

العنوان باللغة العربية

أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية
بمدينة الرياض

إعداد/ باسم طاهر علي سيف

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

د. إنجي حسن نشأت

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
أَقْرَبُ إِلَهِكَ الَّذِي
أَخْلَقَ

فهرس المحتويات

5	قائمة الجداول
7	فهرس الأشكال
9	المستخلص Abstract
10	الفصل الأول
11	المقدمة
13	مشكلة الدراسة
14	أهمية الدراسة
15	أهداف الدراسة
16	تساؤلات الدراسة
16	فروض الدراسة
17	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
20	الفصل الثاني
20	الدراسات السابقة
21	مقدمة
22	المتغير التابع والمستقل:
24	الدراسات السابقة
28	الإطار النظري
31	الفصل الثالث
31	منهجية الدراسة
32	مقدمة
34	المنهجية وطرق البحث
34	مجتمع البحث
36	محددات حجم العينة:
38	خطوات جمع البيانات:

40.....	حدود البحث
42.....	الفصل الرابع
42.....	نتائج الدراسة
43.....	مقدمة
45.....	تحليل البيانات
89.....	التوصيات
90.....	المراجع
Error! Bookmark not defined.	المراجع العربية:
Error! Bookmark not defined.	المراجع الأجنبية:
93.....	الملاحق
96.....	Abstract الملخص

قائمة الجداول

- جدول 1: الوصف الاحصائي للبيانات. 48
- جدول 2: الوصف الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة. 49
- جدول 3: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة. 50
- جدول 4: الوصف الاحصائي لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة. 52
- جدول 5: الوصف الاحصائي لممارسات إدارة الجودة الشاملة. 53
- جدول 6: الوصف الاحصائي لتوفير التدريب اللازم للموظفين في مصانع الأغذية لضمان تطبيق ممارسات الجودة. 55
- جدول 7: الوصف الاحصائي لتشجيع إدارة مصانع الأغذية بالرياض على الابتكار والتطوير المستمر في عمليات الإنتاج. 56
- جدول 8: الوصف الإحصائي لشعور بالراحة في العمل في مصانع الأغذية بفضل السياسات المتبعة في إدارة الجودة. 58
- جدول 9: الوصف الاحصائي لملاحظات الموظفين حول الجودة في مصانع الأغذية بالرياض بالاهتمام من قبل الإدارة. 59
- جدول 10: الوصف الاحصائي لتقييم أداء الموظفين في مصانع الأغذية بناءً على معايير جودة واضحة. 61
- جدول 11: الوصف الاحصائي لرؤية تحسن ملموساً في بيئة العمل في مصانع الأغذية نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. 62
- جدول 12: الوصف الاحصائي لتعزيز ممارسات الجودة الشاملة روح الفريق والتعاون بين الموظفين في مصانع الأغذية. 64
- جدول 13: الوصف الاحصائي لمساهمة الممارسات الجيدة في تقليل التوتر والضغط في العمل في مصانع الأغذية بالرياض. 65
- جدول 14: الوصف الاحصائي لشعور بأمني جزء من عملية تحسين الجودة في مصانع الأغذية. 67
- جدول 15: الوصف الاحصائي لتوفر الإدارة في مصانع الأغذية أدوات وموارد كافية لدعم الجودة. 68
- جدول 16: الوصف الاحصائي لتشجيع الموظفين في مصانع الأغذية على اقتراح تحسينات في ممارسات الجودة. 70
- جدول 17: الوصف الاحصائي لمستوى رضا العملاء عن منتجات مصانع الأغذية قد تحسن نتيجة لتطبيق إدارة الجودة. 71

- جدول 18: الوصف الاحصائي لمساهمة ممارسات الجودة الشاملة في تعزيز سمعة مصانع الأغذية بالرياض في السوق.
73.....
- جدول 19: الوصف الاحصائي لشعور بأني محاط بفريق عمل ملتزم بجودة المنتج في مصانع الأغذية.74
- جدول 20: الوصف الاحصائي لتعزيز ممارسات الجودة الشاملة من فرص تطوير المهارات المهنية في مجال الأغذية...76
- جدول 21: الوصف الاحصائي لتواجد نظام فعال لمراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج في مصانع الأغذية.77
- جدول 24: اختبار كاي اسكوير لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التطوير المستمر في جودة حياة العمل
لدي مصانع الأغذية بمدينة الرياض.81
- جدول 25: اختبار كاي اسكوير لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتقليل التوتر في جودة حياة العمل لدي مصانع
الأغذية بمدينة الرياض.83
- جدول 26: اختبار كاي اسكوير لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة لزيادة مستوى رضا العملاء لدي مصانع الأغذية
بمدينة الرياض85
- جدول 22: ملخص انجاز القضية.86
- جدول 23: إحصائيات الموثوقية.86
- جدول 27: تحليل التباين.87
- جدول 28: ملخص نموذج عامل بايز.88

فهرس الأشكال

رسم توضيحي 1: الإطار النظري الدراسة	28
رسم توضيحي 2: التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة	49
رسم توضيحي 3: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة	51
رسم توضيحي 4: التمثيل البياني لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة	52
رسم توضيحي 5: التمثيل البياني لممارسات إدارة الجودة الشاملة	54
رسم توضيحي 6: التمثيل البياني لتوفير التدريب اللازم للموظفين في مصانع الأغذية لضمان تطبيق ممارسات الجودة	55
رسم توضيحي 7: التمثيل البياني لتشجيع إدارة مصانع الأغذية بالرياض على الابتكار والتطوير المستمر في عمليات الإنتاج	57
رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لشعور بالراحة في العمل في مصانع الأغذية بفضل السياسات المتبعة في إدارة الجودة	58
رسم توضيحي 9: التمثيل البياني لملاحظات الموظفين حول الجودة في مصانع الأغذية بالرياض بالاهتمام من قبل الإدارة	60
رسم توضيحي 10: التمثيل البياني لتقييم أداء الموظفين في مصانع الأغذية بناءً على معايير جودة واضحة	61
رسم توضيحي 11: التمثيل البياني لرؤية تحسن ملموساً في بيئة العمل في مصانع الأغذية نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	63
رسم توضيحي 12: التمثيل البياني لتعزيز ممارسات الجودة الشاملة روح الفريق والتعاون بين الموظفين في مصانع الأغذية	64
رسم توضيحي 13: التمثيل البياني لمساهمة الممارسات الجيدة في تقليل التوتر والضغط في العمل في مصانع الأغذية بالرياض	66
رسم توضيحي 14: التمثيل البياني لشعور بأني جزء من عملية تحسين الجودة في مصانع الأغذية	67
رسم توضيحي 15: التمثيل البياني لتوفر الإدارة في مصانع الأغذية أدوات وموارد كافية لدعم الجودة	69
رسم توضيحي 16: التمثيل البياني لتشجيع الموظفين في مصانع الأغذية على اقتراح تحسينات في ممارسات الجودة	70

- رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لمستوى رضا العملاء عن منتجات مصانع الأغذية قد تحسن نتيجة لتطبيق إدارة الجودة 72
- رسم توضيحي 18: التمثيل البياني لمساهمة ممارسات الجودة الشاملة في تعزيز سمعة مصانع الأغذية بالرياض في السوق 73
- رسم توضيحي 19: التمثيل البياني لشعور بأني محاط بفريق عمل ملتزم بجودة المنتج في مصانع الأغذية 75
- رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لتعزيز ممارسات الجودة الشاملة من فرص تطوير المهارات المهنية في مجال الأغذية 76
- رسم توضيحي 21: التمثيل البياني لتواجد نظام فعال لمراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج في مصانع الأغذية 78
- رسم توضيحي 22: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة 79
- رسم توضيحي 23: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التطوير المستمر في جودة حياة العمل لدى مصانع الأغذية بمدينة الرياض 81
- رسم توضيحي 24: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتقليل التوتر في جودة حياة العمل لدى مصانع الأغذية بمدينة الرياض 83
- رسم توضيحي 25: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة لزيادة مستوى رضا العملاء لدى مصانع الأغذية بمدينة الرياض 85

المستخلص Abstract

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. يتناول البحث العلاقة بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التزام الإدارة العليا، اندماج ومشاركة العاملين، إدارة العلاقات، وتطوير العمليات) وكيفية انعكاسها على جودة حياة العاملين. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة إلى العاملين في هذه المصانع. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل. وخلصت إلى أن الالتزام الفعّال للإدارة العليا وإشراك العاملين في العمليات التشغيلية يعزز من رضاهم الوظيفي ويقلل من الضغوط النفسية في بيئة العمل. كما أوضحت الدراسة أن تطوير العلاقات بين العاملين والإدارة يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومتكاملة، مما يحسّن جودة حياة العمل بشكل عام. وأوصت الدراسة بضرورة تبني مصانع الأغذية سياسات مستدامة لإدارة الجودة الشاملة تشمل تعزيز مشاركة العاملين وتحسين بيئة العمل لتحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي والإنتاجية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة - جودة حياة العمل - الالتزام الإداري - المشاركة الوظيفية - إدارة

العلاقات - تطوير العمليات - مصانع الأغذية.

الفصل الأول

المقدمة

إدارة الجودة الشاملة هي نهج إداري شامل يهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات بشكل مستمر من خلال إشراك جميع أعضاء المنظمة. وتختلف هذه الفلسفة الإدارية عن الطرق التقليدية للجودة التي كانت تركز فقط على اختبار المنتجات النهائية للكشف عن العيوب. في إدارة الجودة الشاملة، يتم تبني منهج شامل لتحسين الجودة في جميع مراحل العمل، بدءاً من التصميم والتخطيط وصولاً إلى التنفيذ والتسليم. ويتطلب هذا النهج إشراك جميع الموظفين في المنظمة، بدءاً من الإدارة العليا وصولاً إلى الموظفين في الخطوط الأمامية. كما يركز على فهم احتياجات العملاء ومتطلباتهم وتصميم العمليات والمنتجات لتلبية تلك الاحتياجات. (عبد القادر، 2019).

من خصائص إدارة الجودة الشاملة التركيز على التحسين المستمر، حيث يتم تحديد المشكلات وتحليلها بدقة والعمل على إيجاد الحلول المناسبة. كما تعتمد على جمع البيانات والمعلومات الدقيقة لاتخاذ القرارات المبنية على الحقائق. وتشجع هذه الفلسفة على العمل الجماعي والتعاون بين مختلف الأقسام والوحدات داخل المنظمة. إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساعد المنظمات على تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، تخفيض التكاليف، زيادة الإنتاجية، وتحسين رضا العملاء. كما أنها تساهم في خلق ثقافة تنظيمية داعمة للتحسين والابتكار. وبالتالي، فإن إدارة الجودة الشاملة تعتبر أحد الركائز الأساسية لتحقيق التميز التنظيمي والحفاظ على الميزة التنافسية في السوق. (Al-Qudah, 2023).

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) هي فلسفة إدارية متكاملة تركز على تحقيق رضا العملاء من خلال الالتزام بالتحسين المستمر لجميع العمليات والأنشطة داخل المنظمة. تعتبر إدارة الجودة الشاملة أحد أهم الاتجاهات الحديثة في مجال الإدارة، حيث إنها تسعى إلى تحقيق التميز التنظيمي عبر إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين والتطوير. أهم ممارسات إدارة الجودة الشاملة تشمل التركيز على العميل، التحسين المستمر، إشراك الموظفين، اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق، والإدارة بالعمليات. فعلى صعيد التركيز على العميل، تقوم المنظمات بفهم احتياجات ومتطلبات العملاء الحاليين والمحتملين، والسعي لتجاوز توقعاتهم من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية. (Shehadeh, 2022).

كما تركز إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر لجميع العمليات والأنشطة عبر اعتماد نهج منهجي لتحديد الفجوات وتنفيذ التحسينات اللازمة. وتشمل هذه الممارسة استخدام أدوات وتقنيات الجودة مثل دائرة ديمنج وتحليل

باريتو وخرائط السبب والنتيجة. بالإضافة إلى ذلك، تُعد مشاركة الموظفين من الركائز الأساسية في إدارة الجودة الشاملة، حيث يتم تمكينهم وتشجيعهم على المساهمة في عملية التحسين والتطوير. كما تعتمد إدارة الجودة الشاملة على اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والبيانات الموضوعية بدلاً من الاعتماد على التخمين أو التقديرات الشخصية. وأخيرًا، تركز هذه الفلسفة على الإدارة بالعمليات، بحيث يتم تصميم وإدارة جميع الأنشطة كعمليات متكاملة بدلاً من النظر إليها كوظائف منفصلة (Afif, 2021).

إن تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة يساعد المنظمات على تحقيق مزايا تنافسية مستدامة من خلال تحسين الجودة، خفض التكاليف، زيادة الإنتاجية، وتعزيز رضا العملاء. وبالتالي فإن تطبيق هذه الفلسفة الإدارية الحديثة أصبح ضروريًا لنجاح وتفوق المنظمات في بيئة الأعمال المعاصرة (القحطاني، 2022).

جودة حياة العمل هي مفهوم إداري شامل يتناول جميع الجوانب المتعلقة بتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين. وهي تمثل مدى قدرة بيئة العمل على تلبية احتياجات الموظفين وتوفير بيئة عمل آمنة ومنتجة. وفي الواقع، فإن تحسين جودة حياة العمل له آثار إيجابية على أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي، مما ينعكس بشكل إيجابي على أداء المنظمة ككل. من أهم مكونات جودة حياة العمل هي الأجور والحوافز المناسبة، ظروف العمل المادية الجيدة، تصميم الوظائف بطريقة تمكن الموظفين من استخدام مهاراتهم وإمكاناتهم بشكل كامل، فرص التطور والترقية المتاحة، والاعتراف والتقدير من قبل الإدارة. كما تشمل جوانب أخرى مثل الصحة والسلامة المهنية، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، والمشاركة في صنع القرارات (حماد، 2020).

تطبيق مفهوم جودة حياة العمل له عدة فوائد على المستوى التنظيمي والفردى. فعلى المستوى التنظيمي، يساعد في زيادة الإنتاجية والكفاءة، تحسين الولاء التنظيمي، وخفض معدلات دوران العمل والغياب. أما على المستوى الفردى، فيؤدي إلى زيادة رضا الموظفين عن وظائفهم، تحسين الصحة النفسية والجسدية، وزيادة الدافعية والالتزام تجاه المنظمة. في ظل المنافسة الشديدة والتغيرات السريعة في بيئة الأعمال، أصبحت جودة حياة العمل أمرًا حيويًا لجذب واستقطاب الكفاءات المتميزة والحفاظ عليها. لذلك تسعى المنظمات الحديثة إلى تبني ممارسات وسياسات تعزز من جودة حياة العمل بما ينعكس إيجابًا على أدائها ومكانتها التنافسية (آدم، 2020).

تُعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام كبير في السنوات الأخيرة نظرًا لما تحقّقه من نتائج مرضية في تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتعزيز رضا العملاء والمستفيدين. وتنطلق هذه الدراسة

من أهمية دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة حياة العمل لدى العاملين في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مصانع الأغذية بمدينة الرياض، وقياس أثر تلك الممارسات في تحسين جودة حياة العمل للعاملين. وقد تم اختيار مصانع الأغذية كمجال تطبيقي لهذه الدراسة نظرًا لأهمية هذا القطاع في الاقتصاد الوطني، وما يتطلبه من جهود مكثفة لضمان جودة المنتجات والحفاظ على سلامة المستهلكين (عمران، 2020).

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة للعاملين في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. وقد تم اختيار عينة عشوائية من هذه المصانع، وتوزيع الاستبانات على عينة ممثلة من العاملين بهدف الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة. تأتي هذه الدراسة في وقت حرج يشهد فيه قطاع الصناعات الغذائية تحديات كبيرة تتطلب الاهتمام بتحسين جودة المنتجات والخدمات، والحفاظ على سلامة المستهلكين. وتبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة حياة العمل للعاملين في هذا القطاع الحيوي، مما ينعكس إيجابًا على تحقيق الأهداف التنظيمية للمصانع وزيادة رضا العملاء (آدم، 2020).

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التزام الإدارة العليا - اندماج ومشاركة العاملين - إدارة العلاقات - تطوير العمليات) في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.

مشكلة الدراسة

تواجه مصانع الأغذية في مدينة الرياض تحديات متعددة في تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة وانعكاسها على جودة حياة العمل لدى موظفيها. على الرغم من الجهود المبذولة في هذا المجال، لا تزال هناك نقاط ضعف في فهم وتطبيق هذه الممارسات بشكل فعال. يُعد تحسين جودة حياة العمل أمرًا بالغ الأهمية لرفع الروح المعنوية للموظفين، وزيادة الإنتاجية، والحفاظ على الكفاءات وجذب المواهب في هذه الصناعة الحيوية.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التزام الإدارة العليا – اندماج ومشاركة العاملين – إدارة العلاقات – تطوير العمليات) في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.

أهمية الدراسة

- الأهمية النظرية:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات التي تناولتها، حيث إن إدارة الجودة الشاملة هي من المفاهيم المعاصرة التي تستقطب اهتمام الباحثين والممارسين في مجال إدارة الأعمال، وذلك لما لها من أهمية كبيرة في تحسين جودة حياة العمل داخل المنظمات. ففي سياق مصانع الأغذية بمدينة الرياض، يُعد تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة أمراً بالغ الأهمية لتحسين إنتاجية العاملين وتعزيز رضاهم الوظيفي. من خلال تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة، مثل التركيز على احتياجات العملاء، والتحسين المستمر للعمليات، وتمكين العاملين، والعمل الجماعي، يمكن لمصانع الأغذية تحقيق تحسينات ملموسة في بيئة العمل، والارتقاء بجودة حياة العاملين. فعلى سبيل المثال، إشراك العاملين في عملية صنع القرار وتمكينهم من المساهمة في تحسين الأداء يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كما أن التركيز على احتياجات العملاء وتقديم منتجات عالية الجودة يعزز من سمعة المنظمة في السوق.

بالإضافة إلى ذلك، تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة يساعد مصانع الأغذية على تعزيز الإبداع والابتكار، مما ينعكس إيجاباً على تحسين الأداء الكلي للمنظمة. فمن خلال التحسين المستمر للعمليات وتشجيع العاملين على المبادرة والتفكير خارج الصندوق، يمكن لهذه المصانع أن تواكب التطورات التكنولوجية والبيئية المتسارعة، وتحافظ على تنافسيتها في السوق. وفي النهاية، تُعد دراسة أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض موضوعاً بالغ الأهمية، لما له من انعكاسات إيجابية على أداء المنظمة ككل، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية على المدى الطويل.

- الأهمية العلمية:

إن أهمية دراسة أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض تأتي من الناحية العملية في مدى استفادة هذه المصانع من نتائج البحث وتوصياته المتعلقة بهذا المفهوم. فقطاع الأغذية يُعد أحد القطاعات الرائدة في الاقتصاد السعودي، نظرًا لما يوفره من فرص عمل كبيرة وما يساهم به في دفع عجلة التنمية الوطنية. تكمن أهمية هذه الدراسة في قدرتها على تحديد مدى تطبيق مصانع الأغذية لممارسات إدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على جودة حياة العمل لدى موظفيها. فإدارة الجودة الشاملة تُعد من الركائز الأساسية لتحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، مما ينعكس إيجابًا على جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل هذه المصانع.

كما تُسهم نتائج هذه الدراسة في تزويد إدارات مصانع الأغذية بتوصيات حول كيفية تعزيز ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة حياة العمل لدى موظفيها. وهذا بدوره يُساعد في تعزيز القدرة التنافسية لهذه المصانع وزيادة ولاء العاملين، مما ينعكس إيجابًا على سمعة وصورة هذه المؤسسات في أذهان عملائها ومجتمعها.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التزام الإدارة العليا – اندماج ومشاركة العاملين – إدارة العلاقات – تطوير العمليات) في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

- التعرف على أثر التزام الإدارة العليا في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.
- التعرف على أثر اندماج ومشاركة العاملين في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.
- التعرف على أثر إدارة العلاقات في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.
- التعرف على أثر تطوير العمليات في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة

- السؤال الرئيسي:

ما هو أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التزام الإدارة العليا – اندماج ومشاركة العاملين – إدارة العلاقات – تطوير العمليات) في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

- السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر التزام الإدارة العليا في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير اندماج ومشاركة العاملين في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض؟
- السؤال الفرعي الثالث: كيف تؤثر إدارة العلاقات في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض؟
- السؤال الفرعي الرابع: كيف تؤثر تطوير العمليات في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض؟

فروض الدراسة

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

- الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (إلتزام الإدارة العليا – اندماج ومشاركة العاملين – إدارة العلاقات – تطوير العمليات) في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لالتزام الإدارة العليا في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاندماج ومشاركة العاملين في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة العلاقات في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطوير العمليات في جودة حياة العمل بأبعادها مجمعة: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

في إطار هذه الدراسة التي تتناول "أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض"، تعتمد النظرية العلمية المتبعة على مجموعة من الأطر والنماذج التي تدمج بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM) ونظريات جودة حياة العمل (QWL). هذه النظرية العلمية تهدف إلى تفسير وتحليل العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بيئة العمل ومدى تأثيرها على تحسين جودة حياة الموظفين.

- إدارة الجودة الشاملة (TQM):

تُعد إدارة الجودة الشاملة من الاستراتيجيات الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال تحسين جودة العمليات والخدمات والمنتجات. تعتمد هذه النظرية على مبادئ شاملة مثل الالتزام بتحقيق التحسين المستمر، إشراك جميع أفراد المؤسسة في جهود الجودة، والتركيز على العملاء باعتبارهم محوراً أساسياً. تستند إدارة الجودة الشاملة إلى أن الجودة ليست مسؤولية قسم أو إدارة واحدة، بل هي ثقافة تنظيمية تتطلب التزاماً من جميع المستويات الإدارية والتنفيذية.

في هذه الدراسة، سيتم تحليل ممارسات إدارة الجودة الشاملة من خلال مجموعة من المعايير مثل القيادة، التخطيط الاستراتيجي، إشراك الموظفين، التدريب والتطوير، وقياس الأداء. كل من هذه العناصر يشكل جزءاً من الإطار النظري لتحليل كيفية تأثير هذه الممارسات على جودة حياة العمل (Bisho، 2022).

- نظرية جودة حياة العمل (QWL):

من ناحية أخرى، تركز جودة حياة العمل على تحسين الظروف والبيئة التي يعمل فيها الموظفون من أجل تحقيق توازن بين احتياجاتهم الشخصية والمهنية، بما يعزز من رفاهيتهم وزيادة إنتاجيتهم. تعتمد هذه النظرية على مبادئ متعددة، من بينها تعزيز الرضا الوظيفي، تحسين الظروف الصحية والبيئية في العمل، توفير فرص تطوير وظيفي، وإقامة توازن بين العمل والحياة الشخصية. تهدف هذه النظرية إلى جعل بيئة العمل أكثر ملاءمة وداعمة للموظفين، مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائهم الوظيفي.

في هذه الدراسة، يتم توظيف هذه النظرية لفهم كيف تساهم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين حياة الموظفين داخل مصانع الأغذية. على سبيل المثال، هل تساهم تلك الممارسات في خلق بيئة عمل أكثر أماناً وصحية؟ هل توفر فرصاً للتطوير الوظيفي والتدريب المستمر؟ وهل تساهم في تحسين التوازن بين الحياة الشخصية والعملية؟ هذه الأسئلة تُشكل جوهر التحليل في الإطار النظري (Leitão، 2019).

- الربط بين TQM وQWL:

الجانب الأساسي في هذه الدراسة يتمثل في تحليل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل، وهو ما يتطلب الجمع بين هاتين النظريتين. الفرضية الأساسية هي أن تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة لا يقتصر فقط على تحسين العمليات والإنتاجية، بل يساهم أيضاً في تعزيز رفاهية الموظفين، من خلال تحسين بيئة العمل وزيادة مستوى الرضا الوظيفي. على سبيل المثال، عندما تكون المؤسسة ملتزمة بتطبيق معايير الجودة الشاملة، فإن ذلك يعني وجود سياسات داخلية تهتم بتطوير الموظفين، وتوفير بيئة عمل تدعم الابتكار والمشاركة الفعالة، مما يؤثر إيجاباً على جودة حياة الموظفين (Bhaskar، 2020).

- أهمية النظرية العلمية المتبعة:

النظرية العلمية المتبعة في هذه الدراسة توفر إطاراً شاملاً لفهم التأثير المتبادل بين ممارسات الجودة الشاملة وتحسين حياة العمل. يساعد هذا الإطار في توجيه الدراسة نحو استنتاجات علمية قائمة على بيانات وتحليل إحصائي دقيق، مما يعزز من قدرة الباحث على تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. أيضاً، يعد الربط بين TQM وQWL مفيداً لفهم كيفية تحسين الأداء العام للمؤسسات الصناعية من خلال التركيز ليس فقط على جودة المنتج النهائي، ولكن أيضاً على جودة حياة العاملين كجزء من استراتيجية النجاح الشاملة.

النظرية العلمية المتبعة في هذه الدراسة تقوم على دمج مفاهيم الجودة الشاملة مع نظريات جودة حياة العمل، مما يساهم في تحليل شامل ودقيق لكيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى رضا الموظفين في مصانع الأغذية بمدينة الرياض.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

المقدمة

في الفصل الثاني من هذه الدراسة، سيتم التركيز على توضيح الأطر النظرية والمفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة الرئيسية، سواء المتغيرات المستقلة أو التابعة، إلى جانب استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة. يعد هذا الفصل من الأجزاء الأساسية في أي دراسة بحثية، حيث يهدف إلى بناء قاعدة معرفية قوية تمهيداً لفهم العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض.

ستركز هذه الدراسة على تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة (وهي المتغير المستقل) وجودة حياة العمل (المتغير التابع). ممارسات إدارة الجودة الشاملة تشمل مجموعة من الاستراتيجيات والسياسات التي تتبناها المؤسسات بهدف تحسين العمليات وتعزيز الجودة العامة للمنتجات والخدمات. من ناحية أخرى، جودة حياة العمل تشير إلى مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل، وهو مفهوم يشمل جوانب متعددة مثل التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، الرضا عن الأجور والفرص الوظيفية، والظروف البيئية والصحية داخل العمل.

تتمثل أهمية استعراض الدراسات السابقة في فهم التوجهات البحثية السابقة في هذا المجال وتحديد الفجوات المعرفية التي لم يتم تناولها بعد. استعراض هذه الدراسات سيساعد الباحث على توضيح مدى إسهام ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة حياة العمل، مما يساعد على تحديد التأثير المحتمل لهذه الممارسات في السياق المحلي، أي مصانع الأغذية في مدينة الرياض.

يتناول الإطار النظري الخلفيات الفكرية والنماذج المعتمدة التي تعكس العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل. سيتطرق الفصل إلى النظريات الإدارية والنماذج التي تشرح كيفية تحسين الأداء المؤسسي من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، مع ربطها بمفاهيم جودة الحياة العملية من خلال استعراض الأبعاد المختلفة المؤثرة على رفاهية العاملين. سيشكل هذا الإطار قاعدة لفهم العلاقة الديناميكية بين تحسين العمليات المؤسسية وتحسين الظروف المعيشية للعاملين.

الفصل الثاني يشكل الأساس العلمي الذي تستند إليه الدراسة في تحليل البيانات واستنتاج النتائج. فهم المتغيرات وتوضيح العلاقات بينها بناءً على الأطر النظرية والدراسات السابقة يساعد في بناء نموذج تحليلي متكامل يمكن الاعتماد عليه لتقديم توصيات عملية لصناع القرار في قطاع الصناعة الغذائية. لذا، فإن هذا الفصل لا يقتصر فقط على توفير خلفية علمية، ولكنه يعزز أيضاً من مصداقية البحث ويساهم في وضع الدراسة في سياقها العلمي المناسب.

المتغير التابع والمستقل:

- المتغير التابع: ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM)

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي نظام إداري شامل يهدف إلى تحقيق مستويات عالية من الجودة والكفاءة في مختلف جوانب العمل. يُعد هذا المتغير التابع لأنه يعبر عن النتائج النهائية التي تهدف الدراسة إلى قياسها بناءً على تطبيق ممارسات مختلفة في المصانع. في سياق مصانع الأغذية بمدينة الرياض، تُعد ممارسات إدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة لزيادة كفاءة الإنتاج، تحسين جودة المنتجات، وتعزيز رضا العملاء، مع مراعاة رفاهية الموظفين وتحسين ظروف العمل.

- المتغير المستقل الأول: التطوير المستمر

التطوير المستمر هو أحد الأسس المحورية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، حيث يُعد عنصرًا أساسيًا لتحقيق التحسينات الدائمة في الأداء وجودة العمل داخل المؤسسات. التطوير المستمر لا يتعلق بتحقيق تحسينات كبيرة بين فترة وأخرى، بل يركز على التحسين التدريجي والمستمر في جميع جوانب العمل، سواء في العمليات أو المنتجات أو بيئة العمل بشكل عام. في مصانع الأغذية بمدينة الرياض، يظهر أثر التطوير المستمر في كيفية تحسين سير العمل، وتقليل الهدر، وزيادة كفاءة الموظفين عبر توفير بيئة تتيح لهم تحقيق أداء أعلى بموارد أقل.

التطوير المستمر يعزز بيئة عمل صحية ومشجعة، حيث يُشرك الموظفين في عملية التحسينات ويمنحهم الفرصة لتقديم ملاحظات واقتراحات لتحسين العمليات. هذه المشاركة الفعالة ترفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وتزيد من إحساسهم بالقيمة داخل المؤسسة، مما يؤثر إيجابياً على جودة حياة العمل. كما أن التطوير المستمر يخلق ثقافة تنظيمية تتمحور حول التحسين والابتكار، وهو ما يقلل من الضغوط النفسية الناتجة عن الروتين أو نقص التحديات المهنية، ويحفز الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم.

- المتغير المستقل الثاني: تقليل التوتر

تقليل التوتر في بيئة العمل يُعد أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل. في سياق مصانع الأغذية، قد تكون بيئة العمل مليئة بالتحديات التي تؤدي إلى زيادة مستويات التوتر بين الموظفين، مثل ضغط العمل، بيئة العمل الصاخبة أو السريعة، والمطالب الإنتاجية العالية. يمكن لممارسات إدارة الجودة الشاملة أن تلعب دوراً

حاسماً في تقليل هذا التوتر من خلال تحسين بيئة العمل، وتوفير إجراءات فعالة لحل المشكلات، وزيادة، وضوح الأدوار والمهام.

عندما تركز المؤسسات على إدارة الجودة الشاملة، فإنها تعمل على توفير بيئة عمل أكثر تنظيماً وأقل ضغطاً، مما يقلل من معدلات التوتر بين الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، فإن تفعيل برامج تدريبية وتطويرية تساهم في تعزيز مهارات العاملين وتمكنهم من التعامل مع التحديات المهنية بفعالية، مما يقلل من الإحساس بالضغط. تحسين بيئة العمل، من خلال التنظيم الجيد للعمليات وتوفير أدوات حديثة، يساهم أيضاً في تقليل التوتر الذي قد ينشأ من التعامل مع الأدوات التقليدية أو العمليات المعقدة.

- المتغير المستقل الثالث: مستوى رضا العملاء

يعتبر مستوى رضا العملاء متغيراً مستقلاً هاماً في هذه الدراسة، حيث يرتبط بشكل مباشر بتطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة. في بيئة العمل داخل مصانع الأغذية، يتأثر رضا العملاء بجودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة. تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة لا يقتصر على تحسين العمليات الداخلية فقط، بل يمتد ليشمل تعزيز مستوى رضا العملاء من خلال تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم باستمرار.

رضا العملاء يعتبر مؤشراً هاماً يعكس جودة أداء المؤسسة وكفاءة عملياتها. عندما تحقق المؤسسة رضا العملاء، فإن ذلك يشير إلى تحقيق مستويات عالية من الجودة والالتزام بمعايير صارمة في الإنتاج والخدمة. هذا النجاح يؤثر أيضاً على جودة حياة العمل، حيث يشعر الموظفون بالفخر عند تحقيق رضا العملاء ويزداد لديهم الحافز للعمل بكفاءة أعلى. بالإضافة إلى ذلك، تحفيز العاملين من خلال مكافأاتهم أو تقديرهم على دورهم في تحسين رضا العملاء يعزز من رضاهم الوظيفي وولائهم للمؤسسة، مما يساهم في تحسين بيئة العمل بشكل عام.

✓ أهمية تحليل المتغيرات في الدراسة

تحليل هذه المتغيرات الثلاثة - التطوير المستمر، تقليل التوتر، ومستوى رضا العملاء - يساعد في بناء صورة شاملة عن كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. كل من هذه المتغيرات يسلط الضوء على جوانب مختلفة من بيئة العمل وعملية الإنتاج، سواء من خلال تحسين الكفاءة، خلق بيئة عمل أقل توتراً، أو تعزيز العلاقات مع العملاء من خلال منتجات وخدمات ذات جودة عالية. تحليل العلاقة بين هذه

المتغيرات يسمح للباحثين بإبراز الآليات التي يمكن للمؤسسات تطبيقها لتحسين جودة حياة العمل وزيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية.

التطوير المستمر يعزز من الابتكار ويشرك الموظفين في تحسين العمليات، مما يرفع من معنوياتهم ويعزز ولاءهم للمؤسسة. تقليل التوتر يؤدي إلى تحسين بيئة العمل ويحد من العوامل السلبية التي قد تؤثر على صحة الموظفين النفسية والبدنية. أما مستوى رضا العملاء فهو يعكس جودة المنتجات والخدمات، ويمنح العاملين الشعور بالإنجاز والفخر المهني عندما يتم تقدير دورهم في تحقيق الرضا العالي للعملاء.

الدراسات السابقة

عانى قطاع التصنيع في الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية من ضعف الأداء. هدفت هذه دراسة (Alghamdi، 2022) إلى التحقيق في تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء التصنيع في الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية وتحديد أي ممارسة من ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها أكبر تأثير على أداء التصنيع في الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية. اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على مؤشرات إدارة الجودة الشاملة التي اقترحها نموذج كروسي. تم جمع بيانات هذه الدراسة بناءً على أفق زمني مقطعي لـ 327 موظفًا ينتمون إلى المستويات الإدارية. كشفت نتائج هذه الدراسة أن كل من حوكمة التدريب وإشراك الموظفين لا يؤثران على الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية في التصنيع. ومع ذلك، فإن بقية أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وهي التحسين المستمر للجودة، والقيادة الإدارية، والابتكار التنظيمي، لها تأثير كبير وإيجابي على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية في التصنيع. يُنصح بشدة بالتحقق من صحة نموذج إدارة الجودة الشاملة الذي تم إنتاجه من خلال الدراسة الحالية - والذي يتكون من خصائص وفوائد إدارة الجودة الشاملة - في جميع قطاعات الأعمال.

تعد ممارسات إدارة الجودة الشاملة أحد الأساليب والطرق الإدارية التي تتبعها منشآت تصنيع الأغذية لمواجهة تحديات البيئة المحيطة، حيث أنها تركز على ضرورة تطوير وتحسين مستويات الأداء من خلال بناء ثقافة تنظيمية تجعل كل عامل يدرك أن الجودة بالمدخلات والعمليات والمخرجات هي هدف رئيسي لمواجهة ومواجهة الطلب المتزايد على الخدمات والمنتجات عالية الجودة. وقد هدف البحث إلى قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين، من خلال دراسة حالة شركة الفيوم للصناعات الغذائية قبل وبعد تطبيق متطلبات الجودة، واعتمدت

الدراسة على استخدام المتوسطات والانحراف المعياري وتحليل الانحدار المتعدد. وأشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة الإنتاج إلى أن القيمة المحسوبة لـ (F) بلغت نحو 22,536 عند مستوى معنوية 0.01، كما بلغت قيمة معامل التحديد نحو 0.468، مما يدل على أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة المؤثرة على جودة الإنتاج هي التخطيط الاستراتيجي والتركيز على العملاء، حيث أن هذه الممارسات مسؤولة عن نحو 46.8% من التغيرات التي تطرأ على جودة الإنتاج (Sadek، 2023).

إن العمل على ضمان بيئة عمل آمنة ومأمونة للعاملين والموظفين أصبح عنصراً أساسياً لتحقيق التميز التنظيمي في المنظمات الحديثة، حيث تساعد برامج السلامة والصحة المهنية في جذب واستبقاء القوى العاملة والكفاءات البشرية، وبالتالي تحسين الأداء التشغيلي والتنظيمي لهذه المنظمات. إن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية تتبناها المنظمات الناجحة لتحقيق أداء أعمال مستدام. تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة والسلامة والصحة المهنية في المنظمات السعودية والتحقيق في العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأداء السلامة والصحة المهنية. تم جمع البيانات من عدد من المنظمات العشوائية خلال الفترة من نوفمبر إلى ديسمبر 2021. بناءً على عينة من 99 إجابة صالحة، تم الحصول على نتائج تجريبية من خلال التحليل الإحصائي الوصفي والمتقدم، مما يدل على أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة والسلامة والصحة المهنية يتم تطبيقها بشكل كبير في المنظمات السعودية. كما أظهرت النتائج الإحصائية أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي كبير على أداء الصحة والسلامة المهنية في المنظمات المبحوثة. يمكن اعتبار الركائز الأساسية السبعة لإدارة الجودة الشاملة والمكونات الخمسة لبرنامج الصحة والسلامة المهنية عوامل نجاح أساسية وركائز أساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات وتحسين أداء الصحة والسلامة المهنية (Mohamed، 2023).

تعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) على نطاق واسع واحدة من أهم الأساليب لتحسين جودة مخرجات المنظمة في صناعة البناء. وقد تم وصف نظام البناء الصناعي (IBS) أو عملية التصنيع المسبق كبديل صالح لاستبدال طرق البناء التقليدية من حيث الجودة والفعالية من حيث التكلفة والحماية والصحة وتخفيف النفقات والإنتاجية. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتصنيف عوامل النجاح الحاسمة التي تؤثر على إدارة الجودة الشاملة في مشاريع البناء IBS الماليزية. خضعت بيانات الاستبيان المجمعة للتحليل الإحصائي. أظهر التحليل أن أهم عامل مجمع هو القيادة. بغض النظر عن العامل الحاسم المحدد، فإن جميع العوامل المساهمة لها تأثير كبير على الأداء الناجح. طورت الدراسة إطاراً مفاهيمياً

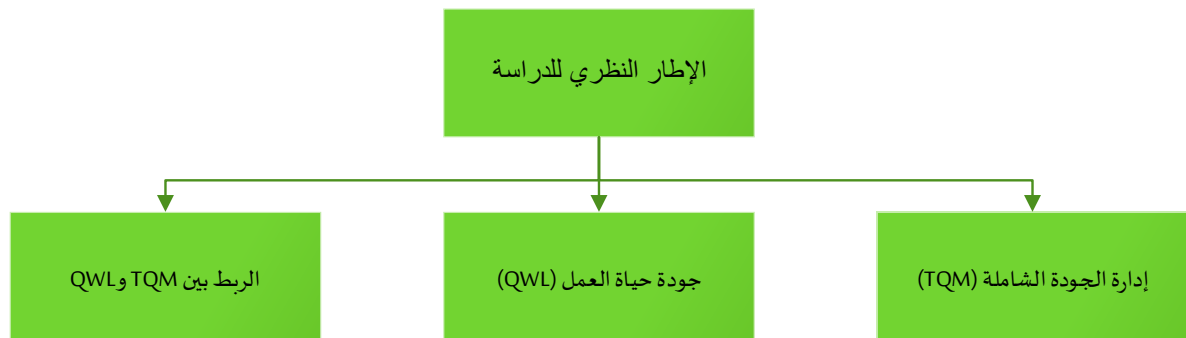
يعتمد على أهم العوامل الحاسمة التي ستساعد أصحاب المصلحة على الدخول قبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مشاريع البناء IBS (Alawag، 2023).

هدفت دراسة (Saffar، 2019) إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها على أداء الموظفين العاملين بوزارة الداخلية القطرية، مع حصة معتدلة للمعرفة. وتشمل مكونات إدارة الجودة الشاملة التركيز على العملاء ومشاركة الموظفين والتحسين المستمر والقيادة والرؤية الجيدة وإدارة العمليات. تستخدم الدراسة بحثاً كمياً، حيث تم جمع 280 استبياناً من المستجيبين للحصول على المعلومات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة. تم استخدام الانحدار المتعدد والانحدار التدريجي لتحليل بيانات البحث. تشير النتائج إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها كان لها آثار على أداء الموظفين من خلال تبادل المعرفة. تساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير وتنفيذ اتجاهات استراتيجية مختلفة تعمل على تعزيز أداء الموظفين من خلال تبني إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافة تبادل المعرفة.

نظرًا للتدهور السريع للبيئة في البلدان النامية بسبب ممارسات منظمات التصنيع والافتقار إلى الدراسات الكافية التي يمكن أن تساعد منظمات التصنيع في مواجهة هذه المشكلة، تهدف دراسة (Hassan، 2021) إلى التحقيق في العلاقة الأساسية بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) ومستوى تنفيذ ممارسات التصنيع الأخضر (GM) في شركات تصنيع الأغذية الفلسطينية (PFMC). كما تبحث الورقة في كيفية توسط ممارسات التصنيع الأخضر للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي (OP) PFMC. تم جمع البيانات من خلال طريقة بحث كمية باستخدام أداة مسح من كبار المديرين ومديري الجودة والموارد البشرية من PFMC 250. أشار تحليل البيانات الإحصائية إلى وجود ارتباط إيجابي كبير بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي الإجمالي ($r = 0.605$ ؛ $p \leq 0.01$). وهذا يشير إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة تدعم بشكل كبير تحقيق أهداف الأداء التنظيمي الإجمالية. كما وجدت النتائج ارتباطاً إيجابياً مهماً بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة ومستوى تنفيذ ممارسات GM ($r = 0.650$ ؛ $p \leq 0.01$)، مما يشير إلى الدور المهم لإدارة الجودة الشاملة في تعزيز القدرات التنظيمية في تنفيذ ممارسات GM. وعلاوة على ذلك، أشارت النتائج إلى أن ممارسات GM مهمة بنفس القدر لممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز OP الإجمالي؛ حيث وجد أن ممارسات GM لها ارتباط إيجابي بتحسين OP الإجمالي PFMC ($r = 0.827$ ؛ $p \leq 0.01$). أخيراً، وجد أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير غير مباشر مهم على OP بوساطة ممارسات GM ($\beta = 0.55$)، $p \leq 0.05$ ، في حين تم العثور على تأثير إجمالي مهم لممارسات إدارة الجودة الشاملة على OP ($\beta = 0.64$)، $p \leq 0.05$ ، مما يعكس أن التأثير الوسيط لممارسات GM يمثل

جزئيًا ما يقرب من 86٪ من التأثير الإجمالي لممارسات إدارة الجودة الشاملة على OP الإجمالي. تعتبر هذه الدراسة التجريبية أول دراسة تبحث في تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على تنفيذ ممارسات التصنيع الجيد وتأثيرها التكميلي على الإنتاج الزراعي في فلسطين، مما يضيف قيمة كبيرة للأدبيات من خلال الاستجابة للدعوات لمواجهة القضايا البيئية في سياق البلدان النامية.

تحاول دراسة (Fida، 2020) دراسة تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء ورضاهم باستخدام نموذج SERVQUAL لأربعة بنوك إسلامية رئيسية في سلطنة عمان. هذه دراسة كمية، تضمنت استبيانًا منظمًا ذاتيًا يعتمد على طريقة أخذ العينات الملائمة لجمع البيانات من 120 عميلًا للبنوك الإسلامية في عمان. تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج SPSS، وتم تحديد معامل الموثوقية (ألفا كرونباخ). فحص تحليل الارتباط العلاقات المهمة بين متغيرات الدراسة. تم التقاط تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء من خلال تحليل الانحدار. كشفت النتائج الرئيسية للدراسة أن المستجيبين أظهروا في المتوسط استجابة "موافق" في المجالات الخمسة، وهي الملموسات والاستجابة والموثوقية والضمان والتعاطف. أظهرت نتائج الارتباط علاقة مهمة بين المتغيرات الثلاثة: جودة الخدمة ورضا العملاء وولاء العملاء. وبالمثل، أظهرت نتائج الانحدار أن أبعاد التعاطف والاستجابة لها تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء. لذلك، فمن المستحسن أن تركز البنوك بشكل أكبر على التعاطف والاستجابة نظرًا للعلاقة المهمة بين هذين المتغيرين وإرضاء العملاء. ومع ذلك، لا ينبغي للبنوك إهمال أهمية متغيرات أخرى مثل الموثوقية والضمان والملموسات التي يتبين أهميتها من خلال استجابات المشاركين لأحكام البنك.



رسم توضيحي 1: الإطار النظري للدراسة

- إدارة الجودة الشاملة (TQM)

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) تُعد إحدى الاستراتيجيات الإدارية الشاملة التي تهدف إلى تحقيق التحسين المستمر في كافة جوانب المؤسسة. تتبنى هذه الفلسفة مفهوم التحسين المتواصل من خلال إشراك جميع أفراد المؤسسة في عملية الجودة، سواء كانوا من الإدارة العليا أو الموظفين في المستويات التنفيذية. في مصانع الأغذية بمدينة الرياض، تعد إدارة الجودة الشاملة أمرًا حيويًا لضمان تحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة وتحقيق أعلى معايير الجودة في المنتجات التي يتم تقديمها للعملاء (Kelly، 2024).

الأسس التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة تشمل التركيز على العملاء، حيث يتم وضع احتياجاتهم وتوقعاتهم في قلب عملية اتخاذ القرارات وتحسين العمليات. كذلك، يُعتبر التحسين المستمر جزءًا لا يتجزأ من TQM، حيث تسعى المؤسسات دائمًا إلى البحث عن طرق جديدة لتحسين الأداء وتقليل التكاليف وزيادة جودة المنتجات. من جهة أخرى، يُشرك هذا النظام الموظفين في تحسين العمليات، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لديهم، وهو ما يؤثر إيجابيًا على جودة حياة العمل.

في الإطار النظري لهذه الدراسة، يتم التركيز على كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مصانع الأغذية، وكيفية تأثيرها على بيئة العمل والموظفين. فعندما تُطبق هذه المبادئ بفعالية، تؤدي إلى بيئة عمل أفضل وأكثر تنظيمًا، مما يساهم في تحقيق رضا العاملين وتقليل التوتر في العمل. هذا الربط بين جودة العمليات وجودة حياة العمل يشكل أساسًا مهمًا لفهم الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في تحسين بيئة العمل (Nwokeocha، 2024).

- جودة حياة العمل (QWL)

جودة حياة العمل (Quality of Work Life) هي مفهوم يعبر عن مدى تأثير بيئة العمل على رفاهية العاملين ورضاهم الوظيفي. يركز هذا المفهوم على تعزيز راحة الموظفين من خلال تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية، وتوفير بيئة آمنة وصحية، ودعم تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية. في مصانع الأغذية، يتعرض العاملون لضغوط بيئية مثل العمل في خطوط الإنتاج السريعة أو التعامل مع معدات تتطلب تركيزاً عالياً. تحسين جودة حياة العمل يمكن أن يخفف من هذه الضغوط ويزيد من رضا الموظفين، وهو ما يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء والإنتاجية (Parra-Giordano, 2022).

في الإطار النظري لهذه الدراسة، يُعتبر التركيز على جودة حياة العمل ضرورياً لفهم العلاقة بين بيئة العمل وممارسات إدارة الجودة الشاملة. يتضمن مفهوم جودة حياة العمل عدة جوانب، منها الرضا الوظيفي، الذي يعتمد على مدى توافق احتياجات العاملين مع بيئة العمل التي يعملون فيها، وكذلك التوازن بين العمل والحياة الشخصية، والذي يُعتبر عاملاً أساسياً لضمان رفاهية العاملين وصحتهم النفسية. توفر فرص التطوير الوظيفي، الأمان الوظيفي، والاهتمام بصحة وسلامة العاملين تعتبر أيضاً من العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل.

من خلال هذا المفهوم، تُبرز الدراسة كيف يمكن لممارسات إدارة الجودة الشاملة أن تؤثر على جودة حياة العاملين، إذ أن تحسين العمليات وتوفير بيئة عمل تشجع على المشاركة والتطوير تؤدي في النهاية إلى زيادة رضا العاملين ورفع معنوياتهم (Riyono, 2022).

- الربط بين TQM و QWL

في الإطار النظري لهذه الدراسة، يُعتبر الربط بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل محورياً لفهم تأثير ممارسات الجودة الشاملة على بيئة العمل والموظفين في مصانع الأغذية. إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحسين العمليات والمنتجات، ولكنها تمتد أيضاً إلى تحسين ظروف العمل التي يعيشها الموظفون يومياً. فمن خلال تحسين بيئة العمل، يمكن أن تؤدي ممارسات إدارة الجودة الشاملة إلى رفع مستوى رضا العاملين وتقليل التوتر داخل بيئة العمل (Zehir, 2023).

التفاعل بين TQM وQWL يظهر جلياً في كيفية تأثير التحسين المستمر وإشراك الموظفين على تعزيز بيئة عمل صحية وإيجابية. عندما يشعر العاملون بأنهم جزء من عملية التحسين المستمرة، وأن مساهماتهم تُقدر ويتم الاستماع إليها، فإن ذلك يؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، من خلال تحسين ظروف العمل وتوفير بيئة عمل أقل توترًا وأكثر تنظيمًا، يمكن لممارسات الجودة الشاملة أن تساهم في تحقيق توازن أفضل بين الحياة المهنية والشخصية للعاملين.

تُظهر هذه العلاقة كيف يمكن أن تؤدي ممارسات الجودة الشاملة إلى تحسين جودة حياة العمل، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسة. فالعاملون الراضون والمحفزون يكونون أكثر إنتاجية وأقل عرضة للتوتر والإرهاق، مما يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل أكثر فعالية (Amin، 2017).

- أهمية الإطار النظري في هذه الدراسة

يمثل الإطار النظري لهذه الدراسة الأساس الذي يُبنى عليه التحليل العلمي للعلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. يهدف الإطار النظري إلى توضيح الروابط بين المفاهيم الأساسية، وكيفية تأثير كل من ممارسات الجودة الشاملة على رفاهية الموظفين داخل بيئة العمل. من خلال هذا الإطار، يتمكن الباحث من تقديم فرضيات قائمة على أسس علمية يمكن اختبارها من خلال الدراسة التطبيقية.

يُساعد الإطار النظري أيضاً في توجيه البحث نحو استخدام أدوات وطرق قياس مناسبة لتحليل العلاقة بين المتغيرات، مما يساهم في الوصول إلى استنتاجات دقيقة وعملية. كما يُعد الإطار النظري مرجعاً أساسياً لفهم كيف يمكن للمؤسسات تطبيق ممارسات الجودة الشاملة بطرق تعزز من بيئة العمل وتزيد من رضا العاملين، وهو الهدف الأساسي من الدراسة.

الربط بين TQM وQWL في إطار نظري شامل يتيح للباحث تحليل تأثير ممارسات الجودة الشاملة ليس فقط على جودة المنتجات ورضا العملاء، بل أيضاً على جودة حياة العمل، مما يساهم في تقديم رؤية شاملة لتحسين الأداء المؤسسي والرفاهية الوظيفية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المقدمة

في الفصل الثالث من هذه الدراسة، سيتم التركيز على شرح المنهجية وطرق البحث المتبعة لتحقيق أهداف الدراسة واستكشاف العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. يعد هذا الفصل حيويًا لأنه يحدد الأسس العلمية التي ستعتمد عليها الدراسة في جمع البيانات وتحليلها، مما يعزز من دقة النتائج وصحتها. سيتناول الفصل توضيح المنهجية التي تم اختيارها، تفاصيل مجتمع البحث، طريقة تحديد حجم العينة، بالإضافة إلى الخطوات المعتمدة في جمع البيانات. كما سيتم مناقشة الحدود والتحديات التي قد تؤثر على الدراسة.

يُعتبر اختيار المنهجية العلمية المناسبة أمرًا ضروريًا لضمان موثوقية النتائج. في هذه الدراسة، سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لدراسة العلاقة بين المتغيرات وتقديم توصيات عملية. سيشرح هذا الجزء بالتفصيل كيفية استخدام الأدوات البحثية مثل الاستبيانات والمقابلات لجمع البيانات المطلوبة. كما سيتم توضيح آلية تحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات.

يتناول هذا الجزء تعريف المجتمع المستهدف بالدراسة، والذي يتمثل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. سيكون التركيز على العاملين في هذه المصانع، سواء من الإدارة أو الموظفين العاملين في مختلف المستويات التنظيمية. سيتم توضيح السمات الديموغرافية للمجتمع مثل الحجم، الفئات العمرية، ومستويات التعليم، مما يساعد في توضيح خصائص المشاركين وملاءمتهم لأهداف البحث.

نظرًا لعدم القدرة على دراسة المجتمع بأكمله، يتم اللجوء إلى تحديد حجم عينة ممثلة. سيتم في هذا الجزء شرح الطرق المستخدمة لتحديد حجم العينة المثالي، والذي يجب أن يكون كبيرًا بما يكفي لضمان دقة النتائج، ولكن في نفس الوقت يمكن إدارته بشكل فعال. سيتم الاعتماد على أساليب علمية مثل طريقة العينة العشوائية أو العينة الطبقية لضمان تمثيل شامل لمختلف الفئات في المجتمع البحثي.

يعد جمع البيانات من أهم خطوات البحث، حيث سيتم توضيح الأدوات المستخدمة لجمع المعلومات من أفراد العينة. في هذه الدراسة، سيتم استخدام استبيانات مصممة بعناية لتغطية جميع الجوانب المتعلقة بممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل. كما ستضمن هذه الفقرة شرحًا لكيفية توزيع الاستبيانات، واستراتيجية الوصول إلى أفراد العينة، بالإضافة إلى كيفية ضمان دقة وموضوعية الردود.

كل دراسة تواجه مجموعة من التحديات والقيود التي قد تؤثر على نتائجها. في هذا الجزء سيتم تناول الحدود الزمانية والمكانية للدراسة، مثل اقتصرها على مصانع الأغذية في مدينة الرياض خلال فترة زمنية معينة. كما سيتم التطرق إلى قيود أخرى قد تشمل نقص البيانات أو عدم تعاون بعض أفراد العينة، وكيف يمكن أن تؤثر هذه الحدود على تعميم النتائج.

الفصل الثالث يعتبر من الركائز الأساسية التي تعطي الدراسة طابعها العلمي المنهجي. فهو لا يكتفي بتحديد إطار البحث فحسب، بل يعزز أيضًا من مصداقية النتائج ويوضح كيفية تحقيقها بأسلوب منهجي سليم. من خلال شرح المنهجية، وتوضيح تفاصيل مجتمع البحث والعينة، وتحديد خطوات جمع البيانات، يكون الباحث قد وضع الأسس التي تمكنه من تحليل العلاقة بين المتغيرات بشكل موضوعي وفعال. هذا الفصل يساعد على فهم البيئة البحثية وحدود الدراسة، مما يساهم في تقوية النتائج والاستنتاجات النهائية.

المنهجية وطرق البحث

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

مجتمع البحث

مجتمع البحث في هذه الدراسة يتكون من جميع العاملين في مصانع الأغذية بمدينة الرياض، وهو يشمل مجموعة متنوعة من الأفراد من مختلف المستويات الوظيفية. يتمثل الهدف الرئيسي من اختيار هذا المجتمع في تحليل تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل، وهي العلاقة التي قد تساهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفاهية العاملين. يضم المجتمع كل من الإدارة العليا، والمشرفين، والعاملين في خطوط الإنتاج، مما يوفر مجموعة شاملة من الآراء والتجارب التي يمكن أن تسلط الضوء على جوانب مختلفة من العلاقة بين إدارة الجودة وجودة الحياة في بيئة العمل.

- خصائص مجتمع البحث

يتسم مجتمع البحث بعدة خصائص تتعلق بمكونات الفئة المستهدفة. أولاً، العاملون في مصانع الأغذية يتمتعون بخلفيات تعليمية وتجريبية متنوعة، مما يسهم في توفير وجهات نظر متعددة حول ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على جودة حياة العمل. يشمل المجتمع الأشخاص ذوي المؤهلات الأكاديمية المختلفة، من حملة الشهادات العليا

إلى العمالة الفنية المدربة. هذا التنوع يُعزز من إمكانية الحصول على بيانات شاملة وممثلة بشكل أفضل عن جميع جوانب البيئة الصناعية.

- المستويات الإدارية

مجتمع البحث يضم أيضاً فئة الإدارة التي تلعب دوراً حيوياً في تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة. هؤلاء المسؤولون يتخذون قرارات استراتيجية تؤثر على كيفية عمل المصنع، وكيفية تطبيق المبادئ الأساسية للجودة. يتكون هذا المستوى من الإدارة العليا والإدارة الوسطى، وكل فئة منهم تحمل مسؤوليات مختلفة. إدارة الجودة الشاملة تتطلب قيادة قوية لضمان تنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بالجودة. تفاعل الإدارة مع العاملين، ومدى دعمهم لممارسات الجودة، يشكل جزءاً أساسياً من جودة حياة العمل، مما يجعل دراسة وجهات نظرهم ضرورية لفهم الأثر الكامل لممارسات الجودة.

- العاملون في خطوط الإنتاج

أما بالنسبة للعاملين في خطوط الإنتاج، فهم يمثلون العمود الفقري لأي مصنع. هؤلاء الأفراد هم الذين يقومون بتنفيذ العمليات اليومية، والتعامل مع المعدات، والتفاعل المباشر مع المنتجات. تتأثر جودة حياة العمل بشكل كبير ببيئة العمل التي يعيشون فيها، وهذا يشمل التوتر الناتج عن ضغط العمل، وظروف السلامة، ورضاهم عن العمل. حيث أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحسين بيئة العمل من خلال تقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة، فإن آراء هؤلاء العاملين ستكون محورية في قياس مدى نجاح هذه الممارسات.

- أهمية المجتمع في الدراسة

يُعتبر مجتمع البحث ذا أهمية بالغة لأن تحليل تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل يتطلب فهماً عميقاً للتجارب الحقيقية التي يعيشها الأفراد في بيئة العمل. من خلال تجميع البيانات من كافة فئات هذا المجتمع، يمكن للدراسة أن تعكس الواقع بشكل أفضل، مما يُسهم في تقديم توصيات عملية للمصانع حول كيفية تحسين بيئة العمل وجودة الحياة. علاوة على ذلك، من خلال فهم العلاقة بين الممارسات والجودة، يمكن أن تسهم النتائج في تطوير استراتيجيات فعالة تُعزز من كفاءة الأداء وتحقق رضا الموظفين، وهو ما يُعتبر هدفاً رئيسياً لأي مؤسسة ناجحة.

- التوجهات المستقبلية

من خلال دراسة مجتمع البحث، يمكن أن تساهم النتائج في توجيه السياسات المستقبلية في مصانع الأغذية نحو تحسين مستمر. استخدام المعرفة المكتسبة من هذه الدراسة يمكن أن يعزز من استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة، ويوفر أساسًا لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تحسين جودة حياة العاملين. هذه التوجهات قد تساهم في رفع مستوى الإنتاجية وتقليل معدل الدوران الوظيفي، مما يعود بالنفع على المصانع والموظفين على حد سواء.

محددات حجم العينة:

عند إجراء دراسة عن أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل، يجب النظر في عدد من العوامل التي تحدد حجم العينة بشكل دقيق لضمان أن تكون النتائج موثوقة وقابلة للتعميم. فيما يلي بعض المحددات الأساسية التي يجب أخذها في الاعتبار:

- حجم العينة وطريقة أخذها:

تم اختيار عينة من 176 شخصا في دراسة تطبيقية تهدف إلى قياس تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. تم تحديد حجم العينة بناء على معايير إحصائية مثل مستوى الثقة وهامش الخطأ المقبول، حيث تم استخدام طرق اختيار عينة عشوائية لضمان تمثيل مختلف الفئات المهنية في المصانع. تم جمع البيانات من خلال استبيانات أو مقابلات مع المشاركين، وبعد ذلك تم تحليل النتائج باستخدام أساليب إحصائية لاختبار الفرضيات وتقييم العلاقة بين ممارسات الجودة الشاملة وجودة حياة العمل.

- هدف الدراسة

يُعتبر الهدف من الدراسة من أهم المحددات التي تؤثر على حجم العينة. إذا كانت الدراسة تهدف إلى تحليل دقيق لأثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مصانع الأغذية، فقد تحتاج إلى عينة أكبر لضمان تمثيل متنوع وشامل لجميع الفئات. أما إذا كانت الدراسة تهدف إلى فهم عام، فيمكن أن يكون حجم العينة أصغر.

- حجم المجتمع

تُعتبر معرفة حجم المجتمع الأصلي أحد العوامل الأساسية التي تحدد حجم العينة. في حالة دراسة مصانع الأغذية بمدينة الرياض، يجب معرفة عدد المصانع العاملة في هذا القطاع. فكلما زاد عدد المصانع، قد يحتاج الباحث إلى عينة أكبر لتكون النتائج ممثلة بشكل دقيق.

- توزيع الممارسات الإدارية

يجب على الباحث الأخذ بعين الاعتبار مدى تنوع الممارسات الإدارية في مختلف المصانع. إذا كانت هناك اختلافات كبيرة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين المصانع، فإن حجم العينة يجب أن يكون كافياً للتأكد من تضمين جميع أنواع الممارسات في الدراسة.

- أسلوب جمع البيانات

الأسلوب المستخدم في جمع البيانات يلعب دوراً مهماً في تحديد حجم العينة. إذا كانت الطريقة تتطلب إجراء مقابلات شخصية أو استبيانات مفصلة، فإن حجم العينة قد يحتاج إلى أن يكون أكبر لضمان حصول الباحث على بيانات كافية. بينما إذا كانت البيانات يمكن جمعها عبر استبيانات إلكترونية، فقد يكون حجم العينة أقل.

- المستوى المطلوب من الدقة

كلما زادت دقة النتائج المطلوبة، زاد حجم العينة المطلوب. فإذا كان الباحث يسعى إلى تحقيق مستوى عالٍ من الثقة في النتائج، مثل نسبة خطأ 5%، فقد يحتاج إلى عينة أكبر. وهذا يتطلب استخدام أساليب إحصائية مناسبة لتحديد الحجم المطلوب.

- الموارد المتاحة

قد تحدد الموارد المالية والبشرية المتاحة حجم العينة. فالأبحاث التي تتطلب ميزانية كبيرة أو عدد كبير من الباحثين قد تواجه صعوبة في جمع عينة كبيرة. لذلك، ينبغي على الباحثين مراعاة التوازن بين حجم العينة والموارد المتاحة لتحقيق أهداف الدراسة.

- التوقيت والجدول الزمني

الجدول الزمني المتاح لإجراء الدراسة يمكن أن يؤثر أيضاً على حجم العينة. في حالة وجود قيود زمنية، قد يضطر الباحث إلى تقليص حجم العينة للامتثال للجدول الزمني المحدد، مما قد يؤثر على دقة النتائج.

- تحليل البيانات

يجب أن تكون العينة كبيرة بما يكفي لتكون البيانات المستخرجة منها قابلة للتحليل الإحصائي. فبعض الاختبارات الإحصائية تتطلب حداً أدنى من حجم العينة للحصول على نتائج موثوقة.

يعتبر تحديد حجم العينة عملية معقدة تتطلب مراعاة عدة عوامل. يجب على الباحثين في دراسة أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل أن يكونوا واعين لهذه المحددات لضمان جودة الدراسة ودقة النتائج. يمكن استخدام المعادلات الإحصائية المعروفة، مثل معادلة حجم العينة، لتحديد العدد المثالي من المشاركين في الدراسة، مما يساهم في تعزيز موثوقية النتائج المستخلصة من البحث.

خطوات جمع البيانات:

تُعتبر عملية جمع البيانات إحدى المراحل الحاسمة في أي دراسة بحثية، حيث تحدد دقة المعلومات المستخلصة وموثوقيتها مدى نجاح البحث في تحقيق أهدافه. في إطار دراسة "أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض"، تم اتباع منهجية متكاملة لجمع البيانات، تشمل مجموعة من الخطوات الدقيقة التي تهدف إلى ضمان الحصول على معلومات شاملة ودقيقة تعكس واقع ممارسات الجودة وظروف العمل في هذه المصانع.

- تحديد الأهداف

تبدأ عملية جمع البيانات بتحديد الأهداف المرجوة، حيث من الضروري أن تكون هناك رؤية واضحة لما يسعى البحث لتحقيقه. في هذه الدراسة، تم تحديد الهدف الرئيسي وهو قياس تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل في مصانع الأغذية. بناءً على هذا الهدف، تم صياغة مجموعة من الأسئلة البحثية التي تركز على الجوانب

الأساسية لممارسات الجودة، مثل التطوير المستمر، وتقليل التوتر، ومستوى رضا العملاء. يُعتبر هذا التحديد خطوة أساسية في توجيه جميع أنشطة جمع البيانات، حيث يضمن توافق الأدوات والأساليب المستخدمة مع الغرض العام للدراسة.

- اختيار أساليب جمع البيانات

بعد تحديد الأهداف، تأتي مرحلة اختيار أساليب جمع البيانات المناسبة. في هذه الدراسة، تم اعتماد مزيج من الأساليب الكمية والنوعية لضمان شمولية المعلومات. من بين هذه الأساليب، تم استخدام الاستبيانات التي تتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة. تم تصميم استبيان شامل يهدف إلى قياس ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على جودة حياة العمل، مع استخدام مقياس ليكرت لتقييم آراء المشاركين حول مختلف جوانب الجودة وحياتهم المهنية. بالإضافة إلى ذلك، تم إجراء مقابلات شخصية مع بعض العاملين في الإدارة العليا والموظفين في خطوط الإنتاج. ساعدت هذه المقابلات في جمع معلومات نوعية إضافية تتعلق بالتجارب الشخصية والآراء حول ممارسات الجودة.

- إعداد أدوات جمع البيانات

إعداد أدوات جمع البيانات كان خطوة مهمة في هذه العملية، حيث تم تطوير الاستبيان والمقابلات بعناية كبيرة. تم تصميم الأسئلة لتكون واضحة ودقيقة، بحيث تغطي جميع الجوانب المتعلقة بممارسات إدارة الجودة وجودة حياة العمل. من المهم أن تتضمن الأدوات أسئلة تغطي مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها، بالإضافة إلى تأثير هذه الممارسات على العمل اليومي للعاملين. تم استخدام أساليب مناسبة لجمع البيانات، مع التركيز على وضوح الأسئلة وسهولة فهمها، مما يضمن استجابة دقيقة من المشاركين.

- جمع البيانات

بعد الانتهاء من إعداد الأدوات، تم الانتقال إلى مرحلة جمع البيانات. تم توزيع الاستبيانات على مجموعة مختارة من المشاركين في مختلف مصانع الأغذية بمدينة الرياض، وتمت مراعاة اختيار عينة تمثل مختلف الفئات داخل المجتمع المستهدف، مثل العمال والمشرفين والإدارة العليا. كان التركيز على ضمان أن تكون الاستجابات عشوائية وموضوعية، بحيث تعكس تجارب وآراء المشاركين بشكل شامل. بالنسبة للمقابلات، تم تحديد مواعيد مع المشاركين، مع تقديم توضيحات حول أهداف البحث وأهمية مساهمتهم في جمع البيانات.

- معالجة البيانات وتحليلها

بعد الانتهاء من جمع البيانات، تم تجميع المعلومات وتحليلها بشكل منهجي. تُعتبر هذه الخطوة ضرورية لتحويل البيانات الخام إلى معلومات ذات مغزى يمكن استخدامها لاستنتاج النتائج. تم استخدام أساليب إحصائية مختلفة لتحليل بيانات الاستبيان، بينما تم تنظيم وتحليل المعلومات النوعية المستخلصة من المقابلات بشكل يتيح استنتاج أنماط واضحة وموضوعية. تحليل البيانات يساهم في فهم العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل بشكل أفضل، مما يوفر أساساً قوياً لتقديم توصيات عملية.

من خلال اتباع هذه الخطوات المنهجية في جمع البيانات، تأمل الدراسة في توفير رؤى دقيقة وشاملة حول تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل بمصانع الأغذية في الرياض. تساهم هذه المعلومات في تعزيز الفهم الأكاديمي والعملية لهذه العلاقة، وتفتح المجال أمام مزيد من الدراسات والأبحاث في المستقبل.

حدود البحث

تعتبر حدود البحث أحد العوامل المهمة التي تحدد نطاق الدراسة، حيث تؤثر بشكل كبير على النتائج المستخلصة وتعميمها. في دراسة "أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على مصانع الأغذية بمدينة الرياض"، تم تحديد الحدود البشرية، الزمانية، والمكانية بشكل، واضح لضمان وضوح الأهداف والمخرجات.

- الحدود البشرية

تشمل الحدود البشرية في هذه الدراسة الفئات المستهدفة التي سيتم جمع البيانات منها. تم التركيز على العاملين في مصانع الأغذية بمدينة الرياض، بما في ذلك الإدارة العليا، والمشرفين، والعاملين في خطوط الإنتاج. يمثل اختيار هذه الفئات اهتماماً بتجارب وآراء مختلف المستويات الوظيفية، مما يضمن الحصول على صورة شاملة عن تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل. ومع ذلك، يجب أن يُلاحظ أن النتائج قد لا تنطبق على العمال في قطاعات أخرى أو في مناطق جغرافية مختلفة، حيث قد تختلف ظروف العمل وممارسات الجودة. إن تحديد هذه الفئات يحدد إطار الدراسة ويؤثر على إمكانية تعميم النتائج، وهو ما يجب أخذه في الاعتبار عند تفسير البيانات المستخلصة.

- الحدود الزمانية

أما بالنسبة للحدود الزمانية، فتشير إلى الفترة التي يتم خلالها إجراء البحث وجمع البيانات. في هذه الدراسة، تم تحديد الإطار الزمني لجمع البيانات في فترة معينة، وهي عادة ما تتراوح بين عدة أشهر إلى سنة، حسب الحاجة لجمع المعلومات وتحليلها. هذا الإطار الزمني مهم لأنه يؤثر على الظروف والبيئة التي تُجمع فيها البيانات، حيث قد تتغير ممارسات إدارة الجودة أو ظروف العمل بمرور الوقت. لذلك، قد تكون النتائج المستخلصة محدودة الزمان، مما يعني أنها تعكس الوضع الحالي فقط في فترة البحث. وبالتالي، من الضروري أن يتم الاعتراف بأن الظروف قد تتغير، مما يؤثر على استنتاجات البحث في المستقبل.

- الحدود المكانية

تتعلق الحدود المكانية بموقع البحث، وفي هذه الدراسة، كان التركيز على مصانع الأغذية الموجودة في مدينة الرياض. يعد هذا التحديد مهمًا لأن خصائص بيئة العمل، وثقافة المؤسسة، ومستويات تطبيق ممارسات إدارة الجودة قد تختلف بشكل كبير من مدينة إلى أخرى، أو من منطقة لأخرى داخل نفس المدينة. في حال كانت الدراسة تستهدف مواقع جغرافية متعددة، قد تُظهر النتائج اختلافات في جودة حياة العمل نتيجة لتباين ممارسات إدارة الجودة في كل منطقة. لذا، فإن هذه الحدود تعني أن النتائج قد لا تعكس واقع العمل في مصانع الأغذية في مناطق أخرى من المملكة أو حتى في دول مختلفة.

يعتبر تحديد حدود البحث من العناصر الأساسية التي تساهم في توضيح نطاق الدراسة. هذه الحدود البشرية، الزمانية، والمكانية تحدد الجمهور المستهدف، الفترة الزمنية التي يجري خلالها البحث، والموقع الجغرافي، وهي عوامل مهمة تؤثر على تعميم النتائج وفهم العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل. من خلال الاعتراف بهذه الحدود، يمكن للباحثين والمتخصصين أن يكونوا أكثر وعيًا بالقيود المحتملة التي قد تؤثر على استنتاجاتهم وتطبيقاتهم العملية، مما يتيح لهم تقديم توصيات مدروسة ومناسبة للسياقات المختلفة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

المقدمة

في الفصل الرابع من هذه الدراسة، سيتم التركيز على تحليل البيانات التي تم جمعها، واستخلاص النتائج والتوصيات بناءً على التحليل. يُعد هذا الفصل أحد المحاور الرئيسية في الدراسة، حيث يتم من خلاله تقديم رؤية واضحة وشاملة حول العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. هذا الفصل يمثل خلاصة الجهود البحثية ويعكس المنهجية العلمية التي اتبعها الباحث للوصول إلى النتائج، وبالتالي يعد مرجعًا هامًا لفهم تأثيرات إدارة الجودة الشاملة على بيئة العمل وتحسينها.

تبدأ هذه المرحلة بتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة على البيانات التي تم جمعها باستخدام أدوات البحث مثل الاستبيانات أو المقابلات. يعتمد تحليل البيانات على اختيار الأساليب الكمية المناسبة لتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة (ممارسات إدارة الجودة الشاملة) والمتغيرات التابعة (جودة حياة العمل). سيتم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو Excel لاستخراج الأنماط والعلاقات بين المتغيرات، واختبار الفرضيات التي وضعتها الدراسة في البداية. هذا التحليل يتيح استنتاج الاتجاهات العامة والروابط السببية بين الممارسات الإدارية وجودة حياة العاملين، وبالتالي تحديد مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تعزيز بيئة العمل في مصانع الأغذية.

بعد تحليل البيانات، يتم عرض النتائج بشكل منظم ومفصل. سيتم التركيز على توضيح النتائج الرئيسية التي توصلت إليها الدراسة بناءً على التحليل الكمي. هذه النتائج ستوضح مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جوانب مختلفة من جودة حياة العمل، مثل الرضا الوظيفي، بيئة العمل الصحية، التوازن بين الحياة العملية والشخصية، الفرص الوظيفية، والرضا العام للعاملين في مصانع الأغذية. سيتضمن هذا الجزء مناقشة تحليلية تربط بين النتائج والأطر النظرية والدراسات السابقة التي تم استعراضها في الفصول السابقة. هذه المناقشة تهدف إلى توضيح السياق العلمي للنتائج ومدى توافقها أو اختلافها مع ما تم التوصل إليه في أبحاث أخرى.

استنادًا إلى النتائج المستخلصة، سيتم تقديم توصيات عملية تهدف إلى تحسين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتعزيز جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. ستكون هذه التوصيات موجهة إلى صناع القرار والمديرين في هذه المصانع، وستتضمن اقتراحات ملموسة حول كيفية تعزيز ممارسات الجودة بما يساهم في تحسين رفاهية الموظفين ورفع مستوى الرضا الوظيفي. قد تشمل هذه التوصيات تحسين نظم التدريب والتطوير الوظيفي، تعزيز المشاركة الوظيفية، توفير بيئة عمل صحية وآمنة، وتطبيق استراتيجيات فعالة لتحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية. التوصيات

لن تكون مجرد اقتراحات عامة، بل ستكون مبنية على التحليل الدقيق للعلاقة بين المتغيرات، مما يجعلها ذات فاعلية وقابلة للتطبيق في الواقع العملي.

الفصل الرابع يمثل الذروة في هذه الدراسة، حيث يجمع بين التحليل المنهجي للبيانات والتوصل إلى استنتاجات واضحة. أهميته تكمن في كونه يوضح مدى صحة الفرضيات التي وضعتها الدراسة ومدى تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل. كما يسلط الضوء على الفجوات التي قد تتطلب مزيداً من البحث أو التحسينات التي يمكن إجراؤها في مصانع الأغذية. إضافة إلى ذلك، فإن هذا الفصل يقدم توصيات موجهة نحو التطبيق الفعلي، مما يجعله جزءاً ذا أهمية بالغة للممارسين وصناع القرار في قطاع الصناعة الغذائية. بناءً على ما يتم تقديمه من نتائج وتوصيات، يمكن للمؤسسات تحسين ممارساتها، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والفعالية في بيئة العمل. هذا الفصل يعكس التطبيق العملي للبحث ويبرز إسهامه في حل مشكلات واقعية وتقديم قيمة مضافة للقطاع المستهدف.

• الوصف الإحصائي لعينة التجربة

يعتبر الوصف الإحصائي للبيانات أداة أساسية لفهم وتفسير المعلومات المجمعة. من خلال استخدام مقاييس مركزية مثل المتوسط، الوسيط، والمنوال، يتمكن الباحثون والمحللون من الحصول على فكرة واضحة عن الاتجاه العام للبيانات. هذه النظرة الشاملة تساعد في تحديد النقاط المركزية وتوجهات البيانات، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات.

يساهم الوصف الإحصائي في قياس مدى تشتت البيانات من خلال مقاييس مثل الانحراف المعياري والمدى. هذه المعلومات تعطي صورة دقيقة عن مدى تنوع البيانات ومدى قربها أو بعدها عن القيم المتوسطة. على سبيل المثال، بيانات ذات تشتت عالي تعني أن هناك تنوعاً كبيراً في القيم، مما قد يكون له تأثير كبير على النتائج والاستنتاجات.

تساعد الإحصاءات الوصفية في دعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات. من خلال تقديم ملخص واضح وسهل الفهم، يمكن للمديرين والمحللين اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على الحقائق والبيانات الملموسة. هذا يعزز من كفاءة العمل ويقلل من المخاطر المرتبطة باتخاذ قرارات مبنية على الافتراضات.

عند استخدام الرسوم البيانية مثل المخططات الدائرية والرسوم البيانية الشريطية، يمكن للمحللين التعرف على الأنماط والاتجاهات في البيانات بشكل أكثر وضوحاً. هذه الرسوم تعزز الفهم البصري، مما يساعد على تحديد التغيرات المهمة وتوجهات السوق أو السلوكيات.

تعتبر الإحصاءات الوصفية نقطة انطلاق مهمة للإحصاءات الاستنتاجية. من خلال فهم الوصف الإحصائي، يمكن للباحثين وضع الفرضيات واختبارها بشكل أكثر دقة. يساعد ذلك في إجراء استنتاجات أكثر موثوقية حول المجتمع الإحصائي ككل بناءً على العينة المدروسة.

تسهم الإحصاءات الوصفية في تقييم جودة البيانات من خلال كشف البيانات المتطرفة والأخطاء المحتملة. من خلال تحليل البيانات بشكل دقيق، يمكن للباحثين تحديد المشكلات وتصحيحها، مما يؤدي إلى تحسين دقة النتائج النهائية.

عند تقديم النتائج إلى الأطراف المعنية أو الجمهور، يسهل استخدام الوصف الإحصائي التواصل بفعالية. الأرقام والتصورات الوصفية تجعل البيانات أكثر فهماً، مما يمكن من توصيل المعلومات بطريقة سلسلة وواضحة (Palinkas،

(2015).

Statistics						
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Variance	N	
					Valid	
0.364	-1.269	0.183	0.072	1.961	176	العمر
0.364	-1.916	0.183	0.325	0.245	176	الجنس
0.364	-1.054	0.183	0.060	1.703	176	الدرجة
0.364	-1.344	0.183	0.018	2.042	176	تساهم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة العمل في مصانع الأغذية بالرياض.
0.364	-1.230	0.183	0.160	1.902	176	يتم توفير التدريب اللازم للموظفين في مصانع الأغذية لضمان تطبيق ممارسات الجودة.
0.364	-1.348	0.183	0.116	2.077	176	تشجع إدارة مصانع الأغذية بالرياض على الابتكار والتطوير المستمر في عمليات الإنتاج.
0.364	-1.164	0.183	-0.032	1.822	176	أشعر بالراحة في العمل في مصانع الأغذية بفضل السياسات المتبعة في إدارة الجودة.
0.364	-1.420	0.183	-0.133	2.275	176	تحظى ملاحظات الموظفين حول الجودة في مصانع الأغذية بالرياض بالاهتمام من قبل الإدارة.

0.364	-1.379	0.183	0.105	2.158	176	يتم تقييم أداء الموظفين في مصانع الأغذية بناءً على معايير جودة واضحة.
0.364	-1.493	0.183	0.029	2.405	176	أرى تحسناً ملموساً في بيئة العمل في مصانع الأغذية نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
0.364	-1.269	0.183	0.071	1.967	176	تعزز ممارسات الجودة الشاملة روح الفريق والتعاون بين الموظفين في مصانع الأغذية.
0.364	-1.315	0.183	-0.199	2.085	176	تساهم الممارسات الجيدة في تقليل التوتر والضغط في العمل في مصانع الأغذية بالرياض.
0.364	-1.136	0.183	0.052	1.811	176	أشعر بأنني جزء من عملية تحسين الجودة في مصانع الأغذية.
0.364	-1.211	0.183	0.129	1.868	176	توفر الإدارة في مصانع الأغذية أدوات وموارد كافية لدعم الجودة.
0.364	-1.509	0.183	0.107	2.364	176	يتم تشجيع الموظفين في مصانع الأغذية على اقتراح تحسينات في ممارسات الجودة.
0.364	-1.333	0.183	-0.104	2.078	176	ألاحظ أن مستوى رضا العملاء عن منتجات مصانع الأغذية قد

						تحسن نتيجة لتطبيق إدارة الجودة.
0.364	-1.271	0.183	0.069	1.944	176	تساهم ممارسات الجودة الشاملة في تعزيز سمعة مصانع الأغذية بالرياض في السوق.
0.364	-1.335	0.183	0.008	2.060	176	أشعر بأنني محاط بفريق عمل ملتزم بجودة المنتج في مصانع الأغذية.
0.364	-1.245	0.183	0.034	1.912	176	تعزز ممارسات الجودة الشاملة من فرص تطوير المهارات المهنية في مجال الأغذية.
0.364	-1.304	0.183	-0.054	2.017	176	يوجد نظام فعال لمراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج في مصانع الأغذية.

جدول 1: الوصف الاحصائي للبيانات.

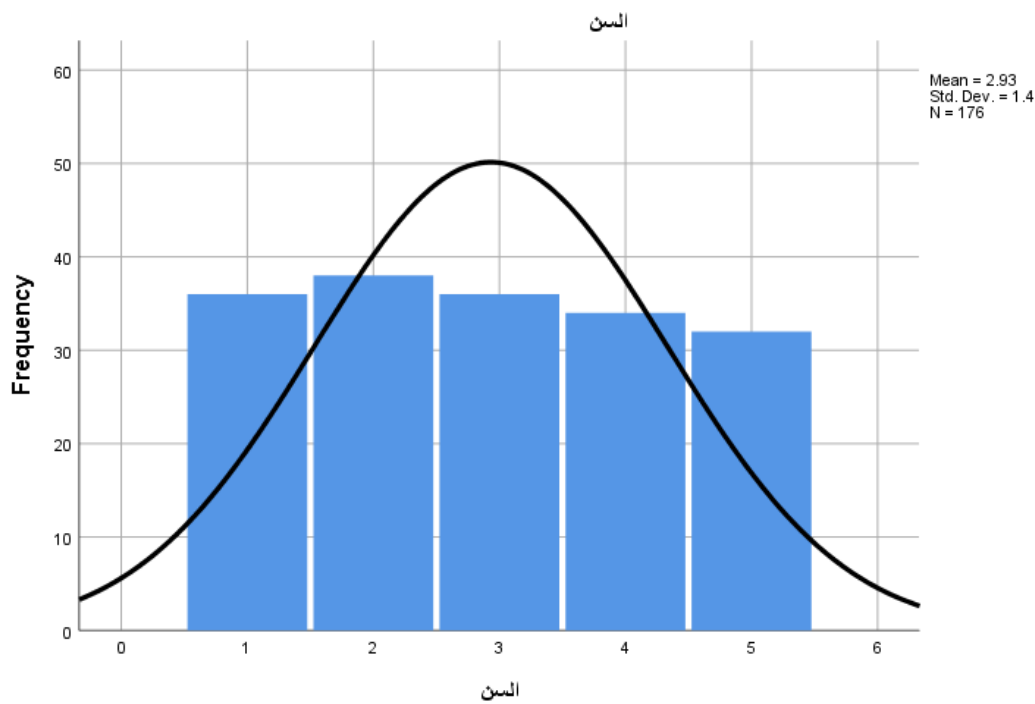
• سن المشاركين في التجربة

أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض يبرز أهمية تعزيز بيئة العمل من خلال إشراك جميع الموظفين في تحسين الجودة. أظهرت النتائج أن نسبة 21.6% من المشاركين، الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و40 عاماً، تعكس أن هذه الفئة العمرية هي الأكثر تأثراً بتطبيقات الجودة، حيث تكون في مرحلة تتسم بالنضج المهني والقدرة على التأثير الإيجابي. تعتبر هذه الفئة عادةً في ذروة إنتاجيتها، مما يعني أن تحسين جودة العمل يعزز من رضاهم الوظيفي ويزيد من انتمائهم للمنظمة. ممارسات إدارة الجودة الشاملة، من خلال التركيز على التعاون

والمشاركة والابتكار، تساهم في خلق بيئة عمل محفزة، مما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين وجودة حياتهم العملية، ويعزز من كفاءة وإنتاجية المصانع بشكل عام.

سن المشاركين في التجربة		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	36	20.5	20.5	20.5
	30-40	38	21.6	21.6	42.0
	40-50	36	20.5	20.5	62.5
	50-60	34	19.3	19.3	81.8
	60+	32	18.2	18.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 2: الوصف الإحصائي لعمر المشاركين في التجربة.



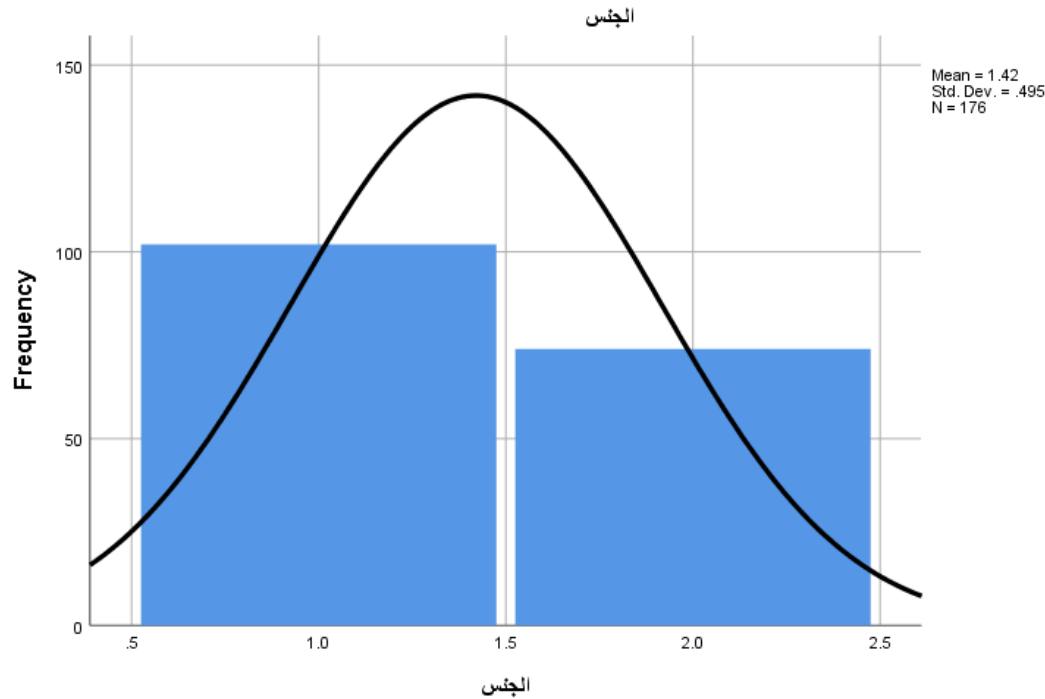
رسم توضيحي 2: التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة

• جنس المشاركين في التجربة

أظهرت نتائج الدراسة حول أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض أن الإناث كان لهن النصيب الأكبر من المشاركة بنسبة 58%، مما يدل على أن المرأة تلعب دورًا متزايدًا ومؤثرًا في بيئة العمل، وهو ما يعكس التقدم في جهود تعزيز مشاركة النساء في سوق العمل. تشير هذه النسبة إلى أهمية توفير بيئة عمل تدعم احتياجات النساء، مثل التوازن بين العمل والحياة، مما يساهم في تحسين جودة حياة العمل. كما أن مشاركة النساء تعزز من التنوع وتدعم التواصل والتعاون بين الفرق، مما يؤدي إلى تحسين الابتكار وزيادة الإنتاجية. وبالتالي، فإن التركيز على ممارسات إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملات، مما ينعكس إيجابًا على أداء المصانع وأهدافها العامة.

جنس المشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	102	58.0	58.0	58.0
	ذكر	74	42.0	42.0	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 3: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة



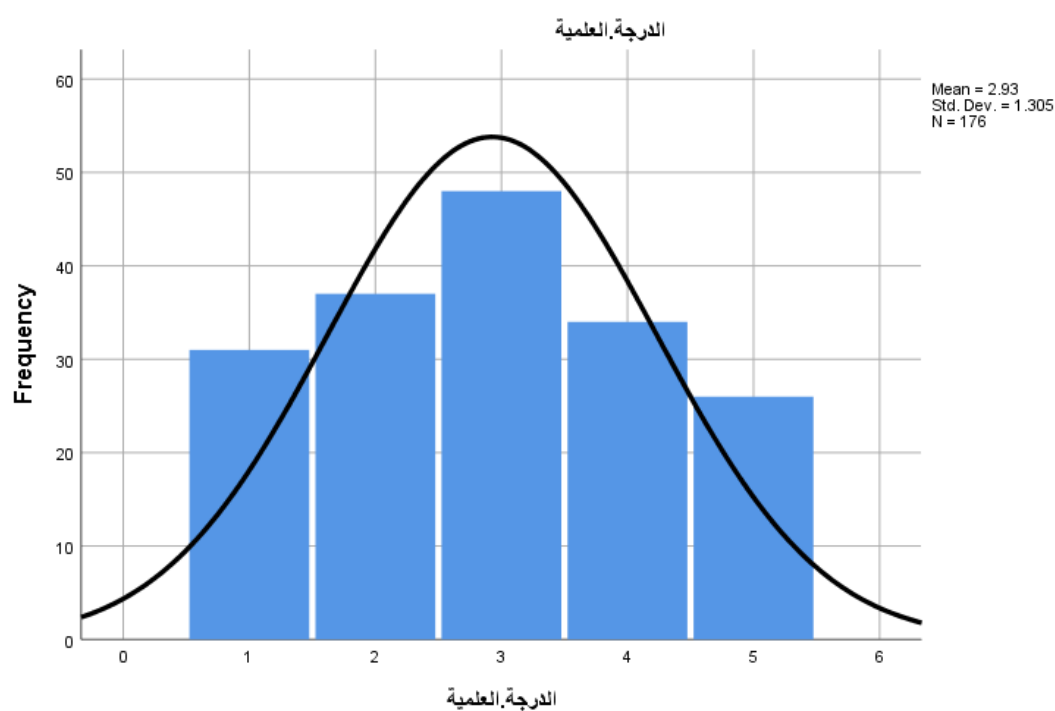
رسم توضيحي 3: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة

• الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

تظهر نتائج الدراسة أن نسبة 48% من المشاركين الحاصلين على شهادة الدراسة الثانوية هم الأكثر تشاركاً في تجربة ممارسات إدارة الجودة الشاملة. يعزى ذلك إلى عدة عوامل رئيسية. أولاً، قد يكون لدى هذه الفئة من العمال إدراك أكبر لأهمية ممارسات الجودة في تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية، مما يدفعهم للمشاركة بنشاط في هذه الممارسات. كما أن المستوى التعليمي المحدود قد يجعلهم أكثر انفتاحاً لتقبل التدريب والتوجيهات الجديدة، مما يسهل دمجهم في برامج الجودة. قد تعكس هذه النسبة اهتماماً أكبر من قبل الشركات في استثمار في تأهيل هؤلاء العمال وتحفيزهم للمشاركة في التحسين المستمر، باعتبارهم عنصراً أساسياً في تحقيق أهداف الجودة. في النهاية، يظهر هذا التوجه أهمية دمج جميع الفئات، بغض النظر عن مؤهلاتهم التعليمية، في ممارسات إدارة الجودة، حيث يمكن أن يسهم ذلك في تعزيز جودة حياة العمل وزيادة الرضا الوظيفي.

الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	درجة البكالوريوس	31	17.6	17.6	17.6
	دكتوراه	37	21.0	21.0	38.6
	شهادة الدراسة الثانوية	48	27.3	27.3	65.9
	شهادة عليا	34	19.3	19.3	85.2
	ماجستير	26	14.8	14.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 4: الوصف الاحصائي لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة



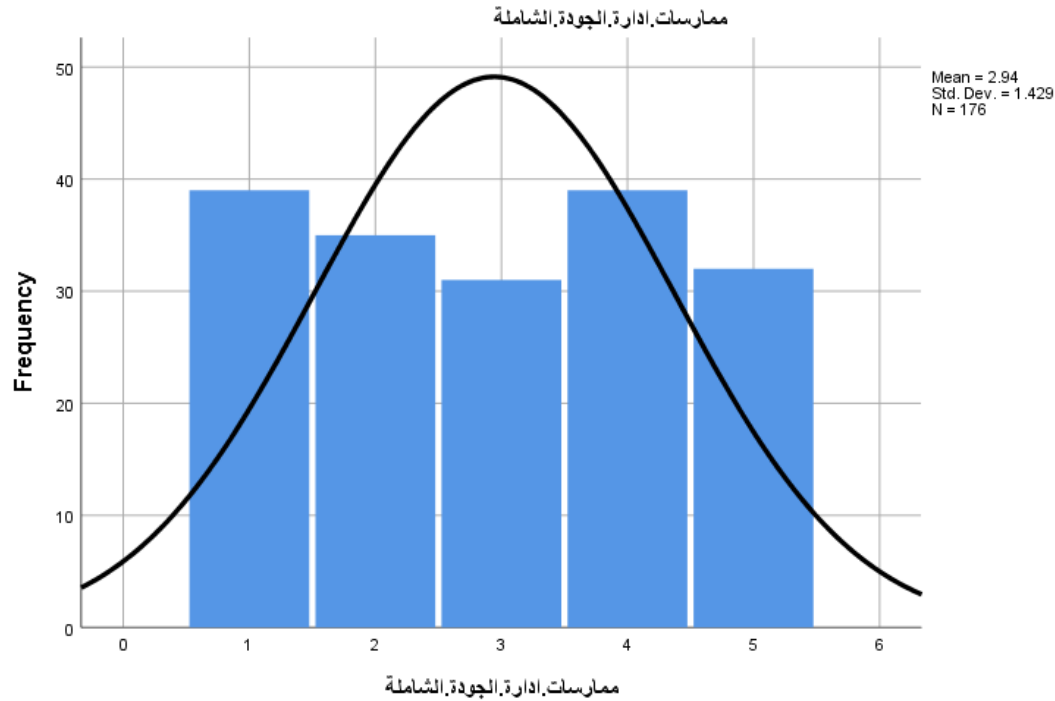
رسم توضيحي 4: التمثيل البياني لدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

- تساهم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة العمل في مصانع الأغذية بالرياض.

تشير نتائج الدراسة إلى تساوي نسبة الموافقة وعدم الموافقة بشدة، حيث بلغت كل منهما 22.2%، مما يعكس وجود انقسام واضح في آراء المشاركين حول أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل. هذا التساوي يدل على أن هناك مجموعة من العمال الذين يشعرون بالرضا تجاه تلك الممارسات ويعتقدون أنها تسهم بشكل إيجابي في تحسين بيئة العمل وزيادة إنتاجيتهم، في حين أن الجزء الآخر من المشاركين قد يكون لديهم تجارب سلبية أو شعور بعدم الارتياح تجاه هذه الممارسات. من الممكن أن يكون ذلك نتيجة لعدم وضوح تطبيق هذه الممارسات، أو عدم كفاية التدريب والتوجيه، مما قد يؤدي إلى تباين التجارب الفردية. هذه النتيجة تبرز أهمية الفهم العميق لاحتياجات ورغبات العمال، حيث يجب على إدارة المصانع العمل على تعزيز التفاعل والمشاركة بين الموظفين في تطوير وتحسين استراتيجيات الجودة. كما أن الاستماع إلى مخاوف وآراء العمال يمكن أن يسهم في تحسين جودة حياة العمل، ويعزز من فعالية ممارسات إدارة الجودة الشاملة، مما يساهم في تحقيق نتائج إيجابية على مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي.

ممارسات إدارة الجودة الشاملة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	39	22.2	22.2	22.2
	أوافق بشدة	35	19.9	19.9	42.0
	لا أوافق	31	17.6	17.6	59.7
	لا أوافق بشدة	39	22.2	22.2	81.8
	لا أوافق ولا أرفض	32	18.2	18.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 5: الوصف الإحصائي لممارسات إدارة الجودة الشاملة.



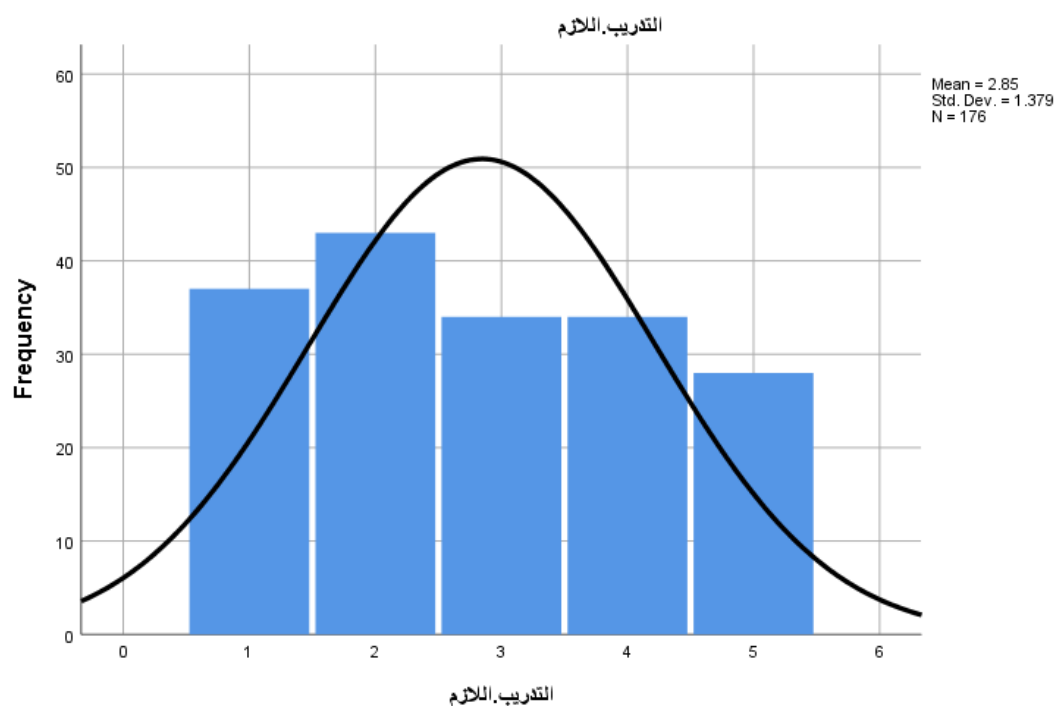
رسم توضيحي 5: التمثيل البياني لممارسات إدارة الجودة الشاملة

- يتم توفير التدريب اللازم للموظفين في مصانع الأغذية لضمان تطبيق ممارسات الجودة.

تشير نسبة 24.2% من المشاركين الذين وافقوا بشدة على ضرورة توفير التدريب اللازم للموظفين في مصانع الأغذية إلى أهمية التدريب كعنصر حاسم في نجاح تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة. تعكس هذه النسبة وعي المشاركين بضرورة التأهيل والتطوير المستمر للموظفين لضمان فهمهم لكيفية تنفيذ هذه الممارسات بفعالية. إن ارتفاع هذه النسبة يؤكد أن العاملين يدركون أن المعرفة والمهارات اللازمة لممارسات الجودة تلعب دوراً رئيسياً في تحسين جودة العمل ورفع مستوى الأداء. كما يشير ذلك إلى وجود رغبة قوية في الاستثمار في التدريب كوسيلة لتعزيز بيئة العمل، مما يعكس اهتماماً بجودة الحياة المهنية وبناء ثقافة تنظيمية تدعم الابتكار والتحسين المستمر. في النهاية، يتضح أن توفير التدريب المناسب لا يساهم فقط في تحسين جودة المنتجات، بل يعزز أيضاً من رضا الموظفين والتزامهم، مما ينعكس إيجاباً على أداء المصنع بشكل عام.

يتم توفير التدريب اللازم للموظفين في مصانع الأغذية لضمان تطبيق ممارسات الجودة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	37	21.0	21.0	21.0
	أوافق بشدة	43	24.4	24.4	45.5
	لا أوافق	34	19.3	19.3	64.8
	لا أوافق بشدة	34	19.3	19.3	84.1
	لا أوافق ولا أرفض	28	15.9	15.9	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 6: الوصف الاحصائي لتوفير التدريب اللازم للموظفين في مصانع الأغذية لضمان تطبيق ممارسات الجودة.



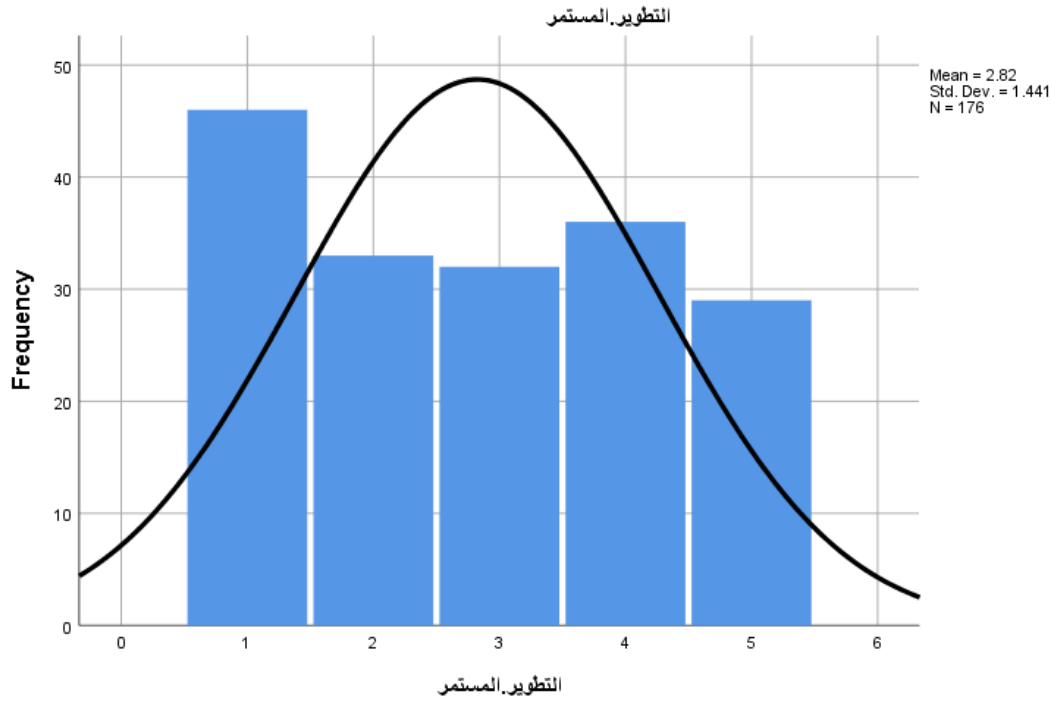
رسم توضيحي 6: التمثيل البياني لتوفير التدريب اللازم للموظفين في مصانع الأغذية لضمان تطبيق ممارسات الجودة

• تشجع إدارة مصانع الأغذية بالرياض على الابتكار والتطوير المستمر في عمليات الإنتاج.

تشير نسبة 26.1% من المشاركين الذين أكدوا أن إدارة مصانع الأغذية بالرياض تشجع على الابتكار والتطوير المستمر في عمليات الإنتاج إلى وجود ثقافة تنظيمية قوية تدعم التغيير الإيجابي والتحسين المستمر. إن هذه النسبة تعتبر الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن هناك إدراكا واسعا بين الموظفين لأهمية الابتكار كوسيلة لتعزيز الكفاءة الإنتاجية وجودة المنتجات. كما تشير هذه النتيجة إلى أن الإدارة ليست فقط تركز على تحقيق الأهداف قصيرة المدى، بل تعطي أولوية للتفكير الاستراتيجي والتطوير على المدى الطويل. وهذا يعكس التزاما من جانب الإدارة بتوفير بيئة عمل محفزة تشجع الموظفين على تقديم أفكار جديدة والمشاركة في عمليات التحسين، مما يؤدي إلى تعزيز روح الفريق والشعور بالملكية. في النهاية، يمكن القول إن هذه الثقافة الابتكارية تسهم في تحسين جودة الحياة المهنية للموظفين، وتخلق بيئة عمل ديناميكية قادرة على التكيف مع التغيرات في السوق وتلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر فعالية.

تشجع إدارة مصانع الأغذية بالرياض على الابتكار والتطوير المستمر في عمليات الإنتاج		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	46	26.1	26.1	26.1
	أوافق بشدة	33	18.8	18.8	44.9
	لا أوافق	32	18.2	18.2	63.1
	لا أوافق بشدة	36	20.5	20.5	83.5
	لا أوافق ولا أرفض	29	16.5	16.5	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 7: الوصف الاحصائي لتشجيع إدارة مصانع الأغذية بالرياض على الابتكار والتطوير المستمر في عمليات الإنتاج.



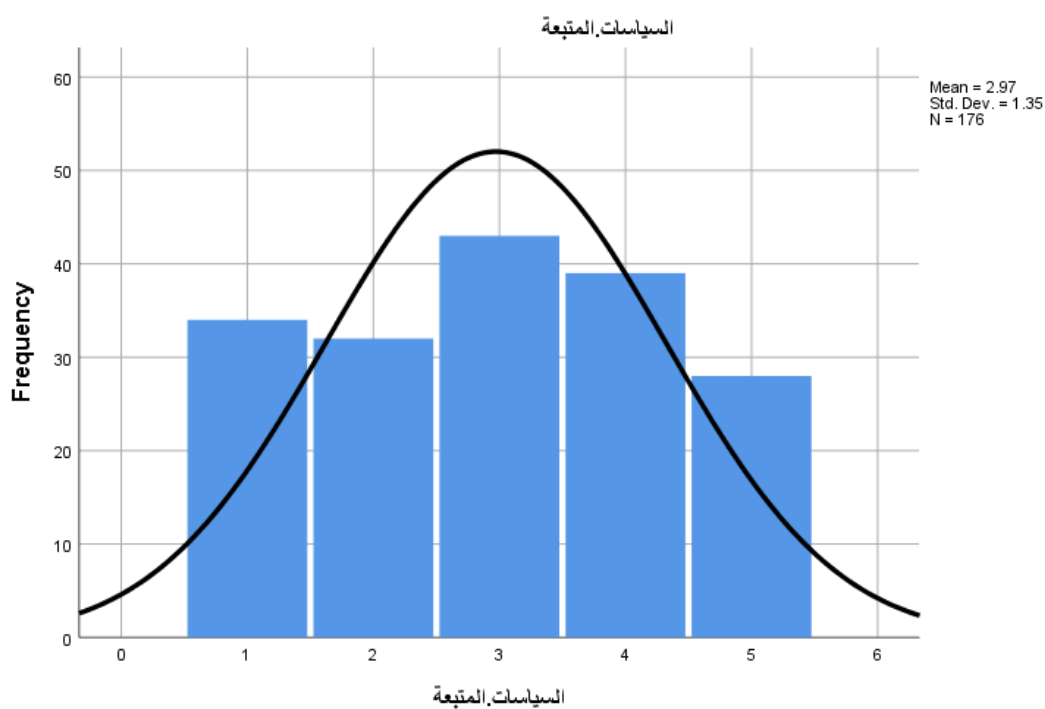
رسم توضيحي 7: التمثيل البياني لتشجيع إدارة مصانع الأغذية بالرياض على الابتكار والتطوير المستمر في عمليات الإنتاج

• أشعر بالراحة في العمل في مصانع الأغذية بفضل السياسات المتبعة في إدارة الجودة.

تشير نسبة 24.4% من المشاركين الذين أعربوا عن عدم شعورهم بالراحة في العمل نتيجة للسياسات المتبعة في إدارة الجودة إلى وجود تحديات واضحة في تطبيق هذه السياسات بشكل فعال. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن هناك فئة من الموظفين تشعر بأن الإجراءات والسياسات الحالية قد لا تلبّي احتياجاتهم أو توقعاتهم، مما يؤدي إلى عدم الارتياح في بيئة العمل. يمكن أن يكون هذا الإحساس ناتجاً عن عدم وضوح الإجراءات، أو نقص في الدعم والتدريب المناسب، أو حتى نقص في التواصل الفعّال بين الإدارة والموظفين. يعكس هذا الوضع حاجة ملحة لتقييم وتعديل السياسات المتبعة، بحيث تأخذ بعين الاعتبار آراء ومشاعر الموظفين. كما يشير إلى أهمية تعزيز ثقافة تواصل مفتوح، حيث يمكن للموظفين التعبير عن مخاوفهم وتقديم اقتراحات للتحسين. إذا تم التعامل مع هذه القضايا بشكل فعال، فإن ذلك يمكن أن يساهم في تحسين جودة الحياة المهنية وزيادة الرضا والالتزام بين الموظفين.

أشعر بالراحة في العمل في مصانع الأغذية بفضل السياسات المتبعة في إدارة الجودة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	34	19.3	19.3	19.3
	أوافق بشدة	32	18.2	18.2	37.5
	لا أوافق	43	24.4	24.4	61.9
	لا أوافق بشدة	39	22.2	22.2	84.1
	لا أوافق ولا أرفض	28	15.9	15.9	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 8: الوصف الإحصائي لشعور بالراحة في العمل في مصانع الأغذية بفضل السياسات المتبعة في إدارة الجودة.



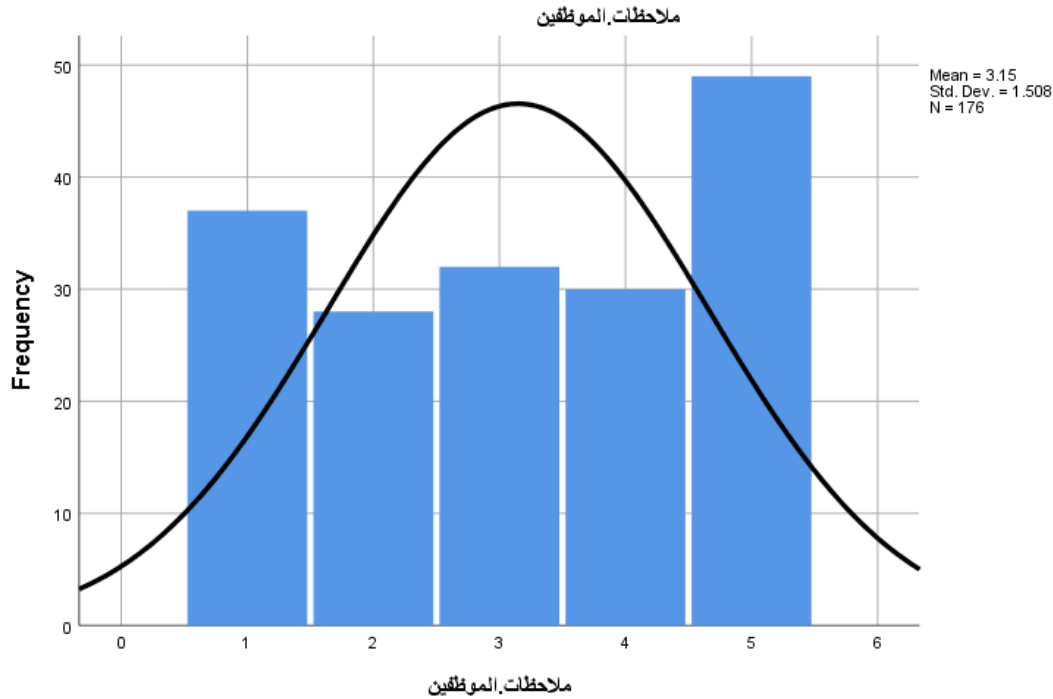
رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لشعور بالراحة في العمل في مصانع الأغذية بفضل السياسات المتبعة في إدارة الجودة

• تحظى ملاحظات الموظفين حول الجودة في مصانع الأغذية بالرياض بالاهتمام من قبل الإدارة.

تشير نسبة 27.8% من المشاركين الذين اختاروا لا أوافق ولا أرفض فيما يتعلق بمدى اهتمام الإدارة بملاحظات الموظفين حول الجودة إلى وجود حالة من الغموض أو عدم اليقين حول تفاعل الإدارة مع آراء الموظفين. تمثل هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن العديد من الموظفين يشعرون بأن هناك فاصلاً بين توقعاتهم ورؤية الواقع، مما قد يشير إلى انعدام الثقة أو ضعف التواصل بين الإدارة والموظفين. هذا التحيز يعني أن الموظفين قد يشعرون بعدم وضوح السياسات المتعلقة بتقدير ملاحظاتهم، مما يساهم في خلق شعور بعدم المشاركة الفعالة في عمليات التحسين. من الضروري أن تسعى الإدارة إلى تعزيز قنوات الاتصال مع الموظفين، بحيث يتمكنوا من التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم بشكل أكبر، مما يعزز شعورهم بالتقدير والانتماء. إن التعامل مع هذا الأمر بشكل جاد يمكن أن يساهم في بناء بيئة عمل أكثر تفاعلية وإيجابية، وبالتالي تحسين جودة الحياة المهنية في المصانع.

تحظى ملاحظات الموظفين حول الجودة في مصانع الأغذية بالرياض بالاهتمام من قبل الإدارة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	37	21.0	21.0	21.0
	أوافق بشدة	28	15.9	15.9	36.9
	لا أوافق	32	18.2	18.2	55.1
	لا أوافق بشدة	30	17.0	17.0	72.2
	لا أوافق ولا أرفض	49	27.8	27.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 9: الوصف الاحصائي لملاحظات الموظفين حول الجودة في مصانع الأغذية بالرياض بالاهتمام من قبل الإدارة.



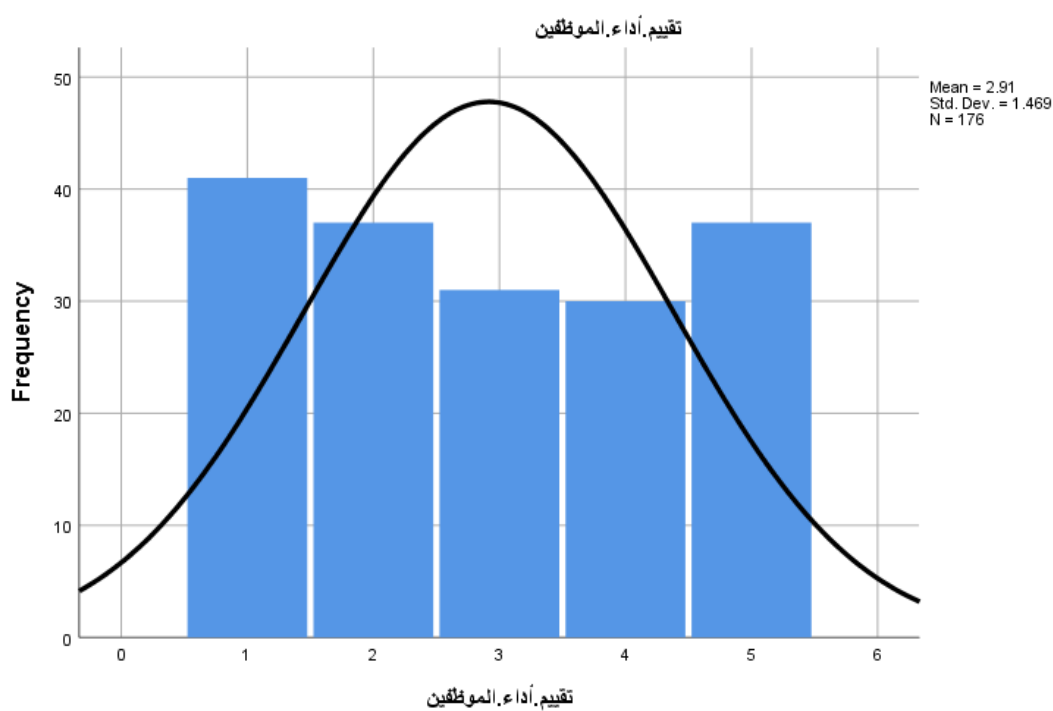
رسم توضيحي 9: التمثيل البياني لملاحظات الموظفين حول الجودة في مصانع الأغذية بالرياض بالاهتمام من قبل الإدارة

- يتم تقييم أداء الموظفين في مصانع الأغذية بناءً على معايير جودة واضحة.

تشير نسبة 23.3% من المشاركين الذين وافقوا على أن أداء الموظفين في مصانع الأغذية يُقَيَّم بناءً على معايير جودة واضحة إلى وجود إدراك مهم لدى الموظفين بشأن آليات تقييم الأداء المتبعة في بيئة العمل. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن هناك نوعاً من الشفافية في كيفية قياس الأداء، مما يساهم في تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة. يشير هذا إلى أن الإدارة تولي أهمية لوضع معايير محددة تعكس جودة العمل، مما يمكن الموظفين من فهم ما هو متوقع منهم وكيف يمكنهم تحسين أدائهم. ومع ذلك، يجب على الإدارة أن تأخذ بعين الاعتبار أن هذه النسبة لا تزال أقل من النصف، مما يشير إلى إمكانية وجود فئات من الموظفين الذين قد لا يشعرون بنفس القدر من الوضوح أو الشفافية. تعزيز هذا الاتجاه يمكن أن يساهم في تحسين الأداء العام وتعزيز الرضا الوظيفي، حيث يشعر الموظفون بأن مجهوداتهم مُعترف بها ويتم تقديرها بشكل مناسب.

يتم تقييم أداء الموظفين في مصانع الأغذية بناءً على معايير جودة واضحة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	41	23.3	23.3	23.3
	أوافق بشدة	37	21.0	21.0	44.3
	لا أوافق	31	17.6	17.6	61.9
	لا أوافق بشدة	30	17.0	17.0	79.0
	لا أوافق ولا أرفض	37	21.0	21.0	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 10: الوصف الاحصائي لتقييم أداء الموظفين في مصانع الأغذية بناءً على معايير جودة واضحة.



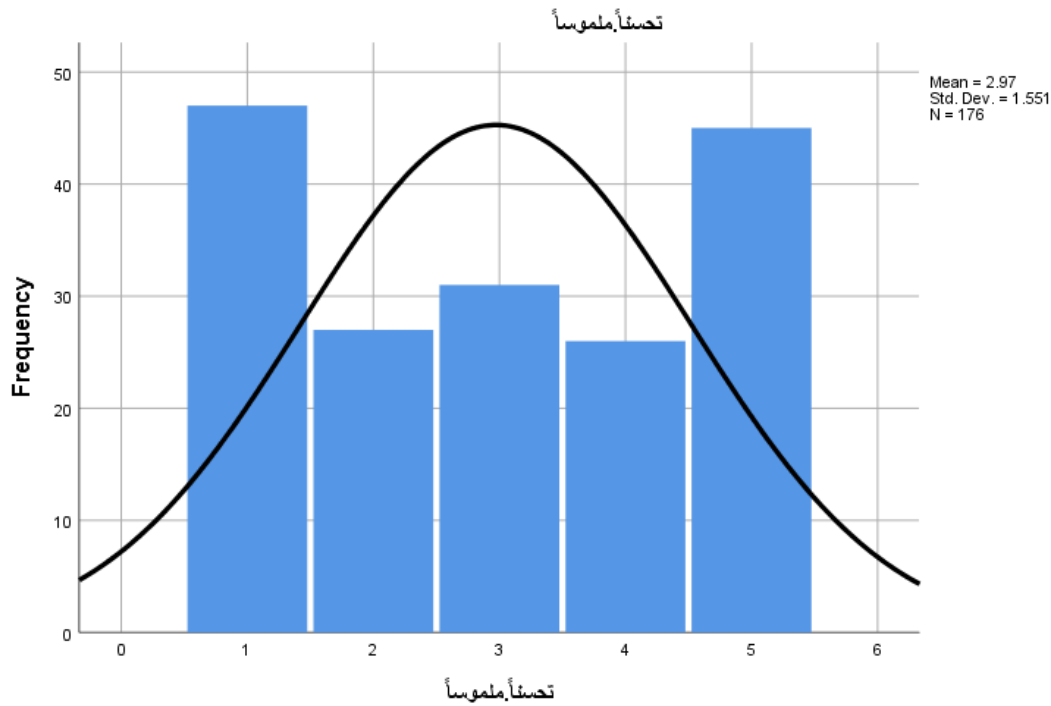
رسم توضيحي 10: التمثيل البياني لتقييم أداء الموظفين في مصانع الأغذية بناءً على معايير جودة واضحة

- أرى تحسنا ملموسا في بيئة العمل في مصانع الأغذية نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

تشير نسبة 26.7% من المشاركين الذين أكدوا أنهم شهدوا تحسنا ملموسا في بيئة العمل نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى وجود تأثير إيجابي واضح لهذه الممارسات على ظروف العمل في مصانع الأغذية. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن عددًا كبيرًا من الموظفين يلاحظون الفوائد الناتجة عن تطبيق استراتيجيات الجودة، مثل تحسين التواصل، وزيادة الكفاءة، وتعزيز الروح المعنوية. يعكس هذا التوجه رضا الموظفين عن التغييرات الإيجابية التي قد تكون نتجت عن الإدارة الفعالة للعمليات والممارسات المؤسسية. ومع ذلك، يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار أن نسبة تزيد عن 70% من المشاركين قد لا يشعرون بنفس القدر من التحسن، مما يشير إلى أن هناك مجالًا كبيرًا لتحسينات إضافية. بالتالي، فإن تعزيز التواصل بشأن نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة وإشراك جميع الموظفين في عملية التحسين يمكن أن يساهم في تعزيز هذه النسبة وتحقيق نتائج أفضل على مستوى جودة الحياة المهنية في المصانع.

أرى تحسنا ملموسا في بيئة العمل في مصانع الأغذية نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	47	26.7	26.7	26.7
	أوافق بشدة	27	15.3	15.3	42.0
	لا أوافق	31	17.6	17.6	59.7
	لا أوافق بشدة	26	14.8	14.8	74.4
	لا أوافق ولا أرفض	45	25.6	25.6	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 11: الوصف الاحصائي لرؤية تحسن ملموسا في بيئة العمل في مصانع الأغذية نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.



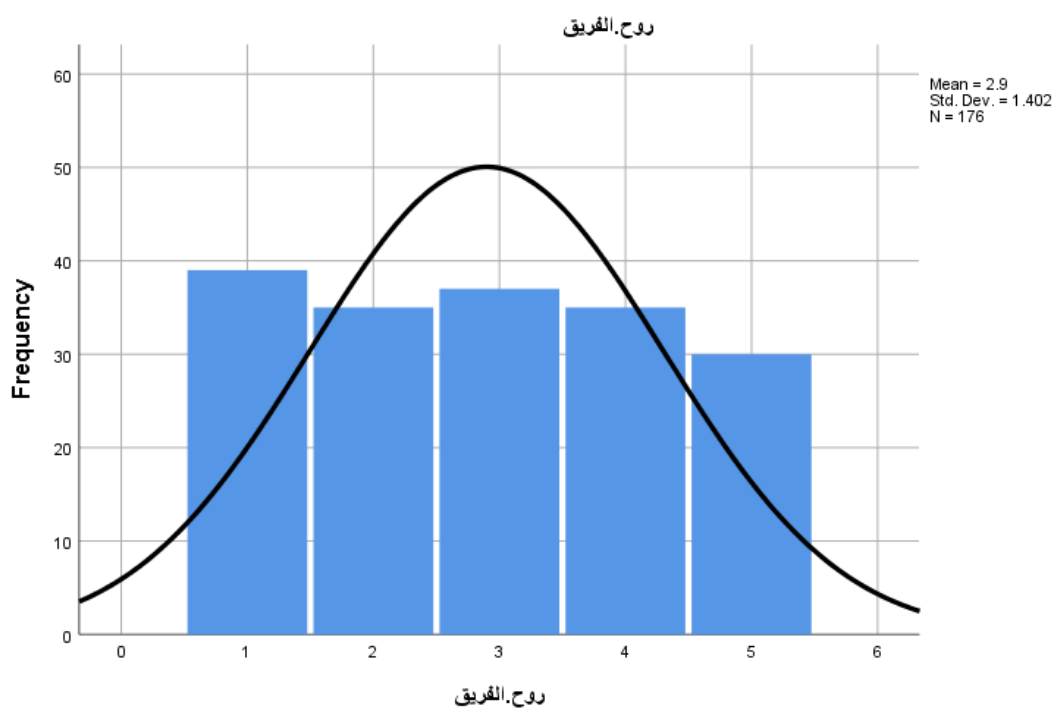
رسم توضيحي 11: التمثيل البياني لرؤية تحسن ملموساً في بيئة العمل في مصانع الأغذية نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

• تعزز ممارسات الجودة الشاملة روح الفريق والتعاون بين الموظفين في مصانع الأغذية.

تشير نسبة 22.2% من المشاركين الذين وافقوا على أن ممارسات الجودة الشاملة تعزز روح الفريق والتعاون بين الموظفين إلى وجود إدراك متزايد لأهمية العمل الجماعي في تحسين بيئة العمل في مصانع الأغذية. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن هناك تأثيراً إيجابياً ملموساً لممارسات الجودة على تعزيز التعاون والتفاعل بين أعضاء الفريق. يمكن أن تعكس هذه النتيجة جهود الإدارة في بناء ثقافة تنظيمية تشجع على المشاركة والتواصل المفتوح، مما يساهم في خلق بيئة عمل أكثر انسجاماً وتعاوناً. ومع ذلك، يجب مراعاة أن النسبة لا تزال أقل من الثلث، مما يعني أن هناك فئات من الموظفين قد لا تشعر بنفس القدر من الانتماء أو التعاون. لذا، يتعين على الإدارة تعزيز هذه الممارسات بشكل أكبر، من خلال تنظيم أنشطة تعزز من التعاون وروح الفريق، مما قد يساهم في تحسين جودة الحياة المهنية بشكل عام ورفع مستوى الرضا والالتزام بين الموظفين.

تعزز ممارسات الجودة الشاملة روح الفريق والتعاون بين الموظفين في مصانع الأغذية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	39	22.2	22.2	22.2
	أوافق بشدة	35	19.9	19.9	42.0
	لا أوافق	37	21.0	21.0	63.1
	لا أوافق بشدة	35	19.9	19.9	83.0
	لا أوافق ولا أرفض	30	17.0	17.0	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 12: الوصف الاحصائي لتعزيز ممارسات الجودة الشاملة روح الفريق والتعاون بين الموظفين في مصانع الأغذية.



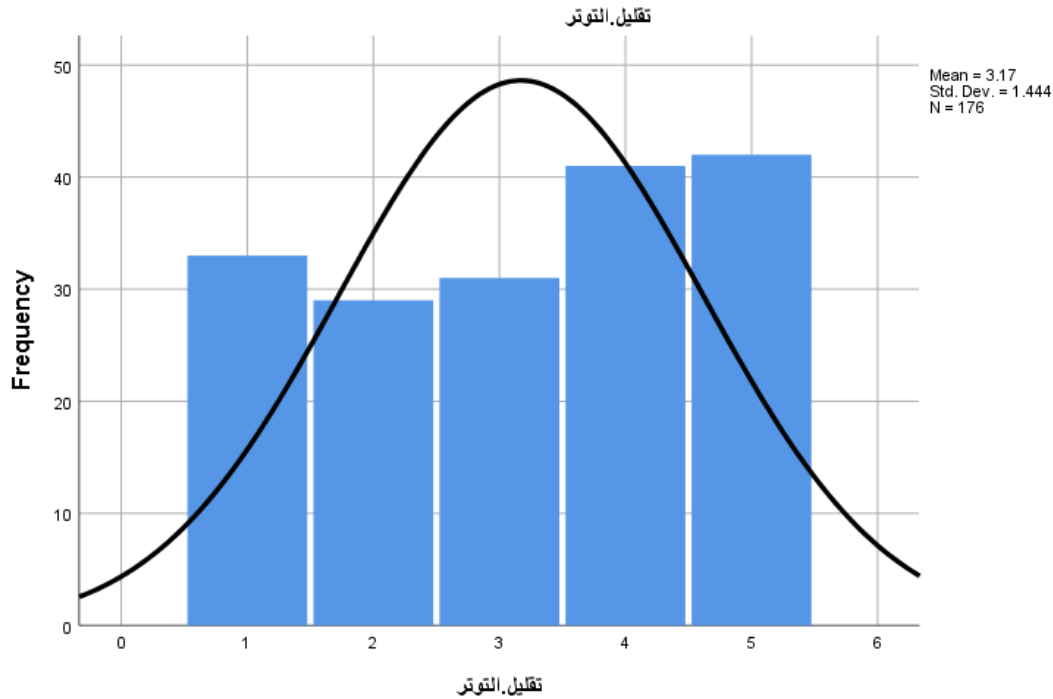
رسم توضيحي 12: التمثيل البياني لتعزيز ممارسات الجودة الشاملة روح الفريق والتعاون بين الموظفين في مصانع الأغذية

- تساهم الممارسات الجيدة في تقليل التوتر والضغط في العمل في مصانع الأغذية بالرياض.

تشير نسبة 23.9% من المشاركين الذين اختاروا لا أوافق ولا أرفض حول تأثير الممارسات الجيدة في تقليل التوتر والضغط في العمل إلى وجود حالة من الغموض أو عدم اليقين لدى الموظفين بشأن فعالية هذه الممارسات. تمثل هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن العديد من الموظفين يشعرون بأن الممارسات المتبعة قد لا تحقق التأثير المطلوب في تخفيف الضغط والتوتر، أو أنهم غير متأكدين من مدى نجاحها في هذا الصدد. هذا الوضع يمكن أن يشير إلى أن هناك حاجة لمزيد من التواصل حول كيفية تنفيذ هذه الممارسات، بالإضافة إلى ضرورة تقييم فعاليتها بشكل دوري. كما يمكن أن يعكس عدم وضوح أو عدم كفاية الدعم من الإدارة في تطبيق هذه الممارسات. لذلك، فإن معالجة هذه المخاوف من خلال تحسين قنوات التواصل وتوفير الموارد اللازمة لتعزيز بيئة عمل صحية يمكن أن يساهم في تخفيف التوتر وزيادة رضا الموظفين، مما يعزز من جودة الحياة المهنية في المصانع.

تساهم الممارسات الجيدة في تقليل التوتر والضغط في العمل في مصانع الأغذية بالرياض					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	33	18.8	18.8	18.8
	أوافق بشدة	29	16.5	16.5	35.2
	لا أوافق	31	17.6	17.6	52.8
	لا أوافق بشدة	41	23.3	23.3	76.1
	لا أوافق ولا أرفض	42	23.9	23.9	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 13: الوصف الاحصائي لمساهمة الممارسات الجيدة في تقليل التوتر والضغط في العمل في مصانع الأغذية بالرياض.



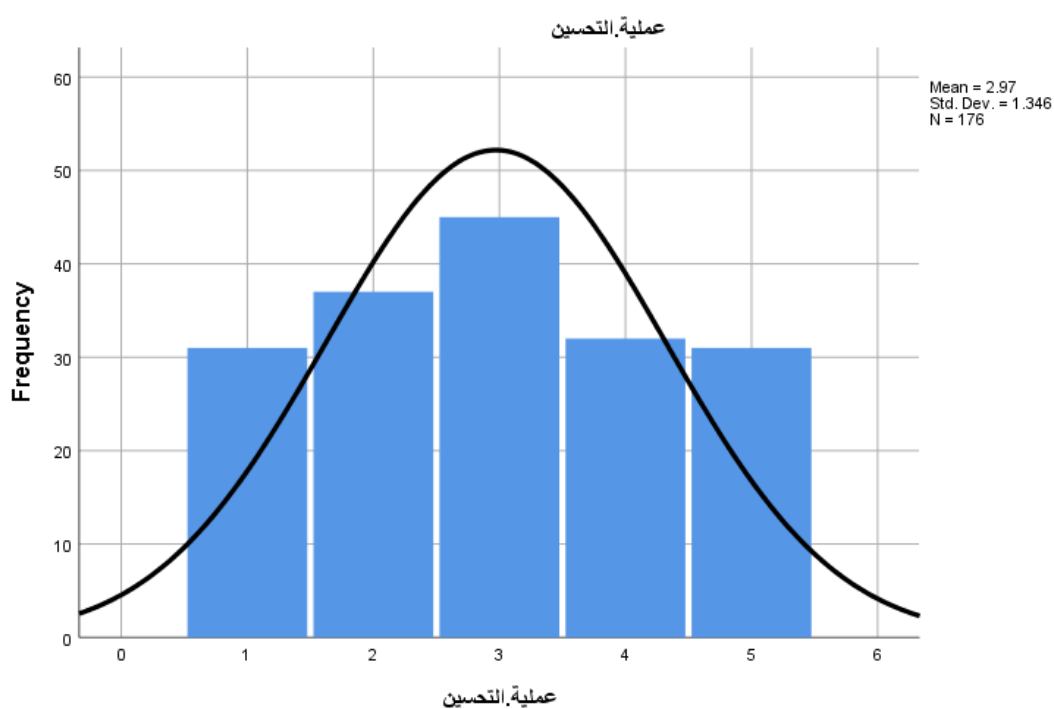
رسم توضيحي 13: التمثيل البياني لمساهمة الممارسات الجيدة في تقليل التوتر والضغط في العمل في مصانع الأغذية بالرياض

• أشعربأنني جزء من عملية تحسين الجودة في مصانع الأغذية.

تشير نسبة 25.6% من المشاركين الذين أعربوا عن عدم شعورهم بأنهم جزء من عملية تحسين الجودة في مصانع الأغذية إلى وجود فجوة واضحة بين الموظفين وإدارة الجودة. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن هناك فئة ملحوظة من الموظفين تشعر بالهميش أو عدم الانخراط في العمليات المرتبطة بتحسين الجودة. هذا الشعور قد ينجم عن عدم وجود قنوات فعالة للتواصل أو مشاركة الآراء، أو ربما نتيجة لغياب الشفافية في كيفية اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة. يعكس ذلك الحاجة الملحة لتعزيز مشاركة الموظفين في هذه العمليات، حيث أن إشراكهم بشكل فعال يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملحوظة في جودة المنتجات ورفع مستوى الرضا الوظيفي. إن خلق بيئة تشجع على الابتكار وتقبل الاقتراحات يمكن أن يساهم في تعزيز الشعور بالانتماء بين الموظفين، مما يعزز من فعالية ممارسات إدارة الجودة الشاملة ويحقق نتائج أفضل على مستوى الأداء والإنتاجية.

أشعر بأنني جزء من عملية تحسين الجودة في مصانع الأغذية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	31	17.6	17.6	17.6
	أوافق بشدة	37	21.0	21.0	38.6
	لا أوافق	45	25.6	25.6	64.2
	لا أوافق بشدة	32	18.2	18.2	82.4
	لا أوافق ولا أرفض	31	17.6	17.6	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 14: الوصف الاحصائي لشعور بانني جزء من عملية تحسين الجودة في مصانع الأغذية.



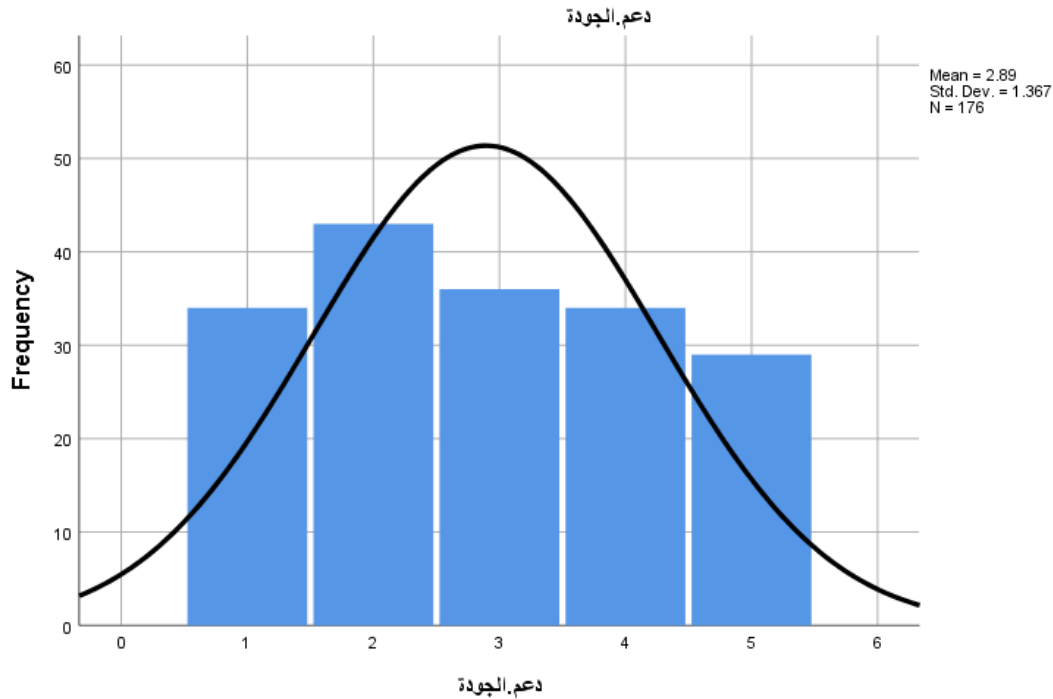
رسم توضيحي 14: التمثيل البياني لشعور بانني جزء من عملية تحسين الجودة في مصانع الأغذية

• توفر الإدارة في مصانع الأغذية أدوات وموارد كافية لدعم الجودة.

تشير نسبة 24.4% من المشاركين الذين وافقوا بشدة على أن الإدارة توفر أدوات وموارد كافية لدعم الجودة إلى وجود إدراك إيجابي لأهمية الموارد المتاحة في تعزيز ممارسات إدارة الجودة في مصانع الأغذية. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن عددا معتبرا من الموظفين يشعرون بأنهم مجهزون بالوسائل اللازمة لتحقيق معايير الجودة المطلوبة. يعكس هذا التوجه التزام الإدارة بتوفير البيئة المناسبة التي تدعم الابتكار وتحسين العمليات، مما يسهم في زيادة كفاءة الإنتاج ورفع مستوى الجودة. ومع ذلك، يجب مراعاة أن النسبة لا تزال تقل عن النصف، مما يعني أن هناك فئات من الموظفين قد لا تشعر بنفس القدر من الدعم أو قد تكون لديهم مخاوف بشأن فعالية تلك الموارد. لذا، يتعين على الإدارة الاستمرار في تقييم وتحديث الأدوات والموارد المتاحة، والتأكد من أن جميع الموظفين مدربون على استخدامها بشكل فعال. تعزيز هذا الاتجاه يمكن أن يسهم في تحسين الأداء العام وتعزيز الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجابا على جودة الحياة المهنية في المصانع.

توفر الإدارة في مصانع الأغذية أدوات وموارد كافية لدعم الجودة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	34	19.3	19.3	19.3
	أوافق بشدة	43	24.4	24.4	43.8
	لا أوافق	36	20.5	20.5	64.2
	لا أوافق بشدة	34	19.3	19.3	83.5
	لا أوافق ولا أرفض	29	16.5	16.5	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 15: الوصف الاحصائي لتوفر الإدارة في مصانع الأغذية أدوات وموارد كافية لدعم الجودة.



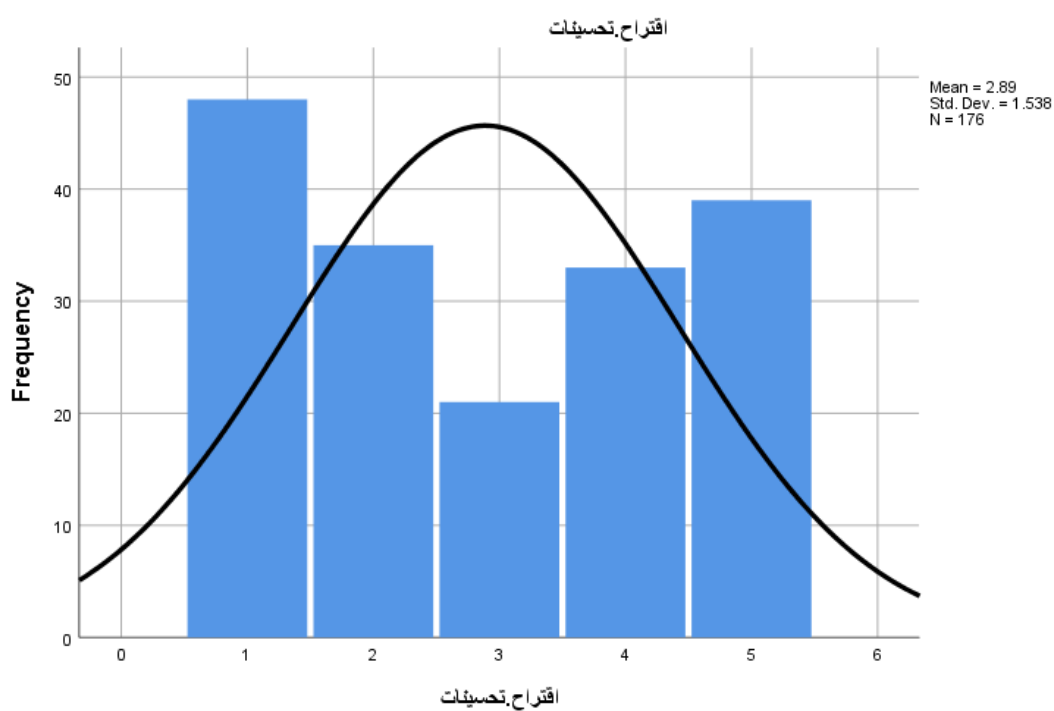
رسم توضيحي 15: التمثيل البياني لتوفر الإدارة في مصانع الأغذية أدوات وموارد كافية لدعم الجودة

• يتم تشجيع الموظفين في مصانع الأغذية على اقتراح تحسينات في ممارسات الجودة

تشير نسبة 27.3% من المشاركين الذين وافقوا على أنه يتم تشجيع الموظفين على اقتراح تحسينات في ممارسات الجودة إلى وجود بيئة عمل تشجع على المشاركة والإبداع. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن عددًا ملحوظًا من الموظفين يشعرون بأن آرائهم ومقترحاتهم موضع تقدير، مما يعزز شعورهم بالانتماء والالتزام تجاه العمل. تعكس هذه النتيجة جهود الإدارة في بناء ثقافة تحسين مستمر، حيث يتم استغلال أفكار الموظفين كوسيلة لتعزيز الجودة وزيادة الكفاءة. ومع ذلك، يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار أن هذه النسبة لا تزال تقل عن الثلث، مما يشير إلى وجود مجال لتحسينات إضافية في كيفية تشجيع الموظفين على المشاركة. من المهم أن تعمل الإدارة على تعزيز قنوات الاتصال وضمان أن جميع الموظفين يشعرون بأن لديهم منصة للتعبير عن أفكارهم ومقترحاتهم. تعزيز هذا الاتجاه يمكن أن يساهم في تحقيق نتائج إيجابية على مستوى الجودة والإنتاجية، ويعزز من روح الفريق والتعاون بين الموظفين.

اقتراح. تحسينات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	48	27.3	27.3	27.3
	أوافق بشدة	35	19.9	19.9	47.2
	لا أوافق	21	11.9	11.9	59.1
	لا أوافق بشدة	33	18.8	18.8	77.8
	لا أوافق ولا أرفض	39	22.2	22.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 16: الوصف الاحصائي لتشجيع الموظفين في مصانع الأغذية على اقتراح تحسينات في ممارسات الجودة.



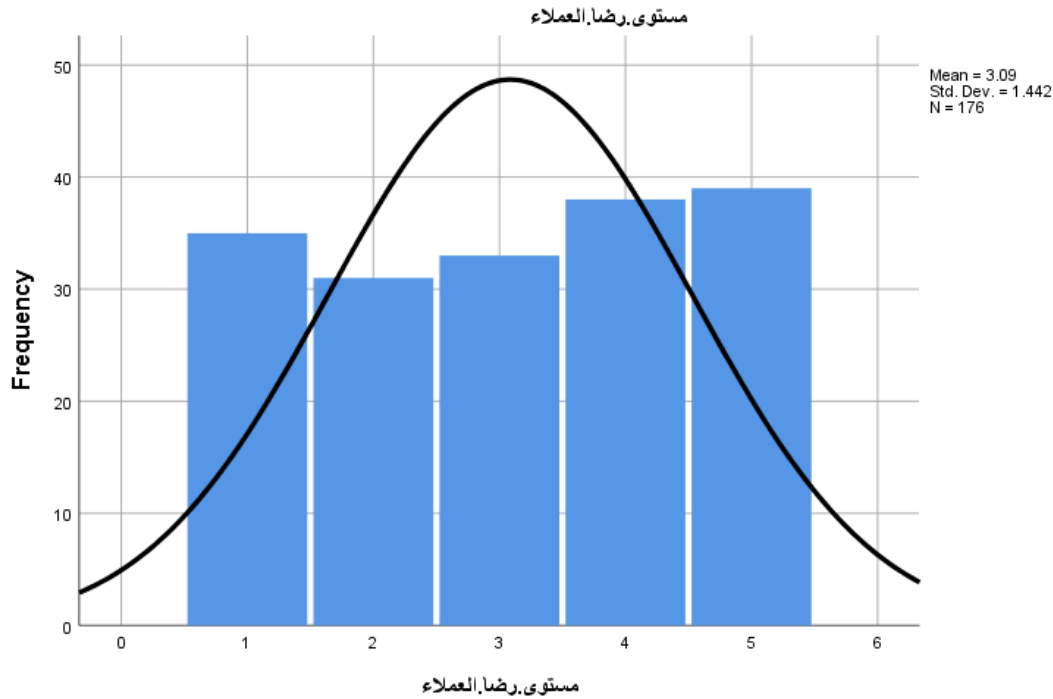
رسم توضيحي 16: التمثيل البياني لتشجيع الموظفين في مصانع الأغذية على اقتراح تحسينات في ممارسات الجودة

- ألاحظ أن مستوى رضا العملاء عن منتجات مصانع الأغذية قد تحسن نتيجة لتطبيق إدارة الجودة.

تشير نسبة 22.2% من المشاركين الذين اختاروا لا أوافق ولا أرفض بشأن ملاحظة تحسن مستوى رضا العملاء عن منتجات مصانع الأغذية نتيجة لتطبيق إدارة الجودة إلى وجود حالة من الغموض أو عدم اليقين لدى الموظفين حول تأثير هذه الممارسات على رضا العملاء. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن هناك فئة ملحوظة من الموظفين غير متأكدة من فعالية جهود إدارة الجودة في تحسين تجارب العملاء. هذا الوضع يمكن أن يعكس نقصاً في المعلومات أو البيانات المتاحة حول تأثير هذه الممارسات على آراء العملاء، أو ربما شعوراً بعدم الانتماء للعمليات التي تؤثر على رضا العملاء. لتعزيز الثقة والفهم، يجب على الإدارة أن تعمل على تحسين قنوات التواصل، بحيث تشارك الموظفين نتائج تطبيق إدارة الجودة وتقديم أمثلة واضحة على التحسينات. هذا يمكن أن يساعد في تعزيز الشعور بالملكية لدى الموظفين ويعزز من فاعلية الممارسات المتبعة، مما يؤدي إلى تحسين رضا العملاء بشكل أكبر.

ألاحظ أن مستوى رضا العملاء عن منتجات مصانع الأغذية قد تحسن نتيجة لتطبيق إدارة الجودة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	35	19.9	19.9	19.9
	أوافق بشدة	31	17.6	17.6	37.5
	لا أوافق	33	18.8	18.8	56.3
	لا أوافق بشدة	38	21.6	21.6	77.8
	لا أوافق ولا أرفض	39	22.2	22.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 17: الوصف الاحصائي لمستوى رضا العملاء عن منتجات مصانع الأغذية قد تحسن نتيجة لتطبيق إدارة الجودة.



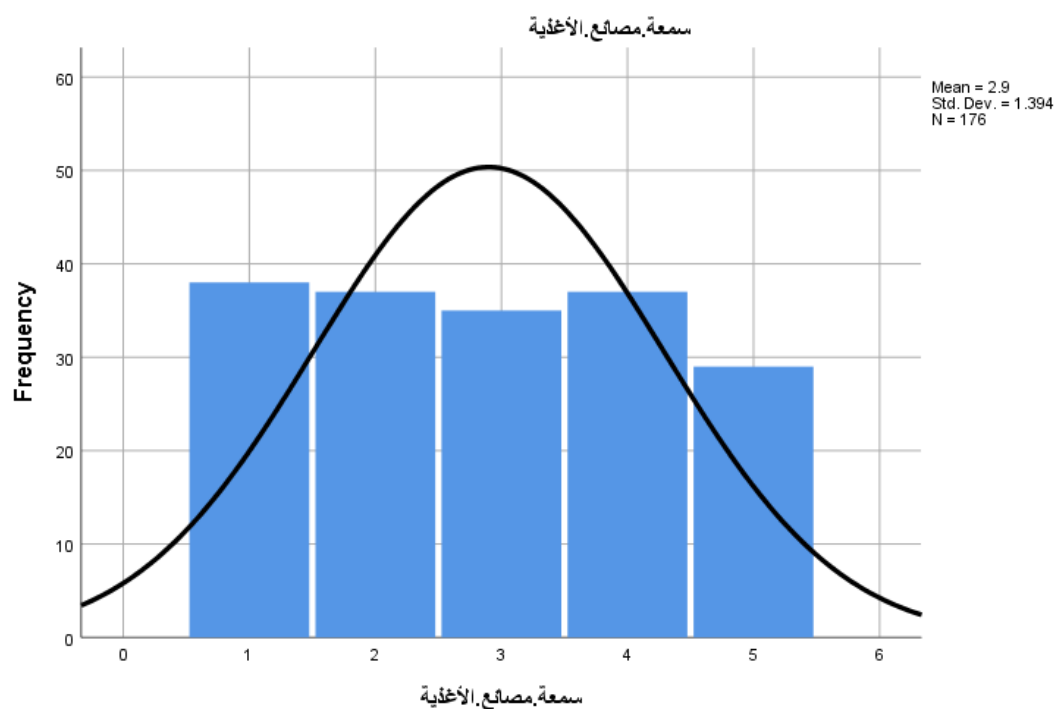
رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لمستوى رضا العملاء عن منتجات مصانع الأغذية قد تحسن نتيجة لتطبيق إدارة الجودة

• تساهم ممارسات الجودة الشاملة في تعزيز سمعة مصانع الأغذية بالرياض في السوق.

تشير نسبة 21.6% من المشاركين الذين وافقوا على أن ممارسات الجودة الشاملة تساهم في تعزيز سمعة مصانع الأغذية بالرياض في السوق إلى وجود إدراك إيجابي لدى جزء من الموظفين بشأن الأثر الإيجابي لهذه الممارسات على صورة الشركة. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن عددًا من الموظفين يشعرون بأن تحسين الجودة يعكس التزام الإدارة بالتميز والاحترافية، مما يمكن أن يعزز ثقة العملاء والشركاء في المنتجات. ومع ذلك، يجب ملاحظة أن هذه النسبة لا تزال أقل من الثلث، مما يشير إلى أن هناك فئات من الموظفين قد لا تدرك بشكل كامل أو لا تشعر بأن ممارسات الجودة تؤثر بشكل ملموس على سمعة الشركة. لذا، من المهم أن تسعى الإدارة لتعزيز الوعي بين الموظفين حول كيف يمكن لممارسات الجودة أن تلعب دورًا رئيسيًا في بناء سمعة الشركة، من خلال توفير بيانات ملموسة حول تأثير هذه الممارسات على العملاء والأسواق. تعزيز هذا الفهم يمكن أن يساهم في تحسين أداء الشركة وتعزيز الالتزام بين الموظفين تجاه تحقيق أهداف الجودة.

تساهم ممارسات الجودة الشاملة في تعزيز سمعة مصانع الأغذية بالرياض في السوق					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	38	21.6	21.6	21.6
	أوافق بشدة	37	21.0	21.0	42.6
	لا أوافق	35	19.9	19.9	62.5
	لا أوافق بشدة	37	21.0	21.0	83.5
	لا أوافق ولا أرفض	29	16.5	16.5	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جداول 18: الوصف الاحصائي لمساهمة ممارسات الجودة الشاملة في تعزيز سمعة مصانع الأغذية بالرياض في السوق.



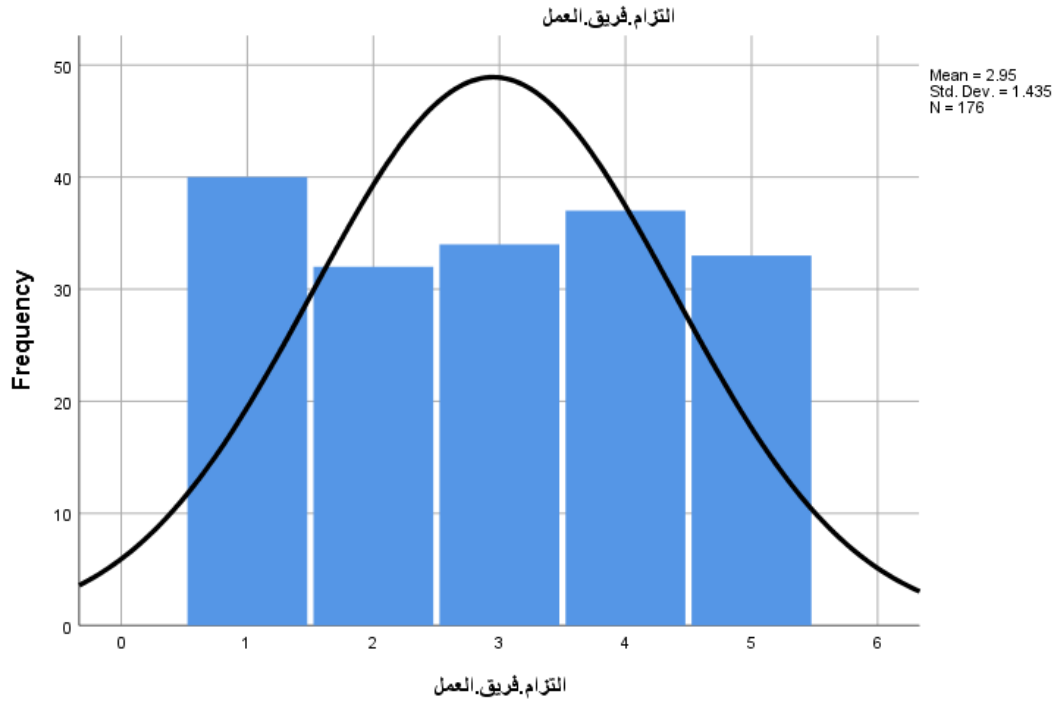
رسم توضيحي 18: التمثيل البياني لمساهمة ممارسات الجودة الشاملة في تعزيز سمعة مصانع الأغذية بالرياض في السوق

• أشعر بأنني محاط بفريق عمل ملتزم بجودة المنتج في مصانع الأغذية.

تشير نسبة 22.7% من المشاركين الذين يشعرون بأنهم محاطون بفريق عمل ملتزم بجودة المنتج إلى وجود إدراك إيجابي لثقافة التعاون والالتزام بالجودة في مصانع الأغذية. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن عددًا ملحوظًا من الموظفين يشعرون بأنهم جزء من بيئة عمل تدعم الالتزام بالجودة وتحفزهم على تحسين أداءهم. تعكس هذه النتيجة جهود الإدارة في تعزيز العمل الجماعي والتعاون بين الفرق، مما يعزز من الروح المعنوية ويشجع الموظفين على المشاركة الفعالة في تحقيق معايير الجودة. ومع ذلك، يجب الانتباه إلى أن هذه النسبة لا تزال تقل عن الثلث، مما يعني أن هناك فئات من الموظفين قد لا تشعر بنفس القدر من الانتماء أو التعاون. لذا، يتعين على الإدارة تعزيز هذه الثقافة بشكل أكبر من خلال تنظيم أنشطة جماعية وتوفير فرص للتدريب، مما يساهم في تحسين جودة الحياة المهنية ويعزز من فعالية ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

أشعر بأنني محاط بفريق عمل ملتزم بجودة المنتج في مصانع الأغذية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	40	22.7	22.7	22.7
	أوافق بشدة	32	18.2	18.2	40.9
	لا أوافق	34	19.3	19.3	60.2
	لا أوافق بشدة	37	21.0	21.0	81.3
	لا أوافق ولا أرفض	33	18.8	18.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 19: الوصف الاحصائي لشعور بأنني محاط بفريق عمل ملتزم بجودة المنتج في مصانع الأغذية.



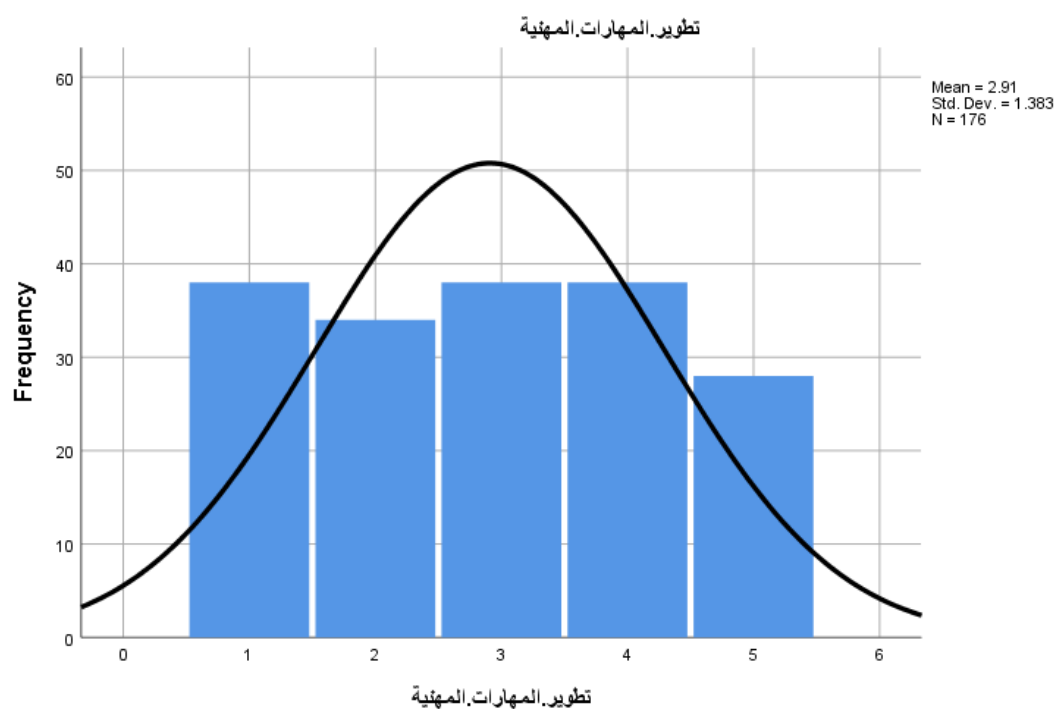
رسم توضيحي 19: التمثيل البياني لشعور بأنني محاط بفريق عمل ملتزم بجودة المنتج في مصانع الأغذية

• تعزز ممارسات الجودة الشاملة من فرص تطوير المهارات المهنية في مجال الأغذية.

تشير نسبة 21.6% من المشاركين الذين وافقوا ورفضوا بشدة أن ممارسات الجودة الشاملة تعزز من فرص تطوير المهارات المهنية في مجال الأغذية إلى وجود حالة من الانقسام في الآراء حول فعالية هذه الممارسات في تعزيز النمو المهني. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن هناك جزءاً من الموظفين الذين يرون أن تطبيق معايير الجودة يوفر لهم فرصاً لتطوير مهاراتهم، في حين أن جزءاً آخر قد يشعر بعدم اليقين أو عدم التوافق مع هذا الرأي. هذا الانقسام يمكن أن يشير إلى عدم وضوح في كيفية تطبيق ممارسات الجودة أو نقص في البرامج التدريبية التي تعزز تطوير المهارات. لذا، ينبغي على الإدارة التركيز على تحسين التواصل حول كيفية تأثير هذه الممارسات على فرص التدريب والنمو، وكذلك توفير برامج تدريبية فعالة تركز على تطوير المهارات المهنية. تعزيز هذا الاتجاه يمكن أن يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي ويعزز من الالتزام لدى الموظفين نحو تحقيق معايير الجودة المطلوبة.

تعزز ممارسات الجودة الشاملة من فرص تطوير المهارات المهنية في مجال الأغذية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	38	21.6	21.6	21.6
	أوافق بشدة	34	19.3	19.3	40.9
	لا أوافق	38	21.6	21.6	62.5
	لا أوافق بشدة	38	21.6	21.6	84.1
	لا أوافق ولا أرفض	28	15.9	15.9	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 20: الوصف الاحصائي لتعزيز ممارسات الجودة الشاملة من فرص تطوير المهارات المهنية في مجال الأغذية.



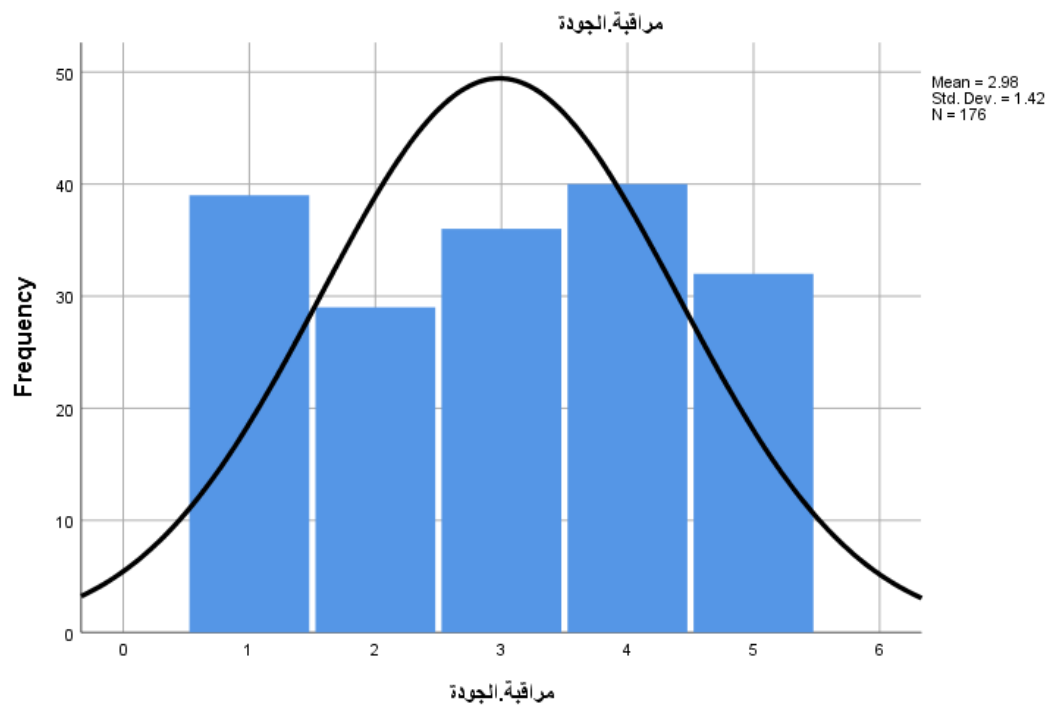
رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لتعزيز ممارسات الجودة الشاملة من فرص تطوير المهارات المهنية في مجال الأغذية

• يوجد نظام فعال لمراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج في مصانع الأغذية.

تشير نسبة 22.7% من المشاركين الذين أعربوا عن عدم موافقتهم بشدة على وجود نظام فعال لمراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج إلى وجود قلق أو عدم رضا بشأن فعالية آليات مراقبة الجودة المتبعة في مصانع الأغذية. تعتبر هذه النسبة الأعلى بين استجابات المشاركين، مما يدل على أن هناك فئة ملحوظة من الموظفين تشعر بأن النظام الحالي لا يلبي احتياجاتهم أو لا يعمل بالشكل المطلوب لضمان جودة المنتجات. هذا الوضع قد ينجم عن نقص في الشفافية أو عدم كفاية التدريب على معايير الجودة، مما يؤدي إلى تباين في الفهم والتطبيق بين الفرق المختلفة. لذا، من المهم أن تسعى الإدارة إلى تقييم وتعزيز نظام مراقبة الجودة، وتوفير التدريب اللازم للموظفين لضمان فهمهم لكيفية استخدامه بفعالية. تعزيز هذه الجهود يمكن أن يسهم في بناء ثقة أكبر بين الموظفين حول عمليات الجودة، مما ينعكس إيجاباً على الأداء والإنتاجية في المصانع.

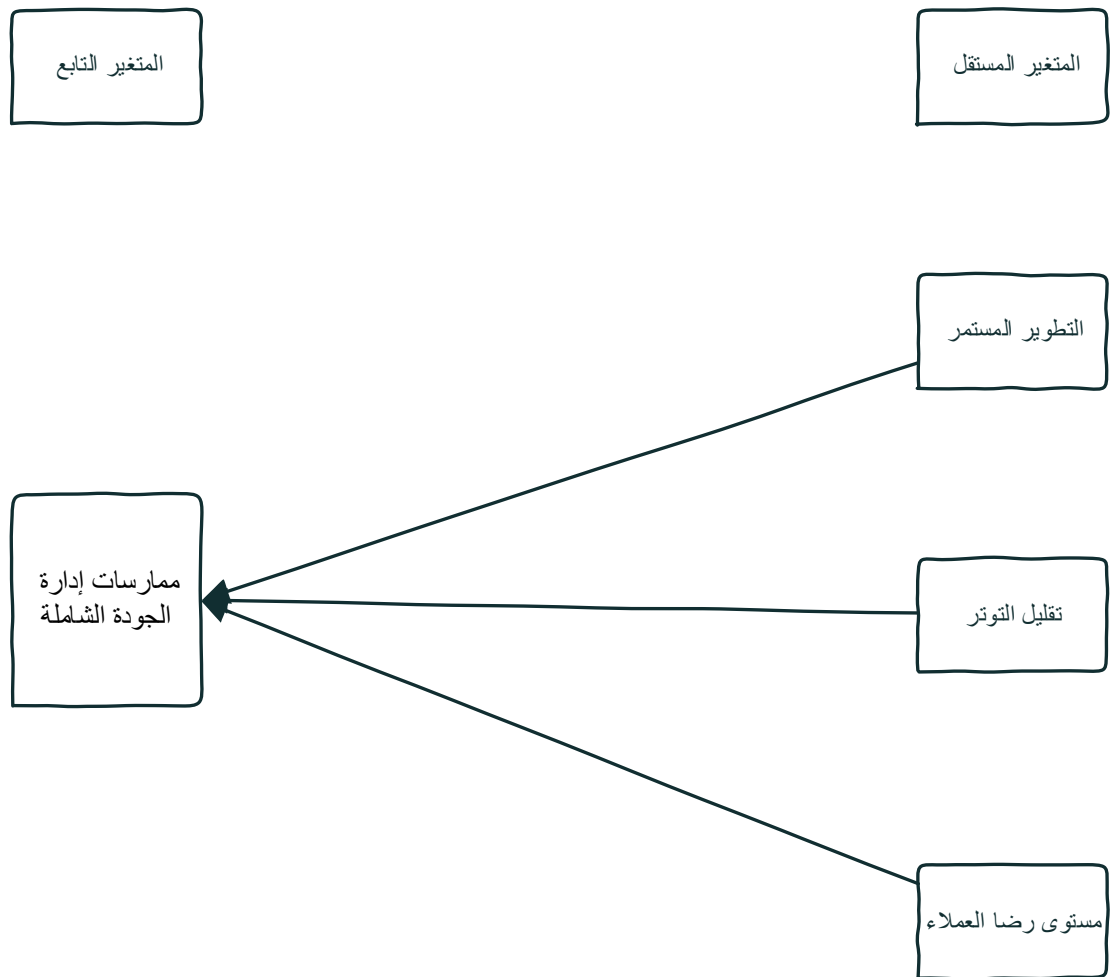
يوجد نظام فعال لمراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج في مصانع الأغذية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	39	22.2	22.2	22.2
	أوافق بشدة	29	16.5	16.5	38.6
	لا أوافق	36	20.5	20.5	59.1
	لا أوافق بشدة	40	22.7	22.7	81.8
	لا أوافق ولا أرفض	32	18.2	18.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

جدول 21: الوصف الاحصائي لتواجد نظام فعال لمراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج في مصانع الأغذية.



رسم توضيحي 21: التمثيل البياني لتواجد نظام فعال لمراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج في مصانع الأغذية

• متغيرات الدراسة



رسم توضيحي 22: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

- دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التطوير المستمر في جودة حياة العمل لدى مصانع الأغذية

بمدينة الرياض

تلعب ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) دوراً حيوياً في تعزيز التطوير المستمر في جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. تتمثل هذه الممارسات في تبني مجموعة من المبادئ التي تركز على تحسين الأداء بشكل مستمر من خلال مشاركة جميع الموظفين في العمليات الإنتاجية. من خلال تفعيل ثقافة الجودة، يمكن للمصانع خلق بيئة عمل تشجع على التعاون والابتكار، حيث يتم استغلال آراء الموظفين وملاحظاتهم لتحسين عمليات الإنتاج. هذا النوع من المشاركة يعزز شعور الانتماء والالتزام لدى العاملين، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم الوظيفي. كما أن تحسين بيئة العمل يمكن أن يقلل من مستويات التوتر والضغط النفسي، ويعزز من مستوى الإنتاجية، مما يساهم في تحقيق أهداف الجودة المنشودة.

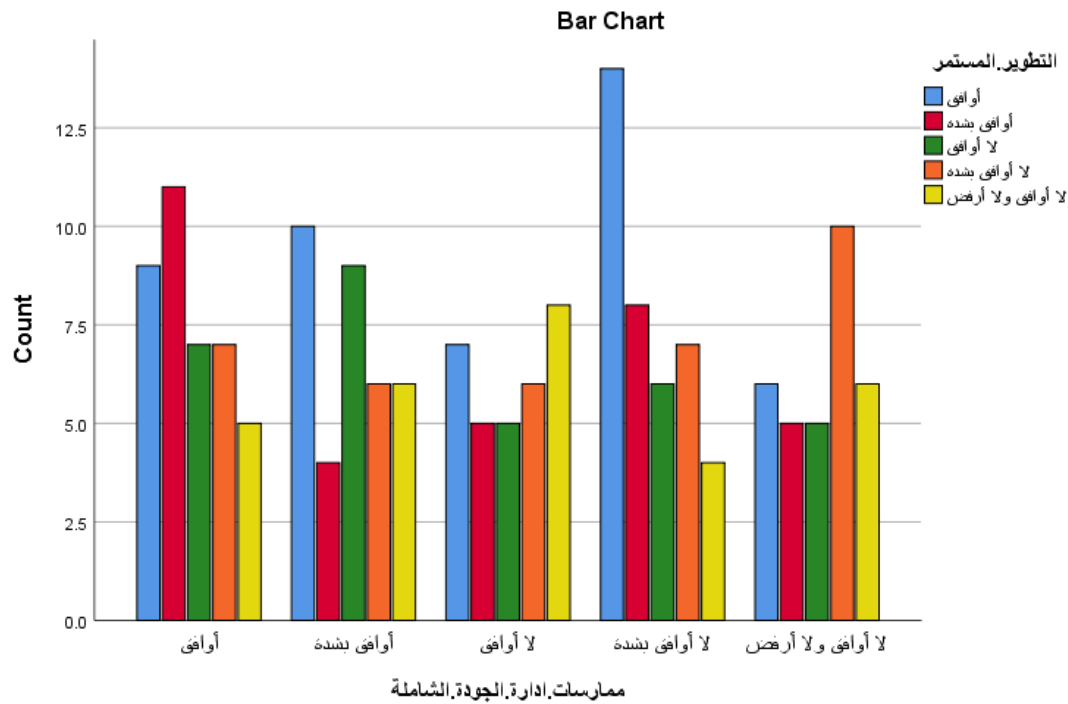
تسهم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين عملية التدريب والتطوير المهني للموظفين. من خلال التركيز على التعليم المستمر والتدريب، تصبح القوى العاملة أكثر كفاءة وقادرة على التعامل مع التحديات والمتغيرات في السوق. يساعد هذا الاستثمار في تطوير المهارات على رفع مستوى الأداء الفردي والجماعي، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة المنتجات النهائية. بالإضافة إلى ذلك، تؤدي هذه الممارسات إلى تحسين سمعة المصانع في السوق، حيث تعكس الالتزام بالجودة وتلبية توقعات العملاء. وبالتالي، تساهم إدارة الجودة الشاملة في خلق بيئة عمل محفزة، مما يعزز من استدامة التحسينات المستمرة ويحقق نتائج إيجابية على المدى الطويل لكل من الموظفين والمنظمة ككل (Abdul, 2019).

تظهر نتائج اختبار كاي تربيع (Chi-Square Tests) المتعلقة بدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التطوير المستمر في جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض عدم وجود دلالة إحصائية قوية بين المتغيرات المدروسة، حيث بلغت قيمة كاي تربيع لبيانات بيرسون 12.360 مع 3 درجات حرية ووجود قيمة دلالة (Asymptotic Significance) تساوي 0.719. تشير هذه القيمة إلى أنه لا يوجد ارتباط ملحوظ بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتطوير جودة حياة العمل، مما يعني أن التغييرات في ممارسات الجودة لم تؤثر بشكل كبير على جودة الحياة المهنية للموظفين. بالإضافة إلى ذلك، تؤكد نتائج اختبار النسبة الاحتمالية (Likelihood Ratio) وارتباط الخطي (Linear-by-Linear Association) على نفس الاتجاه، حيث لم تظهر أي إشارات قوية تدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. وبالرغم من أن العينة

المدرسة تضم 176 حالة، فإن هذه النتائج تدعو إلى مراجعة استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة وتقييم مدى فعاليتها في تحسين جودة حياة العمل، وذلك لتحديد مجالات التحسين المطلوبة وتعزيز أثر هذه الممارسات في المستقبل.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.360 ^a	3	.719
Likelihood Ratio	11.801	3	.758
Linear-by-Linear Association	.400	1	.527
N of Valid Cases	176		
a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.11.			

جدول 22: اختبار كاي اسكوير لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التطوير المستمر في جودة حياة العمل لدى مصانع الأغذية بمدينة الرياض.



رسم توضيحي 23: المقاييس المتمثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التطوير المستمر في جودة حياة العمل لدى مصانع الأغذية بمدينة الرياض

- دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتقليل التوتر في جودة حياة العمل لدى مصانع الأغذية بمدينة

الرياض

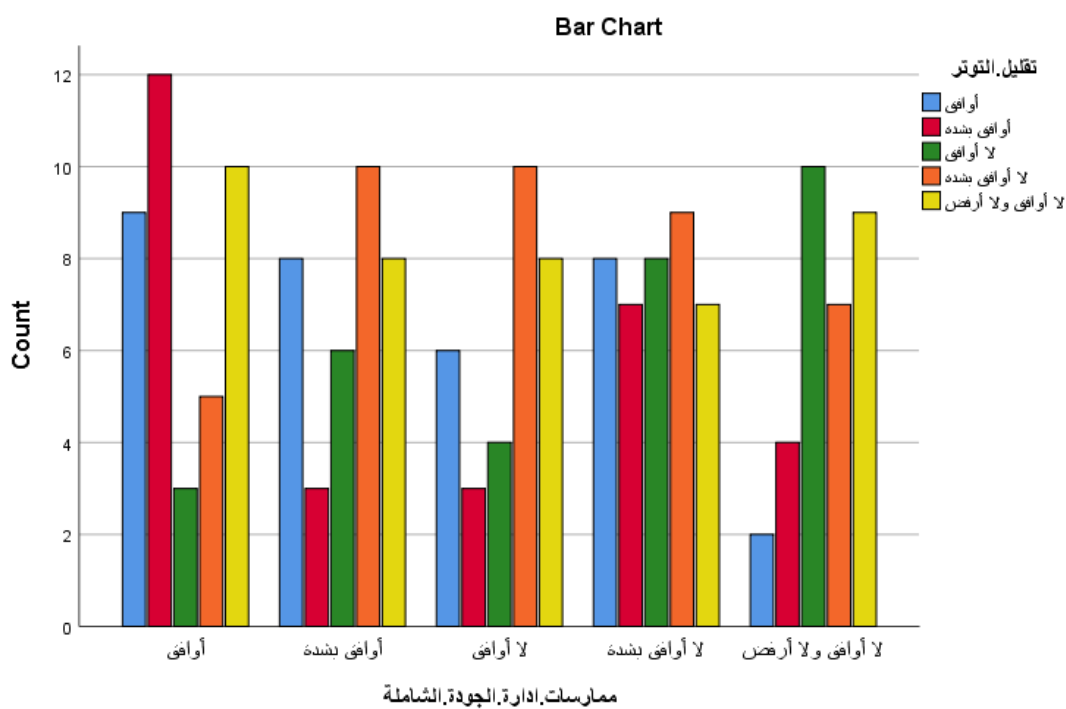
تعد ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) من الأدوات الفعالة لتقليل التوتر وتحسين جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض. من خلال اعتماد أساليب منظمة لتحسين العمليات، تساهم إدارة الجودة في خلق بيئة عمل أكثر انسيابية وكفاءة. فعندما يتم تحديد المشكلات وتحليلها بدقة، يمكن اتخاذ خطوات استباقية لمعالجتها، مما يقلل من الضغوط اليومية التي يواجهها الموظفون. بالإضافة إلى ذلك، فإن تعزيز ثقافة التعاون والمشاركة بين الموظفين يعزز من روح الفريق، مما يساهم في تخفيف التوتر الناتج عن العمل الجماعي. عندما يشعر الموظفون بأنهم جزء من عملية التحسين، يزداد مستوى الرضا والانتماء، مما ينعكس إيجابياً على الصحة النفسية والرفاهية العامة لهم.

تساهم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في توفير التدريب المستمر والدعم للموظفين، مما يزيد من مهاراتهم وثقتهم بأنفسهم في أداء مهامهم. هذا الاستثمار في تطوير المهارات يساعد الموظفين على مواجهة التحديات بشكل أفضل، مما يقلل من الشعور بالإرهاق والضغط النفسي. كما أن التوجيه الفعال والقيادة المستنيرة يمكن أن تلعب دوراً كبيراً في تقليل التوتر، حيث يساعد القادة في توضيح الأهداف وتقديم الدعم اللازم لفريق العمل. بالتالي، تساهم هذه الممارسات في تحسين جودة حياة العمل بشكل شامل، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل معدل الاستنزاف الوظيفي، وبالتالي خلق بيئة عمل أكثر إيجابية ومرونة (Aichouni، 2023).

تشير نتائج اختبار كاي-تربيع (Chi-Square Tests) المتعلقة بدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تقليل التوتر في جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض إلى عدم وجود دلالة إحصائية قوية بين هذه الممارسات ومستويات التوتر في بيئة العمل. حيث أظهرت قيمة كاي-تربيع لبيرسون 21.255 مع 4 درجات حرية وقيمة دلالة (Asymptotic Significance) تساوي 0.169، مما يعني أنه لا يوجد ارتباط معنوي بين ممارسات الجودة والتوتر النفسي لدى الموظفين. كما تدعم نتائج اختبار النسبة الاحتمالية (Likelihood Ratio) وارتباط الخطّي (Linear-by-Linear Association) هذا الاتجاه، حيث كانت القيم 21.852 و2.010 على التوالي، مما يشير إلى عدم وجود علاقة قوية. وبالتالي، على الرغم من الجهود المبذولة لتحسين الجودة، فإن النتائج تدعو إلى إعادة تقييم استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة لتحديد العوامل التي تؤثر على مستويات التوتر وتحسين فعالية هذه الممارسات في تحسين جودة حياة العمل.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.255 ^a	4	.169
Likelihood Ratio	21.852	4	.148
Linear-by-Linear Association	2.010	1	.156
N of Valid Cases	176		
a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.11.			

جدول 23: اختبار كاي اسكوير لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتقليل التوتر في جودة حياة العمل لدى مصانع الأغذية بمدينة الرياض.



رسم توضيحي 24: المقاييس المتمثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتقليل التوتر في جودة حياة العمل لدى مصانع الأغذية بمدينة الرياض

• دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة لزيادة مستوى رضا العملاء لدى مصانع الأغذية بمدينة الرياض

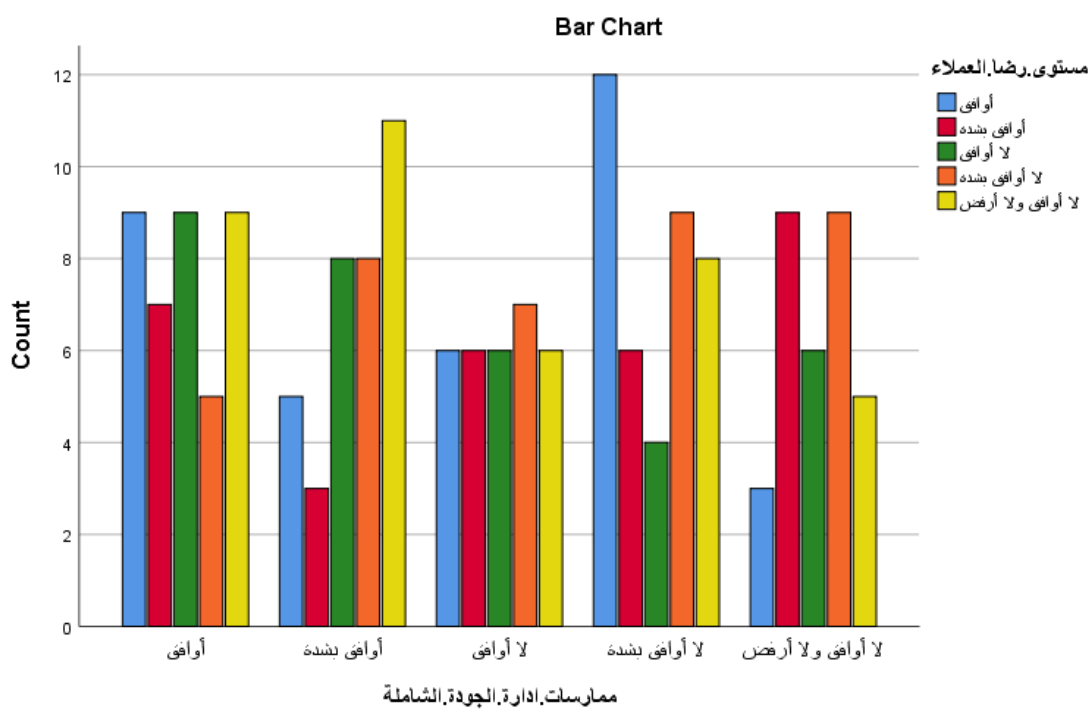
تعتبر ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) أداة رئيسية في زيادة مستوى رضا العملاء في مصانع الأغذية بمدينة الرياض، حيث تركز هذه الممارسات على تحسين جميع جوانب العمليات الإنتاجية والخدمات المقدمة. من خلال تطبيق مبادئ الجودة، مثل تحسين العمليات، وتدريب الموظفين، وتحفيز الابتكار، يتم تعزيز جودة المنتجات بشكل ملحوظ. عندما يشعر العملاء بأن المنتجات تلبي أو تتجاوز توقعاتهم، يزداد مستوى رضاهم وثقتهم في العلامة التجارية. كما تساهم المشاركة الفعالة للموظفين في عمليات الجودة في تحسين تجربتهم، مما يعكس أيضًا بشكل إيجابي على تعاملهم مع العملاء. هذه الديناميكية تؤدي إلى خلق علاقة إيجابية بين الشركة والعملاء، حيث يشعر العملاء بأنهم جزء من عملية التحسين المستمرة.

إن التركيز على رضا العملاء يتطلب استجابة سريعة وفعالة لملاحظاتهم واحتياجاتهم. من خلال استخدام أدوات مثل استبيانات الرضا ومؤشرات الأداء، يمكن للمصانع جمع بيانات قيمة عن تجارب العملاء وتحليلها لتحسين المنتجات والخدمات. كما تعزز ممارسات الجودة الشاملة من قدرة الشركات على التكيف مع التغيرات في السوق ومتطلبات العملاء، مما يعزز من قدرتها التنافسية. عندما يتم التعامل مع شكاوى العملاء بشكل فعال ويؤخذ رأيهم بعين الاعتبار، فإن ذلك يؤدي إلى تحسين العلاقات مع العملاء ويزيد من ولائهم للعلامة التجارية. وبالتالي، فإن تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة يعد استثمارًا استراتيجيًا يعزز من رضا العملاء ويساهم في نمو الأعمال واستدامتها في المستقبل (Rawi، 2022).

تشير نتائج اختبار كاي تربيع (Chi-Square Tests) المتعلقة بدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في زيادة مستوى رضا العملاء في مصانع الأغذية بمدينة الرياض إلى عدم وجود دلالة إحصائية قوية، حيث أظهرت قيمة كاي-تربيع لبيرسون 15.114 مع 2 درجة حرية وقيمة دلالة (Asymptotic Significance) تساوي 0.516. وهذا يشير إلى عدم وجود ارتباط معنوي بين ممارسات الجودة ومستوى رضا العملاء. كما تدعم نتائج اختبار النسبة الاحتمالية (Likelihood Ratio) وارتباط الخطّي (Linear-by-Linear Association) هذا الاتجاه، حيث كانت القيم 15.695 و0.113 على التوالي، مما يدل على عدم وجود علاقة قوية. بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن الجهود المبذولة في إدارة الجودة الشاملة لم تكن فعالة بما فيه الكفاية لزيادة مستوى رضا العملاء، مما يستدعي مراجعة وتطوير الاستراتيجيات المتبعة لتحسين فعالية هذه الممارسات في تعزيز رضا العملاء في المستقبل.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.114 ^a	2	.516
Likelihood Ratio	15.695	2	.474
Linear-by-Linear Association	.113	1	.737
N of Valid Cases	176		
a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.46.			

جدول 24: اختبار كاي اسكوير لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة لزيادة مستوى رضا العملاء لدي مصانع الأغذية بمدينة الرياض



رسم توضيحي 25: المقاييس المتمثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور ممارسات إدارة الجودة الشاملة لزيادة مستوى رضا العملاء لدي مصانع الأغذية بمدينة الرياض

• تحليل المصداقية والموثوقية

توضح نتائج تحليل المصداقية والموثوقية أن جميع البيانات المدخلة (176 حالة) كانت صالحة للتحليل، مما يشير إلى جودة البيانات وعدم وجود حالات مفقودة. كما تعكس إحصائيات الموثوقية، التي تم قياسها باستخدام معامل ألفا لكرونباخ، مستوى عالٍ من الموثوقية مع قيمة 0.822، وهو ما يتجاوز العتبة المقبولة (0.70) في الأبحاث الاجتماعية. هذا يشير إلى أن الأداة المستخدمة لجمع البيانات فعالة في قياس المفاهيم المستهدفة، حيث تضم 20 عنصراً تساهم في تعزيز دقة النتائج. بناءً على ذلك، يمكن اعتبار الأداة موثوقة في استخدامها في البحث، مما يعزز من مصداقية النتائج المستخلصة.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	176	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	176	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول 25: ملخص انجاز القضية.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.822	.810	20

جدول 26: إحصائيات الموثوقية.

• تحليل التباين الأحادي

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) إلى أن نموذج الانحدار لم يكن له تأثير دال إحصائي على جودة حياة العمل في مصانع الأغذية بمدينة الرياض، حيث بلغت قيمة F 1.559 مع مستوى دلالة (Sig.) يساوي 0.109. هذه القيمة تفيد بعدم وجود اختلافات معنوية بين المجموعات المدروسة، مما يعني أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لم تؤثر بشكل كبير على جودة حياة العمل كما كان متوقعاً. إضافةً إلى ذلك، تشير النتائج إلى أن مجموع المربعات التقديرية (Regression) كان 36.795 مقارنةً بمجموع المربعات الباقية (Residual) الذي بلغ 320.637، مما يبرز عدم التناسب بين المتغيرات المستقلة وجودة حياة العمل، وهذا يشير إلى وجود عوامل أخرى قد تؤثر على جودة الحياة في العمل لم يتم أخذها بعين الاعتبار.

فيما يتعلق بنموذج بايز، تشير إحصائياته إلى أن معامل R كان 0.321، مما يعني أن نسبة 10.3% فقط من التباين في جودة حياة العمل يمكن تفسيره بواسطة ممارسات إدارة الجودة الشاملة. كما أن القيمة المعدلة لـ R Square تساوي 0.037، مما يدل على أن النموذج يفتقر إلى القوة التفسيرية اللازمة. هذا يعكس الحاجة إلى مراجعة العوامل المؤثرة على جودة حياة العمل، حيث قد تكون هناك متغيرات أخرى خارج نطاق الدراسة تلعب دوراً أكبر في تحقيق تحسينات في جودة الحياة في بيئات العمل. بالتالي، توضح هذه النتائج أهمية التعمق في البحث عن عوامل إضافية تؤثر على جودة حياة العمل في سياق إدارة الجودة الشاملة.

ANOVA ^b					
Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	36.795	12	3.066	1.559	.109
Residual	320.637	163	1.967		
Total	357.432	175			

جدول 27: تحليل التباين.

Bayes Factor Model Summary ^b				
Bayes Factor ^c	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.000	.321	.103	.037	1.40

جدول 28: ملخص نموذج عامل بايز.

التوصيات

تضمنت توصيات الدراسة عدة نقاط جوهرية تهدف إلى تحسين تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مصانع الأغذية بمدينة الرياض، وتشجيع التحسين المستمر في بيئة العمل. من أبرز التوصيات:

- يجب على الإدارات العليا تعزيز إشراك العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، وذلك لزيادة الشعور بالانتماء والمسؤولية وتحسين جودة حياة العمل.
- من الضروري توفير بيئة عمل ملائمة تضمن السلامة والصحة المهنية للعاملين، مما يساهم في تقليل معدلات الإجهاد والتوتر في بيئة العمل.
- ينبغي تزويد العاملين بفرص مستمرة للتدريب والتطوير، مما يعزز من مهاراتهم ويزيد من كفاءتهم في العمل.
- تطوير علاقات مبنية على الثقة والشفافية بين الإدارة والعاملين يساهم في تعزيز التواصل الفعال ويقلل من التوترات التي قد تنشأ في بيئة العمل.
- تطبيق استراتيجيات التحسين المستمر على العمليات التشغيلية يساعد في رفع مستوى الإنتاجية وتقليل التكاليف، مما يعود بالنفع على العاملين والمؤسسة ككل.
- توفير بيئة عمل تدعم التوازن بين الحياة الشخصية والعملية يعزز من رضا العاملين ويقلل من معدلات الدوران الوظيفي.
- ينبغي على المصانع تطبيق آليات لقياس جودة حياة العمل وممارسات إدارة الجودة بشكل دوري لضمان التحسين المستمر وتحقيق النتائج المرجوة.

المراجع

- Aawag Mohsen Alawag .(2023) .Critical Success Factors Influencing Total Quality Management In Industrialised Building System: A Case Of Malaysian Construction Industry تم الاسترداد 14(2) .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2090447922001885>
- Ahmed Hassan Ali Ibrahim Bisho .(2022) .The structural relationship between TQM, employee satisfaction and hotel performance تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/362437212_TOTAL_QUALITY_MANAGEMENT_INTEGRATED_STRATEGY_ITS_IMPLICATION_TO_ORGANIZATIONAL_SUCCESS
- Amani Said Hassan .(2021) .Total quality management for enhancing organizational performance: The mediating role of green manufacturing practices تم الاسترداد من
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652621015857>
- Bagus Riyono .(2022) .Quality of Work Life (QWL) From Psychological Perspective and The Development of Its Measurement تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/360180160_Quality_of_Work_Life_QWL_From_Psychological_Perspective_and_The_Development_of_Its_Measurement
- Bashir Ahmad Fida .(2020) .Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman تم الاسترداد من
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244020919517>
- Denisse Parra-Giordano .(2022) .Quality of Work Life and Work Process of Assistance Nurses تم الاسترداد من
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9180082/>
- Enas El- Sayed Sadek .(2023) .The Impact of Implementing the Total Quality Management Practices on the Performance of Human Resources in Food Processing Projects (Case study of Fayoum Food Industries Company) تم الاسترداد من
https://fjard.journals.ekb.eg/article_302955.html
- Hari Lal Bhaskar .(2020) .Establishing a link among total quality management, market orientation and organizational performance: An empirical investigation تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/339801133_Establishing_a_link_among_total_quality_management_market_orientation_and_organizational_performance_An_empirical_investigation
- Ifeanyi Nwokeocha .(2024) .Total Quality Management in Media Outfits and Organizational Performance تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/378792461_Total_Quality_Management_in_Media_Outfits_and_Organizational_Performance
- João Leitão .(2019) .Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity تم الاسترداد من
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6843298/>
- Lawrence A. Palinkas .(2015) .Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research تم الاسترداد من
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4012002/>
- Mohamed .(2023) .An Empirical Study of the Contribution of Total Quality Management to Occupational Safety and Health Performance in Saudi Organizations تم الاسترداد من
<https://www.mdpi.com/1660-4601/20/2/1495>

- Mohamed Aichouni .(2023) .An Empirical Study of the Contribution of Total Quality Management to Occupational Safety and Health Performance in Saudi Organizations . تم الاسترداد من <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9859297/>
- Muslim Amin .(2017) .The structural relationship between TQM, employee satisfaction and hotel performance . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/316941655_The_structural_relationship_between_TQM_employee_satisfaction_and_hotel_performance
- Najdat Hameed Al-Rawi .(2022) .Total quality management (TQM) practices, ISO9001 implementation, and organizational performance: A literature review and a proposed framework in an Iraqi manufacturing context . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/362920621_Total_quality_management_TQM_practices_ISO9001_implementation_and_organizational_performance_A_literature_review_and_a_proposed_framework_in_an_Iraqi_manufacturing_context
- Nasser Abdul .(2019) .The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/335220202_The_effect_of_total_quality_management_practices_on_employee_performance_The_moderating_role_of_knowledge_sharing
- Nasser Abdul Ghani Al- Saffar .(2019) .The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing . تم الاسترداد من <https://growingscience.com/beta/msl/3390-the-effect-of-total-quality-management-practices-on-employee-performance-the-moderating-role-of-knowledge-sharing.html>
- Rana Alghamdi .(2022) .The Impact of Total Quality Management on the Saudi Manufacturing SMEs Performance . تم الاسترداد من (11)9 . https://www.researchgate.net/publication/366059469_The_Impact_of_Total_Quality_Management_on_the_Saudi_Manufacturing_SMEs_Performance
- Robert C. Kelly .(2024) .What Is Total Quality Management (TQM), and Why Is It Important ? تم الاسترداد من <https://www.investopedia.com/terms/t/total-quality-management-tqm.asp>
- Songul Zehir .(2023) .Effects of Total Quality Management Practices on Financial and Operational Performance of Hospitals . تم الاسترداد من <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/21/15430>

الملاحق

الاستبانة

- الاسئلة العامة

- العمر

- الجنس

- الدرجة

- أسئلة الاستبانة

- تساهم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة العمل في مصانع الأغذية بالرياض.
- يتم توفير التدريب اللازم للموظفين في مصانع الأغذية لضمان تطبيق ممارسات الجودة.
- تشجع إدارة مصانع الأغذية بالرياض على الابتكار والتطوير المستمر في عمليات الإنتاج.
- أشعر بالراحة في العمل في مصانع الأغذية بفضل السياسات المتبعة في إدارة الجودة.
- تحظى ملاحظات الموظفين حول الجودة في مصانع الأغذية بالرياض بالاهتمام من قبل الإدارة.
- يتم تقييم أداء الموظفين في مصانع الأغذية بناءً على معايير جودة واضحة.
- أرى تحسناً ملموساً في بيئة العمل في مصانع الأغذية نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تعزز ممارسات الجودة الشاملة روح الفريق والتعاون بين الموظفين في مصانع الأغذية.
- تساهم الممارسات الجيدة في تقليل التوتر والضغط في العمل في مصانع الأغذية بالرياض.
- أشعر بأنني جزء من عملية تحسين الجودة في مصانع الأغذية.
- توفر الإدارة في مصانع الأغذية أدوات وموارد كافية لدعم الجودة.
- يتم تشجيع الموظفين في مصانع الأغذية على اقتراح تحسينات في ممارسات الجودة.
- ألاحظ أن مستوى رضا العملاء عن منتجات مصانع الأغذية قد تحسن نتيجة لتطبيق إدارة الجودة.
- تساهم ممارسات الجودة الشاملة في تعزيز سمعة مصانع الأغذية بالرياض في السوق.
- أشعر بأنني محاط بفريق عمل ملتزم بجودة المنتج في مصانع الأغذية.
- تعزز ممارسات الجودة الشاملة من فرص تطوير المهارات المهنية في مجال الأغذية.
- يوجد نظام فعال لمراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج في مصانع الأغذية.

https://docs.google.com/forms/d/1cMopp-ks4_nQ2eDGMjxk2n3wjRzADpfFz2MrQXUkaNM/edit

This study aimed to explore the impact of TQM practices on improving the quality of work life in food factories in Riyadh. The research addresses the relationship between the application of TQM practices in its dimensions (top management commitment, employee engagement and participation, relationship management, and process development) and how they reflect on the quality of work life of employees. The study followed the descriptive analytical approach, where data were collected through a questionnaire directed to employees in these factories. The results showed a positive and statistically significant impact of TQM practices on the quality of work life. It concluded that the effective commitment of top management and the involvement of employees in operational processes enhances their job satisfaction and reduces psychological stress in the work environment. The study also showed that developing relationships between employees and management contributes to creating a positive and integrated work environment, which improves the quality of work life in general. The study recommended that food factories should adopt sustainable TQM policies that include enhancing employee engagement and improving the work environment to achieve higher levels of job satisfaction and productivity.

Keywords: Total Quality Management - Quality of Work Life - Administrative Commitment - Job Engagement - Relationship Management - Process Development - Food Factories.

Midocean University

College of Management

Specialization in business management



Title in English

The Impact of Total Quality Management Practices on the Quality of Work Life: An Applied
Study on Food Factories in Riyadh

Prepared by: Basem Taher Ali Saif

Supervised by:

Dr. Asmaa Abu Anza

Dr. Engy Hassan Nashat

Year: 2024