال. وتأتي إدارة الجودة الشاملة لتمثل أحد المداخل الرئيسية الداعمة للقدرة الابتكارية اللازمة لتحقيق الميزة التنافسية الداعمة لنجاح المنظمات واستمراريتها في العصر الحديث (Diana et al, 2017). كما يرى البعض أنه في ظل التغيرات العالمية الحادة أصبح كلاً من الجودة والابتكار يلعبان دوراً حاسماً في بقاء المنظمات في السوق (Zeng et al, 2015). كما يؤكد على أن المنظمات يمكن أن تحسن من قدرتها التنافسية من خلال تحسين قدرتها الابتكارية من خلال أن التركيز على تحسين الأداء الابتكاري الذي يعد أفضل طريقة لتحسين الأداء والأنشطة التنافسية لمنظمات الأعمال، كما يؤكد (Lee et al 2010) على ضرورة قيام منظمات الأعمال بتركيز جهودها على تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة من أجل تدعيم قدرتها على الابتكار وتحسين القدرة التنافسية لها، كما يؤكد البعض (Kim et al 2012) على أن المنظمات التي تقوم بتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة تكون قادرة على الابتكار عن غيرها من المنظمات التي لا تطبق هذا المدخل، وكما تشير العديد من أدبيات إدارة الإنتاج والعمليات على أن إدارة الجودة الشاملة تعد (Kim et al, 2012; Hoang et al, 2006) واحدة من متطلبات تحقيق الابتكار.

مشكلة الدراسة (البحث)

تتمحور مشكلة الدراسة الرئيسية حول مدى تأثير تطبيق ممارسات مدخل إدارة الجودة الشاملة على على الأداء التنظيمي من خلال الأداء الابتكاري وأداء العاملين في عدد من الشركات الصناعية السعودية. ففي ظل التغير السريع الذي تشهده بيئة المنظمات الصناعية وتعدد أنظمة الإنتاج والعمليات، وصعوبة إدراك متطلبات العملاء، لم تعد الجودة وحدها كافية لحصول المنظمات على الميزة التنافسية المتواصلة لذا يبرز الابتكار كأداة رئيسية لتزويد المنظمات بالمنتجات المتميزة من أجل خلق قيمة أكبر للعملاء وزيادة حواجز الدخول للأسواق (Hoang et al, 2006).

ومن الملاحظ أن أغلب الدراسات السابقة التي تناولت تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار قد تم إجراؤها في الدول المتقدمة، مع وجود ندرة في الدراسات التي تم إجراؤها في الدول النامية عموماً وفي البيئة السعودية بصفة خاصة فضلاً على أنه ما زال هناك تباين في نتائج العديد من الدراسات السابقة فيما يتعلق بتأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار، حيث أشارت بعض الدراسات إلى وجود تأثير سلبي لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار Prajogo & Sohal (2001) في حين أشارت دراسات أخرى إلى وجود تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار مثل دراسات (Singh & Smith, 2004; Leavengood & Anderson, 2011). لذلك فهناك حاجة لدراسة تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري وانعكاسه على الأداء التنظيمي في عدد من الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة للوقوف على مستوى ذلك التأثير، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمثل في محاولة الإجابة على عدد من التساؤلات الآتية:

- ١- ما هي أكثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة تحقيقاً للجودة الشاملة داخل المنظمات السعودية ؟
- ٢- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٣- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٤- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٥- هل يوجد تأثير لأداء العاملين على الأداء التنظيمي في الصناعية السعودية محل الدراسة
- ٦- هل يوجد تأثير للأداء الابتكاري على الأداء في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٧- هل يوجد تأثير لأداء العاملين على الأداء الابتكاري في الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٨- هل الاداء الابتكاري واداء العاملين هو المفسر للعلاقة بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة والاداء التنظيمي للشركات محل الدراسة؟

أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث من الجوانب التالية :

- ١- سد الفجوة في الادبيات البحثية من خلال تقديم واختبار نموذج مقترح لممارسات إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء الابتكاري

- ٢- مواكبة التوجهات الإدارية الحديثة التي تؤكد على تشجيع أنشطة الابتكار باعتباره أداة لتحقيق الميزة التنافسية المتواصلة
- ٣- سيساهم هذا البحث في رفع قدرة المديرين في الشركات الصناعية السعودية على التعرف على ممارسات إدارة الجودة الشاملة المؤثرة على الأداء الابتكاري، الأمر الذي من شأنه تخفيض وقت وتكلفة العمليات التشغيلية، وتحسين تصميم المنجزات، وتعظيم جودة المخرجات وتحسين التوجه بالعمل
- ٤- تساهم هذه الدراسة في فتح المجال للدراسات المستقبلية على ضوء نتائجها

أسئلة البحث

نقوم في هذا البحث على محاولة الإجابة على عدد من التساؤلات الآتية:

- ١- ما هي أكثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة تحقيقاً للجودة الشاملة داخل المنظمات السعودية ؟
- ٢- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٣- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٤- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٥- هل يوجد تأثير لأداء العاملين على الأداء التنظيمي في الصناعية السعودية محل الدراسة
- ٦- هل يوجد تأثير للأداء الابتكاري على الأداء في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٧- هل يوجد تأثير لأداء العاملين على الأداء الابتكاري في الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٨- هل الاداء الابتكاري واداء العاملين هو المفسر للعلاقة بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة والاداء التنظيمي للشركات محل الدراسة؟

هدف البحث:

يكمن الهدف الرئيسي لهذا الدراسة في دراسة وتحليل تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري في عدد من الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة، ويمكن تقسيم هذا الهدف الى الأهداف الفرعية التالية:

- تحديد أكثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة تحقيقاً للجودة الشاملة داخل المنظمات السعودية.
- تحديد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- تحديد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.

تحديد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.

تحديد تأثير لأداء العاملين على الأداء التنظيمي في الصناعية السعودية محل الدراسة

- تحديد تأثير للأداء الابتكاري على الأداء في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.

- تحديد تأثير لأداء العاملين على الأداء الابتكاري في الصناعية السعودية محل الدراسة.

- تحديد دور الاداء الابتكاري واداء العاملين في تفسير العلاقة بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة والاداء التنظيمي للشركات محل الدراسة.

فرضيات البحث:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافه، يمكن صياغة مجموعة من الفروض التي يمكن اختبارها للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافه، وهي على النحو التالي:

الفرض الأول: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

الفرض الثاني: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الاداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة.

الفرض الثالث: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على اداء العاملين في الشركات محل الدراسة.

الفرض الرابع: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لأداء العاملين على الاداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة.

الفرض الخامس: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية الاداء الابتكاري على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

الفرض السادس: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لأداء العاملين على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

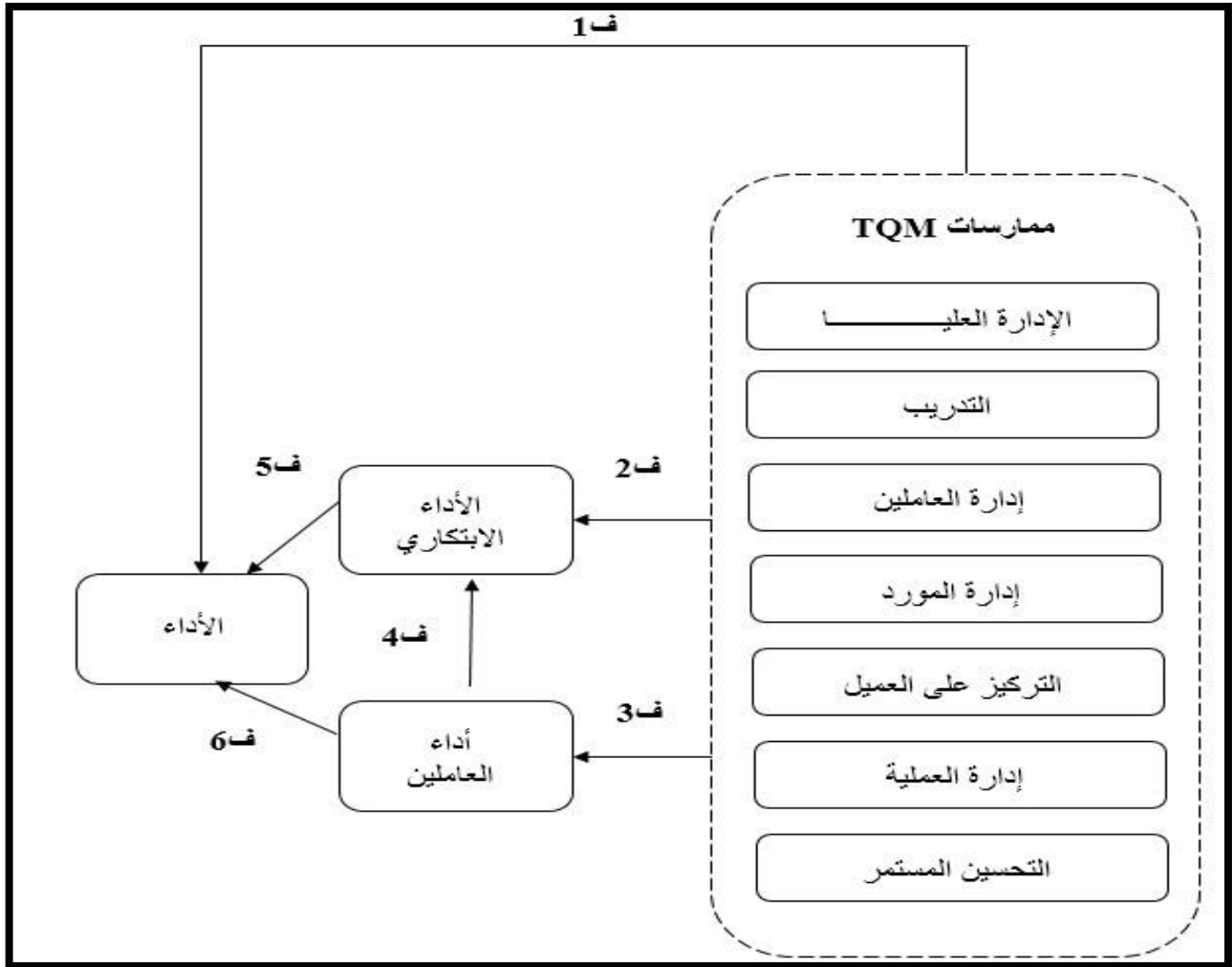
الفرض السابع: يلعب كلٍ من الأداء الابتكاري وأداء العاملين دور الوسيط "Mediator variable" بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي للشركات محل الدراسة.

نموذج البحث

بناء على مراجعة الادبيات البحثية تم بناء النموذج المقترح للبحث بالاعتماد على عدة دراسات وهي

(Cuo et al, 2001; Fuentes et al, 2004; Projogo & Sohal, 2004; Kaynak, 2003)

وعلى الرغم من عدم وجود اجماع لدي الكتاب والباحثين على ممارسات إدارة الجودة الشاملة الأكثر تأثيرا على الأداء الابتكاري، وأداء العاملين، والأداء التنظيمي الا ان غالبية الدراسات والادبيات البحثية تشير الي ان هناك مجموعة من الابعاد والتي سوف تركز عليها الدراسة الحالية لمعرفة تأثيرها على الأداء، وتتمثل تلك الابعاد في: القيادة الإدارية، التدريب، إدارة العاملين، إدارة المورد، التركيز على العاملين إدارة العملية، والتحسين المستمر. وتأسيسا على ما سبق يتكون النموذج المقترح للدراسة من ثلاث متغيرات وهي المتغير المستقل والمتمثل في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، والمتغير التابع والمتمثل في الأداء التنظيمي، وأخيرا المتغيرات الوسيطة والمتمثلة في الأداء الابتكاري، وأداء العاملين.



ويوضح الشكل النموذج المقترح للبحث

مكان التطبيق المقترح للبحث:

من خلال ما سبق اقترح ان يكون مجتمع الدراسة في الشركات الصناعية العاملة في المملكة العربية السعودية.

وقد يعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لمجموعة من الشركات الصناعية الممثلة لمجتمع الدراسة. وقد تتمثل وحدة المعاينة والتحليل في عدد من المديرين العاملين بإدارة الانتاج، التسويق، المخازن، والتوريد داخل محافظتي جدة والطائف والعاملة في قطاعات صناعية مختلفة مثل صناعة الأغذية، الصناعات الدوائية، الملابس الجاهزة، الأثاث.

وقد بلغ العدد الإجمالي لقوائم الاستقصاء الموزعة 251 قائمة، وقد اسفرت عملية جمع البيانات عن الحصول على 184 قائمة استقصاء بنسبة 73% تقريبا من اجمالي القوائم الموزعة.

منهجية البحث

١- هدف الدراسة التطبيقية:

تهدف الدراسة التطبيقية إلى اختبار الفروض التي قام الباحث باشتقاقها استناداً إلى نتائج الدراسات السابقة في الشق النظري من الدراسة، وهي تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركة في عدد من الشركات الصناعية العاملة في المملكة العربية السعودية.

٢- منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنها الوصفي التحليلي القائم على تحليل الظاهرة، واختبار فروض الدراسة، وتحليل البيانات المجمعة وتفسيرها والوصول إلى الاستنتاجات التي تسهم في تحديد تأثير ابعاد تكامل سلسلة التوريد على الأداء المالي للشركة وقد استخدمت الدراسة نوعين من المصادر لجمع البيانات هما:

مصادر ثانوية: وذلك من خلال مراجعة الأدبيات المنشورة من كتب ورسالات ومقالات وبحوث ودوريات تتعلق بموضوع الدراسة.

مصادر أولية: اعتمد الباحث على قائمة الاستقصاء كأسلوب لجمع البيانات الأولية والمعلومات المطلوبة لاختبار فروض الدراسة.

الدراسات السابقة:

عند مراجعة الأدبيات المتعلقة بإدارة الإنتاج والعمليات، اتضح أن الابتكار يعد من العوامل الأساسية التي تساعد المنظمات في حصولها على الميزة التنافسية & Gunday et al., 2011 Kafetzopoulos, 2015. مما يتطلب البحث عن الممارسات التي تسهم في تحسين مستوى الابتكار في المنظمات، ونظراً لأن ممارسات إدارة الجودة الشاملة من الأساليب والمنهجيات التي تحسن من مستوى الابتكار فسوف يتم تناول عدد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والابتكار.

حيث استهدفت دراسة (Yusr (2016 محاولة التعرف على القدرات الابتكارية ودورها في تحسين العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري . وأجريت الدراسة على عدد من الشركات الصناعية العاملة في ماليزيا في قطاعات صناعية مختلفة وبلغ عدد القوائم الموزعة 511 قائمة استقصاء واختبرت الدراسة عدة علاقات وهي:

١. العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري
٢. العلاقة بين القدرات الابتكارية والأداء الابتكاري
٣. العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والقدرات الابتكارية
٤. العلاقة بين القدرات الابتكارية كمتغير وسيط بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى قبول الفرض الثاني والثالث والرابع ورفض الفرض الأول حيث لم تكن الممارسات إدارة الجودة الشاملة تأثير مباشر على الأداء الابتكاري، إلا أنه يوجد تأثير غير مباشر من خلال وجود المتغير الوسيط المتمثل في القدرات الابتكارية.

أما دراسة (Sefation et al (2015 فقد حاولت التعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار الجذري والتدريجي وذلك بالتطبيق على عدد من شركات النفط الإيرانية، وتمثلت عينة الدراسة في عدد 31 اركة من شركات النفط وباستخدام أسلوب النمذجة الهيكلية توصلت الدراسة إلى أنه هناك تأثير لزيادة مستوى ممارسات إدارة الجودة الشاملة على زيادة معدل الابتكار في الشركات محل الدراسة. وأكدت النتائج أهمية متغير الثقافة ودوره في تقدير أهمية المشاركة الفعالة لجميع العاملين كأحد ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتأثيره على الابتكار.

وكذلك حاولت دراسة (Long et al (2015 التعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاريين بالتطبيق على عدد من المنظمات الصناعية في ماليزيا، وتمثلت عينة الدراسة في عدد 2111 مدير من مديري الشركات الصناعية في ولاية سيلانجور في ماليزيا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعض ممارسات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في: التركيز على العملاء، القيادة الإدارية، إدارة العمليات، التخطيط الاستراتيجي، ومشاركة العاملين على الأداء الابتكاريين في

الشركات محل الدراسة. كما أكدت نتائج الدراسة على أن الممارسات الأكثر تأثيراً على الأداء الابتكاري كانت تلك المتعلقة بالتركيز على العملاء، وإدارة العمليات، ومشاركة العاملين.

حيث (Long et al (2013 نتائج دراسة Kefetzopoulos et al (2015) كما أكدت نتائج دراسة

قامت للتعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في دعم الإدارة العليا، مشاركة وتدريب العاملين، إدارة العملية، التركيز على المستهلك، ومدى وفرة المعلومات، وتأثير كلاً من ابتكار المنتج، وابتكار العملية كمتغيرات وسيطة على التنافسية. وأجريت الدراسة على عدد من الشركات الصناعية العاملة في دولة اليونان وتوصلت أهم نتائج الدراسة الى أن هناك علاقة إيجابية ذو دلالة إحصائية من ممارسات إدارة الجودة الشاملة والابتكار ودورهم في تدعيم القدرة التنافسية في الشركات محل الدراسة. بالإضافة الى الدراسة أكدت على أن الابتكار سيكون له أثر إيجابي على الشركات عندما يكون هناك دعم تنظيمي موجه من خلال ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

وتناولت دراسة (Bon and Mustafa (2012 تحليل عدد من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار. حيث قامت الدراسة بمراجعة ثماني دراسات سابقة تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار خلال الفترة من عام 2116 وحتى عام 2111، وأظهرت تلك المراجعة أن العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار فيها تناقص ، حيث لم يتم التحقق من هذه العلاقة في معظم الدراسات التي تم مراجعتها. وتوصلت نتائج الدراسة كذلك إلى وجود بعض العوامل الوسيطة أو العوال الرقابية التي لم يتم أخذها في الحسبان في تلك الدراسات مثل عمر المنظمة، أو فترة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وحجم المنظمة، والتي قد يكون لها تأثير على تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

كذلك تناولت دراسة كلا من (Prajogo and Hong (2008 تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار في ظل وجود تشجيع لنشاط البحوث والتطوير داخل المنظمة. وتمثلت عينة الدراسة في 131 قسم للبحوث والتطوير في المنظمات الصناعية في كوريا الجنوبية، وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباطه موجبة وذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وبين كل من ابتكار المنتج وجودة المنتج.

أما دراسة (Thai Hoang et al (2005 فحاولت التعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار، وأجريت الدراسة على عدد من المنظمات الصناعية في فيتنام واعتمدت الدراسة على قياس القدرة على الابتكار على متغيرين وهما – عدد المنتجات م الخدمات الجديدة، والتي قامت الشركة بتطويرها وتقديمها في السوق على مدى الثلاث سنوات الأخيرة، وأيضاً حصة المبيعات السنوية الحالية مقارنة بالمبيعات السابقة على الابتكار وباستخدام نموذج المعادلة الهيكلية توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابيا لبعض ممارسات إدارة الجودة الشاملة ومنها: القيادة الإدارية، إدارة الأفراد، إدارة العملية، المنظمة المفتوحة على الأداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة.

وأجرى (Nguyen, 2006) دراسة هدفت إلى تطوير إطار مفاهيمي لدراسة الأبعاد المهمة في إدارة الجودة الشاملة والدعم الذي من الممكن أن تقدمه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لإدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين الأداء التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من 77 منظمة من المنظمات الفيتنامية، وقد توصلت الدراسة

إلى أن معظم أبعاد إدارة الجودة الشاملة القيادة، والتركيز على المستهلك، وإشراك الموظفين في أعمال المنظمة، وإدارة المعلومات، والعملية الإدارية، والتحسين المستمر، والعلاقات مع الأطراف الخارجية للمنظمة ترتباً بشكل كبير بالأداء التنظيمي.

أما دراسة Diana et al 2117 فقد استهدفت التعرف على العلاقة بين الاستراتيجيات التنافسية متمثلة في استراتيجية قيادة التكلفة، استراتيجية التمايز، في تأثيرها على الأداء التنظيمي في ظل وجود إدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة يدعم المركز التنافسي في الشركات محل الدراسة، كما أن متغير إدارة الجودة الشاملة يعد وسيطاً كاملاً للعلاقة ما بين الاستراتيجيات التنافسية والأداء التنظيمي، كما فسرت نتائج الدراسة أن تطبيق المنظمات لفلسفة إدارية مبتكرة مثل فلسفة إدارة الجودة الشاملة تمكن المنظمات من أن تكون أكثر ربحية تنافسية عن غيرها من المنظمات التي لا تطبق تلك الفلسفة.

ومن مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار يمكن للباحث أن يستخلص ما يلي:

وجود تباين في نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بتأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار، حيث أشارت بعض الدراسات مثل دراسة (Prajogo & Sohal, 2001) إلى وجود تأثير سلبي لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار، في حين توصلت بعض الدراسات الأخرى إلى عدم وجود تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار مثل دراسات: (Singh & Smith, 2004; Prabowo & Santos Vigande and Alvarez, Gonzalez, 2007; Sohal, 2004) وفي المقابل الغالبية العظمى

من الدراسات السابقة تدعم وجود تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار مثل دراسات:

(Projogo and Sohal, 2003; Projogo and Hong, 2008; Zehir et al. 2012).

الفصل الثالث
منهجية الدراسة
تصميم البحث
التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
ادوات البحث
مجتمع الدراسة
طرق وتقنيات أخذ العينات
أنواع البيانات
إجراءات التحليل الاحصائي

تمهيد:

تعد منهجية البحث وإجراءاتها محورياً رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة المتمثل بتأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في ظل كل من الأداء الابتكاري وأداء العاملين كمتغيرات وسيطة وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها . وبناء على ذلك نتناول في هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة البحث وكذلك إداة البحث المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها ومدى صدقها وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج وفيما يلي وصف لهذه الاجراءات .

أولاً: منهج البحث :

اعتمد الباحث في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع وأهداف البحث , والذي يتناول دراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة موجودة متاحة للدراسة ولقياسها كما هي , دون تدخل الباحث في مجرياتها , وتستطيع الباحث أن تتفاعل معها مباشرة (الاغا , ٢٠٠٠ : ٤٣) , ويعبر عنها تعبيراً كمياً , ويعمل على جمع الحقائق والمعلومات عنها ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج والتوصيات , كما تم الاعتماد على الأسلوب التحليلي في تحليل نتائج الاستبيان وفق البرنامج الإحصائي (spss) .

ثانياً: مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.

ثالثاً: عينة البحث :-

تكونت عينة البحث من العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة, حيث تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية

رابعاً: أساليب وادوات جمع البيانات

اعتمد الباحث على المصادر التالية لجمع البيانات والتي تتطلبها هذا البحث وتتمثل في الآتي:

(١) البيانات الثانوية:

وتتمثل هذه البيانات في الكتب والدوريات ذات العلاقة بالموضوع الخاص بتأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في ظل كل من الأداء الابتكاري وأداء العاملين كمتغيرات وسيطة , والمقالات المختلفة المتوفرة في شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) .

(٢) البيانات الأولية:

الاستبانة: تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة حيث تم توزيع الاستبيان على (٦٠) فرد وهم مجتمع البحث، وبلغ حجم العينة (٥٠) وهم افراد الدراسة الفعلية وقد تم التوزيع بالطريقة العشوائية, وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس هذه المحاور وكما يلي: (١) غير موافق بشدة و(٢) لدرجة غير موافق و(٣) لدرجة محايد , ودرجة (٤) موافق و الدرجة (٥) موافق تماماً.

- صدق أداة الدراسة

للتأكد من وضوح الاستبانة وملاءمتها لقياس فرضيات الدراسة قام الباحث بعرضها على بعض أعضاء هيئة التدريس في الكلية وتم الأخذ بعين الاعتبار كافة الملاحظات والآراء التي أبداهها المحكمون، ومن ثم تم إعداد الصيغة النهائية للاستبانة.

- اختبار ثبات أداة الدراسة

الجدول رقم (١) يوضح

معامل الثبات للأداة باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا

م	الاستبانة	عدد العبارات	معامل الفا
١	الجودة الشاملة	٣٢	٠,٧٩٨
٢	الأداء التنظيمي	٦	٠,٦٥٥
٣	الأداء الابتكاري	٣	٠,٥٦٦
٤	أجمالي معامل الثبات للأداة ككل	٤١	٠,٨٩١

من خلال الجدول السابق يتضح بأن معامل الثبات لمجال الجودة الشاملة بلغ (٠,٧٩٨) وهو معامل ثبات ممتاز ومقبول علمياً وكذلك بلغ معامل الثبات لمجال الأداء التنظيمي (٠,٦٥٥) وهو أيضاً معامل ثبات ممتاز ومقبول علمياً، وكذلك بلغ معامل الثبات لمجال الأداء الابتكاري (٠,٥٦٦) وهو أيضاً معامل ثبات ممتاز ومقبول علمياً، كما بلغ معامل الثبات الكلي (٠,٨٩١) وهو أيضاً معامل ثبات ممتاز ومقبول علمياً.

خامساً: أساليب تحليل البيانات

تم اختيار الأساليب الإحصائية بما يتناسب مع طبيعة فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي Statistical Package for Social Sciences (SPSS) في تحليل البيانات التي تم جمعها لأغراض الدراسة، وتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي مثل النسب المئوية والتكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري من أجل إعطاء وصف شامل لردود أفراد العينة على فقرات الاستبانة المختلفة كما استخدم الباحث أيضاً أسلوب الارتباط والانحدار المتعدد لإيجاد نوع وطبيعة العلاقة والأثر بين متغيري الدراسة.

جدول ادوات البحث

المراجع والمصادر الثانوية:

١. الكتب والمقالات العلمية المنشورة في مجلات الفلسفة والمؤتمرات ذات الصلة بموضوع البحث. يمكن البحث عنها في قواعد بيانات الويب الرقمية مثل Google Scholar و Scopus و Web of Science.
٢. أطروحات الدراسات العليا (رسائل الماجستير والدكتوراه) ذات الصلة بالموضوع. يمكن البحث عنها في أرشيف الأطروحات الرقمية لمؤسسات التعليم العالي.
٣. التقارير والدراسات الصادرة عن الهيئات الحكومية أو البحثية ذات الصلة بالموضوع.
٤. المصادر الإلكترونية الموثوقة على الإنترنت مثل تحديد المصادر الرسمية ذات الصلة والمدونات والمنتديات العلمية.
٥. الوثائق والإحصاءات منشورة بشكل رسمي من قبل الجهات الحكومية ذات الصلة. مقابلات عربية ومعلومات رأي مع الخبراء والمتخصصين في المجال

أدوات جمع البيانات الأولية:

١. الاستبيانات: هذه أداة قوية لأخذ البيانات والنوعية من المستجيبين. يمكن أيضًا ورقياً أو إلكترونياً باستخدام أدوات مثل Google Forms أو SurveyMonkey.
٢. المقابلات: سواء كانت شخصية أو عبر الهاتف أو الفيديو، المقابلات تسمح بجمع بيانات أكثر عمقاً وتفصيلاً من المشاركين.
٣. المستثمرون: يمكن التعرف على السلوك والظواهر في بيئتهم المستثمرون المستثمرون الطبيعيون لتوثيق المعلومات.
٤. مجموعات النقاش: هذه المناطق للباحث فهم واتعمق للآراء والتفاعلات بين المشاركين حول موضوع البحث.
٥. دراسات الحالة: يمكن إجراء دراسات محددة لحالات ذات صلة محددة بموضوع البحث.
٦. تحليل المحتوى: يمكن تحليل الوثائق والنصوص ذات الصلة بردود الفعل المزعومة.
٧. الاستفادة من المشاركة: يتم فيها مشاركة الباحثين في النشاطات والتفاعلات موضوع الدراسة.

أدوات تحليل البيانات:

تم بناء النموذج المقتر للبحث بالاعتماد على عدة دراسات وهي

(Cuo etal, 2001; Fuentes etal, 2004; Projogo & Sohal, 2004; Kaynak, 2003)

أدوات إدارة المعرفة:

١. أدوات إدارة المراجع والاقتباسات:

Zotero و Mendeley تساعد في تنظيم المراجع والاقتباسات الخاصة بالمؤسسات المرجعية الكهربائية.

EndNote و RefWorks برامج إدارة الموارد الأخرى المستخدمة.

٢. أدوات التعاون الاتصال:

- Google Docs و Microsoft 365 تسمح بالعمل الجماعي على المستندات وتبادل المعرفة.
- Slack و Microsoft Teams قواعد للتواصل والتعاون بين فريق البحث.

٣. أدوات تنظيم المعرفة:

- OneNote و Evernote برامج التخطيط والأفكار وربطها بكلمات البرمجة.
- Trello و Asana أدوات إدارة المشاريع والمهام لتنظيم مراحل البحث.

٤. متطلبات البيانات والمستودعات العلمية:

- Web of Science و Scopus قواعد بيانات البحث في المنشورات العلمية.
- Figshare و Zenodo مستودعات لتخزين وتبادل البيانات البحثية وغيرها من الموارد.

٥. أدوات تحليل البيبليومتري:

- VOSviewer و CiteSpace لتحليل الاقتباسات والترابطات بين الأبحاث والباحثين.

أدوات إنتاج المحتوى:

استخدام برامج معالجة النصوص مثل Microsoft Word لكتابة التقرير البحثي.

ملحق الاستبانة

يمكن تفسير ومناقشة النتائج التي أظهرتها التحليلات الإحصائية السابقة على النحو التالي:

١- توصلت نتائج الدراسة الى ان مجموعة ممارسات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة مجتمعة وهي القيادة العليا ، التدريب ، إدارة الموارد البشرية، ادارة المورد، إدارة العملية، التركيبة علي العميل ،التحسين المستمر،— لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي للشركة، وتتفق تلك النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة في هذا المجال (Cuo et al, 2001; Fuentes et al, 2004; Projogo & Terziovski, 2006; Kaynak, 2003; Sohal, 2004) ويمكن تفسير ذلك بان مدخل إدارة الجودة الشاملة ساعد الشركات علي زيادة كفاءة عملياتها و مقابلة احتياجات العملاء أو تتجاوزها، كما انها مصدر لتحقيق الميزة التنافسية المتواصلة لمنظمات الأعمال.

٢- توصلت نتائج الدراسة الي ان البعد الخاص إدارة العملية كأحد ممارسات مدخل إدارة الجودة الشاملة تعد الممارسة الأكثر أهمية في تحقيق نجاح تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة داخل المنظمة في الشركات محل الدراسة وتفسير ذلك ناتج عن اعتبار إدارة العملية تعكس كيفية القيام بأعمال المراجعة والفحص والتفتيش على كل من المواد الخام المستلمة من الموردين، والمنتجات تحت التصنيع ، والمنتجات النهائية وكذلك تشير إلى مراجعة جداول الإنتاج بصفة مستمرة ، واستخدام وسالي الرقابة على الجودة والاعتماد على النظم الإلكترونية لتحديد مدى انضباط العمليات التشغيلية بشكل يمكن من تحسين الفاعلية أو إرضاء للعملاء ويوما اكدته نتائج العديد من الدراسات

(Kim et al , 2012; Zehir et al, (Pande & Holpp , 2002; Antony & Bhajji ,2003)

2012

٣- توصلت نتائج الدراسة الي ان البعد الخاص بإدارة المورد يأتي في المرتبة الثانية كأحد ممارسات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وتفسير ذلك يرجع إلى أن الإدارة الجيدة للمواد تساهم في توفير المواد الأولية والمدخلات ذات الجودة العالية من الموردين إلى المنظمة ومنها إلى المستهلك النهائي مما ينعكس إيجابياً على الأداء التشغيلي للمنظمة، كما أنه سيزيد من قدرة المنظمة على التكيف مع الطلب المتغير وزيادة القدرة الابتكارية لها ، وهو ما اكدته نتائج العديد من الدراسات

(Kaynak, 2003; Rungtusanatham et al ,2013; Perols et al, 2013; Kim, 2006; Anil & Satish, 2016)

الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري وتفسير ذلك يرجع الي ان تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة من خلال التركي على بعض الابعاد الهامة مثل التركيز علي العميل، وإدارة العاملين تعزز الأداء الابتكاري من خلال خلق الثقافة والبيئة الداعمة للابتكار وهوما اكدته نتائج العديد من الدراسات (Hoang et al, 2005; ; Perols et al, 2013; Kim, 2006; Long et al ,2015; Anil & Satish, 2016)

كما توصلت نتائج الدراسة الي تأثير متغير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على اداء العاملين وتفسير ذلك يرجع الي ان فلسفة مدخل إدارة الجودة الشاملة تقوم على ان التحسين المستمر للجودة هو مسئولية كل فرد في المنظمة، وتؤكد على وأهمية العاملين كمورد غير ملموس للشركة في توليد الأفكار الابتكارية لتقديم منتجات / خدمات، عمليات جديدة أو تحسين الإنتاجية. وهوما اكدته نتائج العديد من الدراسات (Santos and Alavarez,2007 Perdomo-Ortiz et al, 2009; Kafetzopoulos et al, 2014)

كما توصلت نتائج الدراسة الي تأثير متغير اداء العاملين والأداء الابتكاري على الأداء التنظيمي وتفسير ذلك يرجع الي ان واء العاملين يحسن من الأداء الابتكاري والذي بدوري يحسن من اداء الشركة، وأن الشركات التي تحسن قدرتها التنافسية تكون اكثر تنافسية م ع الأسواق المتغيرة، كما أن وأهمية العاملين كمورد غير ملموس للشركة في توليد الأفكار الابتكارية لتقديم منتجات / خدمات ،عمليات جديدة او تحسين الإنتاجية، ويوما اكدته نتائج العديد من الدراسات (Santos and Alavarez,2007; Perdomo-Ortiz et al, 2009; Gim and Zehir, 2010; Kafetzopoulos et al, 2015; Sefatian et al 2016)

كما توصلت نتائج الدراسة الي تر ير متغير اداء العاملين والأداء الابتكاري كمتغيرات وسيطة علي العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي وهوما اكدته نتائج العديد من الدراسات (Yusr, 2016 ; Sefatian et al 2016; Anil & Satish, 2016; Kafetzopoulos et al, 2015; Gim and Zehir)•2010

قائمة المراجع

- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Vol. XVIII Nos 7/8, pp. 39-50.
- Gunday, G., Ulusoy, G., Kilic, K., & Alpkan, L. (2011). Effects of innovation types on firm performance. *International Journal of production economics*, 133(2), 662-676
- Hoang, T., Igel, B. and Laosirihongthong, T. (2006), "The impact of total quality anagement on innovation: findings from a developing country", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 23 No. 9, pp. 1092-1117.
- Hung, H.M. (2007), "Influence of the environment on innovation performance of TQM", *Total Quality Management*, Vol. 18 No. 7, pp. 715-730.
- Katz, B., & Du Preez, N. (2008). The role of knowledge management in supporting a radical innovation project. In *Methods and Tools for Effective Knowledge Life-Cycle-Management* (pp. 331-345). Springer Berlin Heidelberg.
- Kafetzopoulos, D., & Psomas, E. (2015). The impact of innovation capability on the performance of manufacturing companies: The Greek case. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 26(1), 104-130.
- Kafetzopoulos, D., Gotzamani, K., & Gkana, V. (2015). Relationship between quality management, innovation and competitiveness. Evidence from Greek companies. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 26(8), 1177-1200.
- Kaynak, H. (2003). The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of operations management*, 21(4), 405-435.
- Kim, S. W. (2006) the effect of supply chain integration on the alignment between corporate competitive capability and supply chain operational capability. *International Journal of Operations and Production Management*, 26(10): 1084-1107.

- Kim, D. Y., Kumar, V., & Kumar, U. (2012). Relationship between quality management practices and innovation. *Journal of Operations Management*, 30(4), 295-315.
- Leavengood, S., Anderson, T.R., and Daim, T.U. (2012) Exploring linkage of quality management to innovation, *Total Quality Management & Business Excellence*, 1 First, pp.1–15,
- Leavengood, S., & Anderson, T. R. (2011, July). Best practices in quality management for innovation performance. In *Technology Management in the Energy Smart World (PICMET), 2011 Proceedings of PICMET'11*: (pp. 1-9). IEEE.
- Lee, V.-H., Ooi, K.-B., Tan, B.-I. & Chong, A.Y.-L. (2010). A structural analysis of the relationship between TQM practices and product innovation. *Asian Journal of Technology Innovation*, 18(1), pp. 73-69
- Liao, S.H. and Wu, C.C. (2010), "System perspective of knowledge management, organizational learning, and organizational innovation", *Expert Systems with Applications*, Vol. 37 No. 2, pp. 1096-3011
- Long, C. S., Aziz, A., & Hamizan, M. (2013). Determinants for Product and Process Innovation: A Review in the Perspective of TQM Practices. In *Advanced Materials Research* (Vol. 787, pp. 1072-1076). Trans Tech Publications
- Martinez-Costa, M. and Martinez-Lorente, A.R. (2008), "Does quality management foster or hinder innovation? An empirical study of Spanish companies", *Total Quality anagement & Business Excellence*, Vol. 19 No. 3, pp. 209-221.
- McAdam, R. and Keogh, K. (2004), "Transitioning towards creativity and innovation
Measurement in SMEs", *Creativity and Innovation Management*, Vol. 13 No. 2, pp. 126-141
- Nguyen,T.(2006).Improving performance through linking it and TQM in Vietnamese Organinzation. Unpublished thesis doctor.University of Friboutg.Switzerland.
- Noruzy, A., Dalfard, V. M., Azhdari, B., Nazari-Shirkouhi, S., & Rezazadeh, A. (2013). "*Relations between transformational leadership,*

- organizational learning, knowledge management, organizational innovation, and organizational performance: an empirical investigation of firms" The International Journal of Advanced Manufacturing Technology, 64(58), 1073-1085.*
- Ooi, K., Lin, B., Teh, P. and Chong, A. (2012), "Does TQM support innovation performance in Malaysia's manufacturing industry? Journal of Business Economics and Management, Vol. 13 No. 2, pp. 366-393.
- Pande, P. S., Holpp, L., & Pande, P. (2002). *What is six sigma?* (Vol. 1): McGraw-Hill New York, NY.
- Perdomo-Ortiz, J., Gonzalez-Benito, J., & Galende, J. (2009). The intervening effect of business innovation capability on the relationship between Total Quality Management and technological innovation. *International Journal of Production Research, 47(18), 5087-5107.*
- Perols, J., Zimmermann, C. and Kortmann, S. (2013). On the relationship between supplier integration and time-to market. *Journal of Operations Management, 31(3): 153-167.*
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2001). TQM and innovation: a literature review and research framework. *Technovation, 21(9), 539-558.*
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2003). The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance: An empirical examination. *International journal of quality & reliability management, 20(8), 901-.819*
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2004). Transitioning from total quality management to total innovation management: an Australian case. *International journal of quality & reliability management, 21(8), 861-.578*
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2006). The integration of TQM and technology/R&D management in determining quality and innovation performance. *Omega, 34(3), 296-.213*
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2006). The relationship between organization strategy, total quality management (TQM), and organization

performance—the mediating role of TQM. *European Journal of Operational Research*, 168(1), 35-.05

Rahman, S. U. (2001). A comparative study of TQM practice and organisational performance of SMEs with and without ISO 9000 certification. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(1), 35-49.

Rhee, J., Park, T. and Lee, D.H. (2010), “Drivers of innovativeness and performance for innovative SMEs in South Korea: mediation of learning orientation”, *Technovation*, Vol. 30 No. 1, pp. 65-75.