

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

أثر إدارة الجودة الشاملة في الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

فايز محمد قبلان الشمري

242000734

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024



4.....	مقدمة:
9.....	مشكلة الدراسة:
11	أهمية الدراسة:
13	أهداف الدراسة:
13	تساؤلات الدراسة:
14	فروض الدراسة:
15	نموذج الدراسة:
17	الدراسات السابقة:
29	المنطلقات النظرية للدراسة:
30	المنهجية وطرق البحث:
32	مصادر جمع البيانات:
32	أدوات الدراسة :
33	حدود الدراسة :
33	المراجع:

مقدمة:

تُعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) من الأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال التركيز على الجودة في جميع جوانب العمل. إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يُسهم في تعزيز الفعالية والكفاءة، مما يؤثر بشكل إيجابي على نتائج المؤسسات. تقوم إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تشمل التركيز على العميل، التحسين المستمر، واشتراك جميع الأفراد في المنظمة في عمليات التحسين. هذه المبادئ تعكس أهمية الجودة كعنصر أساسي في نجاح المؤسسات، سواء كانت خاصة أو عامة. (البصال والطراونة، 2020)

أحد أبرز الأبعاد التي تتأثر بإدارة الجودة الشاملة هو تحسين رضا العملاء. حيث تركز إدارة الجودة الشاملة على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية. من خلال الاستماع إلى آراء العملاء وفهم متطلباتهم، تتمكن المؤسسات من تنفيذ تحسينات تساهم في رفع مستوى الخدمة المقدمة. عندما يشعر العملاء بالرضا عن المنتجات والخدمات، فإن ذلك يؤدي إلى تعزيز ولائهم وزيادة فرص تكرار الشراء، مما ينعكس إيجاباً على عوائد المؤسسة. (البدرى، 2020)

تؤدي إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين الكفاءة التشغيلية. من خلال التركيز على العمليات الداخلية وتطبيق ممارسات التحسين المستمر، يمكن للمؤسسات تقليل الفاقد وزيادة الإنتاجية. يتطلب ذلك تحليل العمليات بشكل دوري وتحديد مجالات التحسين، مما يساعد على التخلص من الأنشطة غير الضرورية وتقليل التكاليف. هذا التحسين في الكفاءة ليس فقط يزيد من الربحية، بل يعزز أيضاً من القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق. (Ouari, 2022)

كما أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل إيجابي على ثقافة العمل داخل المؤسسات. من خلال تشجيع التواصل المفتوح والتعاون بين الفرق المختلفة، تُعزز إدارة الجودة الشاملة من بيئة العمل الإيجابية. إن مشاركة جميع الموظفين في عمليات التحسين تساهم في تحفيزهم وزيادة انخراطهم في أهداف المؤسسة، مما يعزز من روح الفريق ويعطيهم شعوراً بالمسؤولية تجاه جودة العمل. هذه الثقافة الموجهة نحو الجودة تخلق بيئة عمل أكثر إبداعاً وابتكاراً، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية. (الدلال و المعايطة، 2015).

يمكن القول إن تأثير إدارة الجودة الشاملة يمتد إلى تعزيز السمعة المؤسسية. عندما تُعرف المؤسسة بجودتها واهتمامها برضا العملاء، فإن ذلك يُعزز من مكانتها في السوق ويجذب المزيد من العملاء. السمعة الجيدة تُعتبر أحد الأصول القيمة التي يمكن أن تساهم في تحقيق النجاح على المدى الطويل. لذا، فإن استثمار المؤسسات في إدارة الجودة الشاملة لا يُعتبر خياراً بل ضرورة لضمان استدامتها ونموها في بيئة تنافسية متزايدة. يظهر أثر إدارة الجودة الشاملة أنها ليست مجرد مجموعة من المبادئ أو الممارسات، بل هي استراتيجية شاملة تعزز من أداء المؤسسات في مختلف المجالات. من خلال تحسين رضا العملاء، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز ثقافة العمل، وتحسين السمعة المؤسسية، تُعتبر إدارة الجودة الشاملة أداة قوية لتحقيق النجاح والاستدامة في عالم الأعمال الحديث. (البصال والطراونة، 2020)

يُعتبر الإبداع التنظيمي من العناصر الأساسية التي تساهم في نجاح المؤسسات واستدامتها في عالم الأعمال المتغير بسرعة. يتجاوز الإبداع التنظيمي مجرد الابتكار في المنتجات أو الخدمات؛ إذ يشمل أيضاً تحسين العمليات الداخلية، وتطوير استراتيجيات جديدة، وتعزيز ثقافة العمل التي تشجع

على التفكير الخلاق. في ظل التنافسية الشديدة التي يشهدها السوق اليوم، تُعتبر القدرة على الابتكار والتكيف مع التغيرات من العوامل الحاسمة التي تحدد بقاء المؤسسات ونفوقها. (البدرى، 2020)

أحد الأبعاد الرئيسية للإبداع التنظيمي هو تحسين الأداء المؤسسي. يُتيح الإبداع التنظيمي للمؤسسات تطوير حلول جديدة للتحديات التي تواجهها، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف. على سبيل المثال، من خلال إعادة تصميم العمليات أو استخدام تقنيات جديدة، يمكن للمؤسسات تقليل الفاقد وزيادة الإنتاجية. هذا التحسين في الأداء لا يُعزز فقط من الربحية، بل يساهم أيضاً في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة، مما ينعكس إيجاباً على رضا العملاء وولائهم. (الدلال و المعايطة، 2015)

يسهم الإبداع التنظيمي في تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسة. عندما تُشجع الإدارة الموظفين على التفكير خارج الصندوق وتقديم أفكار جديدة، فإن ذلك يخلق بيئة عمل محفزة تعزز من مشاركة الأفراد وانخراطهم في تحقيق الأهداف المؤسسية. يُعتبر الموظفون هم المصدر الرئيسي للإبداع، وعندما يتم تمكينهم من التعبير عن أفكارهم، تزداد فرص تحقيق الابتكارات التي يمكن أن تُحدث فرقاً كبيراً في أداء المؤسسة. إن هذه الثقافة التشاركية تعزز من روح الفريق وتزيد من التزام الأفراد تجاه المؤسسة. (البدرى، 2020)

كما يلعب الإبداع التنظيمي دوراً محورياً في التكيف مع التغيرات البيئية. في ظل الظروف الاقتصادية والاجتماعية المتغيرة، تحتاج المؤسسات إلى القدرة على التكيف السريع مع المستجدات. يُساعد الإبداع التنظيمي في تطوير استراتيجيات مرنة تسمح للمؤسسات بالاستجابة للتحديات الجديدة أو الفرص الناشئة. على سبيل المثال، خلال الأزمات مثل جائحة كوفيد-19، كانت المؤسسات التي

اعتمدت على الإبداع التنظيمي في إعادة هيكلة عملياتها أو تقديم خدمات جديدة هي الأكثر قدرة على البقاء والتكيف مع الظروف الجديدة. (البصال والطراونة، 2020)

من جهة أخرى، يُعتبر الإبداع التنظيمي أداة فعالة لتعزيز التنافسية. في بيئة الأعمال المعاصرة، لا يكفي أن تقدم المؤسسات منتجات أو خدمات تقليدية؛ بل تحتاج إلى التجديد المستمر لجذب العملاء وتلبية احتياجاتهم المتزايدة. من خلال الابتكار في العروض والعمليات، يمكن للمؤسسات التميز عن منافسيها وكسب حصة أكبر من السوق. إن القدرة على تقديم حلول جديدة ومبتكرة تضع المؤسسة في موقع قيادي، مما يعزز من صورتها في أعين المستهلكين. (الدلال و المعايطة، 2015)

يُظهر أثر الإبداع التنظيمي أنه يمثل ركيزة أساسية لتحقيق النجاح في المؤسسات الحديثة. من خلال تعزيز الأداء المؤسسي، وتطوير ثقافة الابتكار، والتكيف مع التغيرات، وتعزيز التنافسية، يُعتبر الإبداع التنظيمي أداة استراتيجية لا غنى عنها. إن الاستثمار في الإبداع ليس مجرد خيار، بل هو ضرورة تُمكن المؤسسات من مواجهة التحديات وتحقيق النمو المستدام في عالم متغير.

تُعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) استراتيجية إدارية متكاملة تهدف إلى تحسين الأداء وجودة المنتجات والخدمات من خلال مشاركة جميع الأفراد في المؤسسة. في سياق شركة صدارة، التي تُعد واحدة من الشركات الرائدة في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية، يلعب تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة دوراً حيوياً في تعزيز الإبداع التنظيمي. من خلال التركيز على الجودة في جميع العمليات، تتمكن صدارة من خلق بيئة تشجع على الابتكار وتطوير الحلول الجديدة.

أحد الجوانب الأساسية التي تؤثر فيها إدارة الجودة الشاملة على الإبداع التنظيمي هو تحسين ثقافة العمل داخل الشركة. عندما تُشجع إدارة الجودة الشاملة الموظفين على المشاركة في عمليات التحسين والتطوير، فإن ذلك يعزز من روح الفريق ويحفز الأفراد على التفكير خارج الصندوق. في

شركة صدارة، تم تنفيذ برامج تدريب وورش عمل تهدف إلى تعزيز الوعي بأهمية الجودة والابتكار. هذه المبادرات تسهم في خلق بيئة عمل تحفز الموظفين على تقديم الأفكار الجديدة والمبتكرة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام.

تُسهّم إدارة الجودة الشاملة في تحسين العمليات الداخلية، مما يعزز من قدرة الشركة على الابتكار. من خلال التركيز على تحليل العمليات وتحديد مجالات التحسين، تتمكن صدارة من تقليل الفاقد وزيادة الكفاءة. هذه الكفاءة التشغيلية تعني أن الموارد تُستخدم بشكل أفضل، مما يتيح للموظفين التركيز على تطوير أفكار جديدة بدلاً من الانشغال بالمهام الروتينية. عندما تكون العمليات مُحسّنة، يصبح من الأسهل على الشركة تبني الابتكارات وتطبيقها بسرعة.

كما أن إدارة الجودة الشاملة تُعزز من رضا العملاء، مما يساهم في تحفيز الإبداع. عندما يشعر العملاء بأن احتياجاتهم مُلباة، فإن ذلك يُشجع الشركة على البحث عن طرق جديدة لتحسين المنتجات والخدمات. في صدارة، يُعتبر رضا العملاء ركيزة أساسية، حيث يتم جمع ملاحظات العملاء وتحليلها لاستخدامها في تطوير حلول مبتكرة. هذا التفاعل مع العملاء يُعزز من قدرة الشركة على الابتكار ويؤدي إلى تحسين سمعتها في السوق. من جهة أخرى، يُعتبر التحسين المستمر جزءاً لا يتجزأ من إدارة الجودة الشاملة، وهو ما يُعد حافزاً رئيسياً للإبداع التنظيمي. في شركة صدارة، يُشجع مفهوم التحسين المستمر الموظفين على التفكير في كيفية تحسين العمليات والمنتجات بشكل دائم. يتم تقييم الأداء بشكل دوري، مما يتيح للموظفين الفرصة لتقديم مقترحات جديدة وتطبيقها. هذه الديناميكية تخلق بيئة تُسهّم في تعزيز الابتكار وتطوير القدرات التنظيمية. (الدلال و المعاينة، 2015)

يُظهر أثر إدارة الجودة الشاملة في الإبداع التنظيمي في شركة صدارة أن هناك علاقة متبادلة تدعم نجاح كل منهما. من خلال تحسين ثقافة العمل، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وزيادة رضا العملاء،

والتحسين المستمر، تُعتبر إدارة الجودة الشاملة أداة استراتيجية لتعزيز الإبداع والابتكار. إن الاستثمار في هذه المبادئ يُسهم في تحقيق التميز المؤسسي والنمو المستدام، مما يجعل شركة صدارة نموذجاً يُحتذى به في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية.

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل) في الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

تُعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) من الأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز جودة المنتجات والخدمات من خلال إشراك جميع الأفراد في المؤسسة. ومع تزايد التنافسية في الأسواق العالمية والمحلية، أصبح من الضروري على الشركات، بما في ذلك شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية، الاستثمار في استراتيجيات فعالة لتعزيز الإبداع التنظيمي. تركز المشكلة البحثية في هذا السياق على فهم كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإبداع التنظيمي داخل صدارة، وما هي الآليات التي تسهم في تحقيق هذا التأثير.

تتجلى المشكلة البحثية في تساؤلات حول العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع التنظيمي. هل يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تعزز من قدرة الموظفين على الابتكار وتقديم أفكار جديدة؟ وكيف يمكن أن تُسهم مبادئ الجودة في تحسين ثقافة العمل في الشركة، مما يؤدي إلى تحفيز الإبداع؟ بالإضافة إلى ذلك، توجد تساؤلات حول كيفية قياس هذا الأثر، وماهي المؤشرات التي يمكن استخدامها لتحديد مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإبداع التنظيمي. تواجه الشركات تحديات متعددة

عند محاولة دمج إدارة الجودة الشاملة مع استراتيجيات الإبداع. ففي حالة شركة صدارة، قد تكون هناك عقبات تتعلق بالموارد، أو بالهيكل التنظيمي، أو حتى بالممارسات الثقافية التي قد تعيق الابتكار. من المهم فهم كيف يمكن لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أن يتعامل مع هذه التحديات ويعزز من بيئة العمل المناسبة للإبداع.

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإبداع التنظيمي في شركة صدارة، من خلال استكشاف مكونات الجودة الشاملة، مثل التحسين المستمر، والتركيز على العملاء، والقيادة الفعالة، وكيفية ارتباطها بعملية الابتكار. إن فهم هذه العلاقة يُعتبر أمراً حيوياً ليس فقط لشركة صدارة، بل أيضاً للمؤسسات الأخرى التي تسعى إلى تعزيز قدرتها التنافسية من خلال الابتكار المستدام.

تتلخص المشكلة البحثية في دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع التنظيمي، وكيف يمكن أن يساهم تطبيق مبادئ الجودة في تعزيز الابتكار داخل شركة صدارة. إن معالجة هذه المشكلة يتطلب تحليلاً دقيقاً للعوامل المؤثرة وتقديم توصيات عملية تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية في السوق.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل) في الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعتبر دور إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تعزيز الإبداع التنظيمي متغيراً ذا دلالة كبيرة، لا سيما في شركة صادرة بالمملكة العربية السعودية. إن إدارة الجودة الشاملة والتركيز على تحسين الأداء والإبداع داخل المؤسسة يمثلان من المواضيع الحيوية والحديثة التي يجب تسليط الضوء عليها، لما لهما من دور أساسي في مساعدة الشركات على تحقيق النجاح والاستدامة في بيئة تنافسية.

يُعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من الأساليب الإدارية التي ظهرت مؤخراً في مجال الإدارة المؤسسية، والتي يتوجب على الباحثين والمهتمين في هذا المجال إعطاؤها الاهتمام اللازم نظراً لدورها المحوري في تعزيز فعالية وكفاءة العمليات التنظيمية وتحقيق أهداف المؤسسات. عندما يتم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل محكم، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على مستوى الإبداع والنتيجة داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

علاوة على ذلك، فإن التركيز على عناصر مثل التحسين المستمر، ورضا العملاء، والقيادة الفعالة، يُعد من العوامل التي تسهم في خلق بيئة تحفز الابتكار. إن إدارة الجودة الشاملة، عندما تُطبق بشكل فعال، تُمكن الموظفين من المشاركة النشطة في تطوير عمليات جديدة وأفكار مبتكرة، مما يعزز من القدرة التنافسية لشركة صادرة في السوق.

بالتالي، تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الإبداع التنظيمي داخل شركة صادرة. من خلال استكشاف العلاقة بين ممارسات الجودة والابتكار، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تسهم في تعزيز هذه العلاقة، مما يساعد على تحقيق نجاح

المشاريع وتطوير الأداء الإداري للمؤسسة. إن فهم كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإبداع يُعد أمراً حيوياً لتمكين المؤسسات من التكيف مع التغيرات في السوق وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

الأهمية العلمية: تتبع أهمية هذه الدراسة من الناحية العملية في مدى استفادة الإدارات في شركة صدارة من النتائج التي توصلت إليها، بالإضافة إلى التوصيات المقدمة فيما يتعلق بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإبداع التنظيمي. يُعتبر قطاع الصناعة، وخاصة في مجال البتروكيماويات، رائداً في الاقتصاد الحديث وأحد أهم الروافد الحيوية للاقتصاد السعودي. إذ يساهم هذا القطاع بشكل كبير في تقديم موارد مالية متاحة، بالإضافة إلى توفيره لفرص عمل واسعة تسهم في دفع عجلة الاقتصاد الوطني.

تتميز شركة صدارة بدورها البارز في حشد وتعبئة المدخرات المحلية والأجنبية، مما يُعزز من قدرتها على تمويل المشاريع الاستثمارية التي تُعتبر عصب النشاط الاقتصادي. إن نجاح هذه المشاريع يعتمد بشكل كبير على القدرة على الابتكار والتكيف مع التغيرات في السوق، وهو ما تتطلبه إليه الشركة من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

إن إدارة الجودة الشاملة تُعد أداة استراتيجية تُسهم في تحسين العمليات وتعزيز الإبداع داخل المؤسسة. من خلال التركيز على عناصر مثل التحسين المستمر، ورضا العملاء، وتطوير بيئة عمل تشجع على الابتكار، تتمكن صدارة من تحقيق مستويات أعلى من الأداء والكفاءة. وهذا بدوره يُعزز من سمعة الشركة في السوق ويُعطيها ميزة تنافسية ملحوظة.

علاوة على ذلك، فإن النتائج والتوصيات المستخلصة من هذه الدراسة يمكن أن تُفيد الإدارات في صدارة في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الإبداع التنظيمي. كما ستساعد في فهم كيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء العام وتوليد أفكار جديدة تسهم في تحقيق

الأهداف الاستراتيجية. إن هذه المعرفة ليست مفيدة فقط لشركة صدارة، بل يمكن أن تُعتبر نموذجاً يُحتذى به لبقية الشركات في القطاع الصناعي بالمملكة السعودية، مما يعزز من الأداء المؤسسي ويسهم في دعم الاقتصاد الوطني بشكل عام.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل) في الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ التعرف على أثر دعم والتزام الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة

تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.

➤ التعرف على أثر التحسين المستمر على الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية

على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.

➤ التعرف على أثر مشاركة العاملين على الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية

على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.

➤ التعرف على أثر التركيز على العميل على الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة

تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل) في الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

➤ السؤال الفرعي الأول: كيف يؤثر دعم والتزام الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي بأبعاده

متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير التحسين المستمر على الإبداع التنظيمي بأبعاده

متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: كيف يؤثر مشاركة العاملين على الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة:

دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الرابع: ما هو تأثير التركيز على العميل على الإبداع التنظيمي بأبعاده

متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة:

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات

الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة

العاملين، التركيز على العميل) في الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة
صدارة بالمملكة العربية السعودية.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

– الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$)

(لدعم والتزام الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على
شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.

– الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$)

(للتحسين المستمر على الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة
صدارة بالمملكة العربية السعودية.

– الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$)

(لمشاركة العاملين على الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة
صدارة بالمملكة العربية السعودية.

– الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$)

(للتركيز على العميل على الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة
صدارة بالمملكة العربية السعودية.

نموذج الدراسة

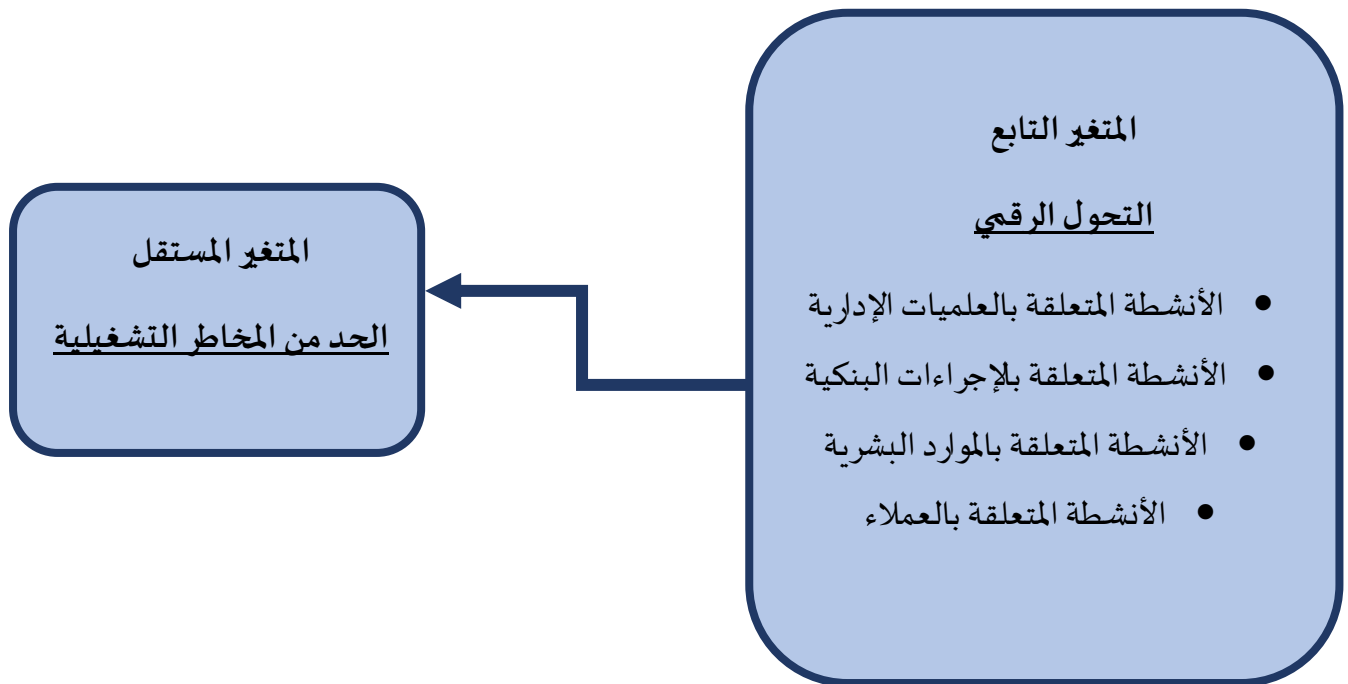
يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم

والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل) في الإبداع التنظيمي

بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية. ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل).
- المتغير التابع: الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة (جداد، 2020) بعنوان: أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الغذائية

الأردنية

الهدف : هدفت الدراسة اختبار أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة ب (التزام الإدارة العليا، التركيز على العملاء، العلاقة مع الموردين، تدريب العاملين) على أداء الشركات الغذائية الأردنية من خلال بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها: (النمو والتعلم، رضا العملاء، جودة العمليات الداخلية، البعد المالي)،

المتغيرات : المتغير المستقل : إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة ب (التزام الإدارة العليا، التركيز على العملاء، العلاقة مع الموردين، تدريب العاملين)

المتغير التابع : أداء الشركات بأبعادها: (النمو والتعلم، رضا العملاء، جودة العمليات الداخلية، البعد المالي)

المنهج : ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى تصميم وتطوير استبانة لمعرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الغذائية الأردنية، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجهات الإشرافية والرقابية في الشركات الغذائية الأردنية وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة والبالغ عددها (48) شركة غذائية التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة، حيث استهدفت الدراسة (21) شركة، وكان عدد العاملين المستهدفين فيها (630) عاملاً، إذ تم توزيع (250) استبانة، واسترداد

(209)، واستبعاد (6) استبانات، حيث بلغت الاستبانات الخاضعة للتحليل (203) ما نسبته (81.2 %) من مجموع الاستبانات الموزعة.

النتائج: توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الغذائية الأردنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (التعلم والنمو، رضا العملاء، جودة العمليات الداخلية، البعد المالي) في الشركات الغذائية الأردنية.

التوصيات : أوصت الدراسة بضرورة قيام جميع الشركات الغذائية الأردنية بتأسيس دائرة جديدة تتلخص مهامها بإدارة الجودة الشاملة في الشركات الغذائية التي لا تطبق إدارة الجودة الشاملة وذلك لمتابعة تطبيق كل أبعاد الجودة الشاملة والعمل على دراسة كافة المتغيرات والتطورات في السوق وأخذها بعين الاعتبار، كما أوصت بتعزيز ورفع مستوى إدراك معرفة جميع العاملين في الشركات الغذائية بتطبيق إدارة الجودة من خلال عقد دورات تدريبية ودورها في تحسين وتطوير الأداء.

دراسة (البصال والطراونة، 2020) بعنوان : أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على ربحية الشركات الصناعية الأردنية

الهدف : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على ربحية الشركات الصناعية الأردنية

المتغيرات : المتغير المستقل : إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (تعزيز جودة الإنتاج، التركيز على الزبون، زيادة الحصة السوقية، تكاليف الجودة، تحقيق الميزة التنافسية) ف

المتغير التابع : (ربحية) الشركات الصناعية

المنهج : تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. ويتكون مجتمع هذه الدراسة من كافة المدراء والموظفين الإداريين العاملين في الشركات الصناعية الأردنية، وبهدف تحقيق أهداف الدراسة تم العمل على تطوير أداة الاستبانة واشتملت على (40) فقرة من أجل جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة والتي بلغ حجم العينة فيها (356) مستجيب. وفي ضوء ذلك تم العمل على جمع البيانات لهذه الدراسة، والقيام بإجراء التحليل عليها واختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) المستخدم في العديد من الدراسات السابقة.

النتائج : توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة من أهمها أن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (تعزيز جودة الإنتاج، التركيز على الزبون، زيادة الحصة السوقية، تكاليف الجودة، تحقيق الميزة التنافسية) في (ربحية) الشركات الصناعية الأردنية ، وبيّنت النتائج أن التكاليف من أكثر الأنماط تأثيراً في الشركات الصناعية الأردنية، حيث بلغت نسبة تفسيره للربحية نحو (66.6%) وفقاً لعينة الدراسة.

التوصيات : وقد أوصت الدراسة بوجوب العمل على الاهتمام بشكل كبير على جودة منتجات الشركة من أجل تعزيز رضى الزبائن لأنها مصدر مهم في تعزيز ربحية الشركة، كما لا بد من العمل على الانفتاح والاطلاع على التجارب العالمية في مجالات الجودة في الدول المتقدمة، والاستفادة بشكل كبير من تطبيقاتها ومن أبرزها جوائز الجودة العالمية.

دراسة (البدرى، 2020) بعنوان : أثر إدارة الجودة الشاملة على تنمية الموارد البشرية:

دراسة ميدانية على الموظفين بمصلحة الجوازات والجنسية وشؤون العرب والأجانب

الهدف : هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على تنمية الموارد البشرية لدى الموظفين بمصلحة الجوازات والجنسية وشؤون العرب والأجانب فرع الأبيار.

المتغيرات : المتغير المستقل : إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التحسين المستمر ، التركيز على العميل -دعم الإدارة العليا)

المتغير التابع تنمية الموارد البشرية

المنهج تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بمجتمع الدراسة، والبالغ عددهم (61) موظفا. حيث تم استخدام أسلوب المسح الشامل، وتم جمع بيانات الأساسية للدراسة عن طريق استمارة الاستبانة. ولتحليل البيانات التي جمعت من مجتمع الدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة، تمت الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)،

النتائج : خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي: أظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التحسين المستمر ومستوى تنمية الموارد البشرية لدى أفراد مجتمع الدراسة، كما يوجد أثر بين التركيز على العميل ومستوى تنمية الموارد البشرية، كذلك يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا ومستوى تنمية الموارد البشرية، بينما أظهرت النتائج بشكل عام أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاده إدارة الجودة الشاملة الثلاثة ومستوى تنمية الموارد البشرية لدى أفراد مجتمع الدراسة،

دراسة (المعايطة وأبو زيد، 2021) بعنوان : أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على

أداء العاملين: دراسة حالة شركة مياه العقبة

الهدف : هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها على أداء العاملين بأبعاده (دراسة حالة شركة مياه العقبة ذات مسؤولية محدودة).

المتغيرات : المتغير المستقل : إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التدريب والتعليم تحفيز وتشجيع الموظفين)

المتغير التابع أداء العاملين بأبعاده (جودة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء وسرعة الأداء)

المنهج تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في الشركة وعددهم 515 موظف، تم تطوير الاستبانة لغايات جمع البيانات، وتم توزيع الاستبانات على أفراد مجتمع الدراسة المستهدف وقد استجاب منهم ما مجموعه (257) مستجيب.

النتائج : توصلت نتائج الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي العام للإجابات على الفقرات التي تقيس مستوى ممارسات إدارة الجودة الشاملة في شركة مياه العقبة ، وبينت النتائج وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين وأيضاً أثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين باستثناء بعد مشاركة العاملين.

التوصيات: أن تتبنى الشركة التركيز على العملاء كممارسة لإدارة الجودة الشاملة بهدف تعزيز أداء العاملين من خلال إرضاء العملاء وتعزيز التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة كاستراتيجية لتحسين أداء العاملين.

دراسة (العتيبي، 2022) بعنوان : أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء

بالمؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في مكة المكرمة

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء وواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال (المشاركة الإدارية، والمساءلة والشفافية، وتفويض السلطة، واللامركزية والتحسين المستمر) في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة، ومعرفة الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها.

المتغيرات : المتغير المستقل : إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (المشاركة الإدارية، والمساءلة والشفافية، وتفويض السلطة، واللامركزية والتحسين المستمر)

المتغير التابع أداء المؤسسات

المنهج: تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي، وقد استخدمت الدراسة أسلوب العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، الذي شمل المؤسسات الحكومية بمدينة مكة المكرمة، ومن ثم اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي هذا المجتمع بلغت (113) في المؤسسات الحكومية.

النتائج : ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على وجود أثر إيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات

الحكومية في مكة المكرمة، كما أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على المستوى العالي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، عبر تطبيق مبدأ اللامركزية والتحسين، ومبدأ المساواة والشفافية، ومبدأ تفويض السلطة في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة.

التوصيات: ضرورة الحفاظ على الأثر الإيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، وضرورة أن تتبنى الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيقها في الأقسام المختلفة للمؤسسات، وضرورة قيام الإدارة بمراقبة مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية باستمرار، والعمل على تقديم الحلول والمقترحات؛ لتحسين الجودة والخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية.

دراسة (الدلال و المعايير، 2015) بعنوان : إدارة عمليات الصيانة ومدى مطابقة هذه

العمليات لمعايير الجودة الشاملة في الأمانة العامة للأوقاف بدولة الكويت

الهدف : هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة عمليات الصيانة ومدى مطابقة هذه العمليات لمعايير الجودة الشاملة في الأمانة العامة للأوقاف بدولة الكويت.

المتغيرات : المتغير المستقل : إدارة عمليات الصيانة

المتغير التابع : معايير الجودة الشاملة

المنهج : ويمثل مجتمع الدراسة جميع المباني والمنشآت والمرافق التابعة للأمانة العامة للأوقاف بدولة الكويت، بالإضافة إلى جميع العاملين في إدارة عمليات الصيانة، وتكونت العينة البشرية من (30) فردا من العاملين بإدارة عمليات الصيانة التابعة للأمانة العامة

للأوقاف للوقوف على آرائهم، وكانت أداة الدراسة استبانة لغرض استطلاع الآراء، وتكونت الاستبانة من (83) بنداً موزعة على (10) محاور، وتم استخدام المنهج الوصفي.

النتائج : جاء تقييم أفراد عينة الدراسة لمطابقة عمليات الصيانة للشروط الفنية لمعايير الجودة الشاملة للمباني التابعة للأمانة العامة للأوقاف بدرجة مرتفعة، أما تقييمهم لمطابقة أعمال الصيانة لتقديرات إدارة عمليات الصيانة بالأمانة العامة للأوقاف فيما يتعلق بأعمال الصيانة المدنية فجاء بدرجة متوسطة، كما جاء تقييمهم لمطابقة أعمال الصيانة لتقديرات إدارة عمليات الصيانة بالأمانة العامة للأوقاف فيما يتعلق بأعمال الصوتيات بدرجة متوسطة، فيما جاء تقييمهم لمطابقة أعمال الصيانة لتقديرات إدارة عمليات الصيانة بالأمانة العامة للأوقاف فيما يتعلق بأعمال الصيانة الكهربائية بدرجة متوسطة، بينما جاء تقييمهم لمطابقة أعمال الصيانة لتقديرات إدارة عمليات الصيانة بالأمانة العامة للأوقاف فيما يتعلق بأعمال الصيانة للتبريد والتكييف بدرجة مرتفعة، وجاء تقييمهم لمعرفة العاملين بإدارة الصيانة لمعايير جودة صيانة المباني التابعة للأمانة العامة للأوقاف من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بنسبة مرتفعة، كما جاء تقييمهم لتأثر جودة عمليات الصيانة بخبرة الشركات القائمة بها في مجال صيانة أبنية المنشآت الوقفية بدرجة مرتفعة، فيما جاء تقييمهم لتوفر اشتراطات الصيانة بالعقود الموقعة مع الشركات القائمة بها في مجال صيانة أبنية المنشآت الوقفية بدرجة مرتفعة، كما جاء تقييمهم لمعوقات استخدام معايير الجودة الشاملة في عمليات صيانة مباني الأمانة العامة للأوقاف بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، فيما جاء تقييمهم للأسباب التي تؤدي إلى إجراء عمليات الصيانة البسيطة والدورية للمنشآت قبل المواعيد المحددة لها بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

Impact of Strategic Intelligence in Enhancing Organizational Creativity: A

Case Study in Jordan Telecom Group – Orange

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الإبداع المنظمي: دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج)، ولتحقيق أهداف الدراسة ولأغراض جمع البيانات قام الباحث بتطوير استبانة وتم التحقق من صدقها واختبار ثباتها. وتم اختيار عينة عشوائية منتظمة من مجتمع الدراسة البالغ (1100) مديراً، إذ بلغت عينة الدراسة (291) مديراً. بعد ذلك تم توزيع (291) استبانة على المديرين المشمولين بالدراسة، حيث تم استرداد (240) استبانة، وبعد تدقيق الاستبيانات المستردة تم استبعاد (20) استبانة لنقص المعلومات الواردة فيها، وعليه فأن العدد الصالح لأغراض التحليل الإحصائي بلغ (220) استبانة، وقد بلغت نسبة الاستجابة (75.6%). واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته إلى طبيعة الدراسة، واستخدم الباحث عدد من الأساليب الإحصائية المتوفرة في الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يأتي: 1- أظهرت النتائج بأن تقييم مديروا مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج) لأبعاد الذكاء الاستراتيجي الممثلة بـ (الاستشراف، التفكير النظمي، الرؤية المستقبلية، التحفيز، والشراكة)، بأن بعد (الشراكة) جاء بالمرتبة الأولى من حيث أهميته للمدراء في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج)، يليه بعد (الاستشراف) في المرتبة الثانية، في حين جاء بعد (التحفيز) بالمرتبة الثالثة، وحصل بعد (التفكير النظمي) على المرتبة الرابعة، وجاء بعد (الرؤية المستقبلية) بالمرتبة الخامسة والأخيرة على سلم أولويات المدراء في مجموعة

الاتصالات الأردنية (أورانج). 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للذكاء الاستراتيجي بدلالة أبعاد (التفكير النظامي، والتحفيز، والشراسة) في تعزيز الإبداع المنظمي بمجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج). 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، المذكور لذكاء الاستراتيجي بدلالة البعدين (الاستشراف، والرؤية المستقبلية) في تعزيز الإبداع المنظمي بمجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج). وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها: إن الآثار التي أسفرت عنها نتائج الدراسة توفر فوائد لقطاعات التسويق والأعمال (قطاعات مجموعة الاتصالات) في الأردن لغرض فهم الإبداع في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج).

دراسة (Ouari, 2022) بعنوان:

The Effect of Positive Psychological Capital Dimensions on Organizational Creativity

هدفت الدراسة الحالية إلى محاولة التعرف على التغييرات الملاحظة التي تحدثها أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي من خلال تأثيرها على الإبداع التنظيمي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (79) عاملاً بنقاط البيع الخاصة بعلامة ديفاكوتو بالجزائر والموزعة في كل من (الجزائر العاصمة، البليدة، عين الدفلى، مستغانم، وهران)، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وبعد التحقق من خصائصه السيكمترية، ثم تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية، قمنا بتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية اللازمة وبالاعتماد على برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وتوصلنا إلى أن أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي مجتمعة تؤثر في الإبداع

التنظيمي، كما أنه من بين الأبعاد الأربعة لرأس المال النفسي الإيجابي من حيث أهميتها في إحداث التأثير في الإبداع التنظيمي جاء بعد المرونة في المرتبة الأولى، ثم بعد الأمل جاء في المرتبة الثانية، بينما المرتبة الثالثة كانت لبعد الكفاءة الذاتية، وبالنسبة لبعد التفاؤل كان في المرتبة الرابعة لكن أظهرت النتائج عدم أهميته إحصائيا حيث أن مستويات الدلالة المحسوبة كانت أكبر من مستوى (0.05) مما يدل على عدم وجود درجة أثر دالة إحصائيا لهذا البعد في الإبداع التنظيمي من وجهة نظر العاملين.

دراسة (Benalia, 2024) بعنوان:

Organizational Health and Its Relationship to Organizational Trust: A

Field Study on the Employees of the Directorate of Post and

Telecommunications Béchar.

الغرض من هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الصحة التنظيمية والثقة التنظيمية لدى موظفي مديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية بشار من خلال الكشف عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الصحة التنظيمية والثقة التنظيمية، وهذا ما دفعنا للاستعانة بالمنهج الوصفي في الدراسة نظرا لملائمته لطبيعة الدراسة (دراسة ارتباطية)، حيث قد تم معالجه واختبار فرضيات الدراسة من خلال استخدام الاستبانة كأداة للقياس نظرا لطبيعة وخصائص مجتمع الدراسة، وقد تم تطبيقها على عينة قوامها 32 موظف وموظفة، كما تمت معالجة النتائج المتحصل عليها بالطرق الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. SPSS حيث أسفرت النتائج: على أنه توجد علاقة ارتباطية

ذات دلالة إحصائية بين الصحة التنظيمية (القيادة، الاتصالات، الإبداع، حل المشكلات) والنقطة التنظيمية لدى موظفي مديرية البريد والمواصلات السلوكية والسلوكية ببيشار.

دراسة (Hassen, 2023) بعنوان:

The Impact of the Organizational Climate on the Organization's

Innovation: Field Study in Sonelgaz Company – Unit Of Djelfa.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم المناخ التنظيمي السائد، ومستوى السلوك الإبداعي في مؤسسة سونلغاز "وحدة الجلفة" من وجهة نظر العاملين والتعرف أثر أبعاد المناخ التنظيمي المتمثلة في: (الهيكل التنظيمي، الحوافز، الاتصال الداخلي، القيادة، التكنولوجيا) على حركية الإبداع فيها ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ حول كل من أبعاد المناخ التنظيمي وحركية الإبداع في المؤسسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة). وقد تم تصميم استبانة مكونة من 38 سؤالاً شملت كل أبعاد المناخ التنظيمي وحركية الإبداع وتم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 32 عامل وتم استرداد جميع الاستبيانات وكانت صالحة للتحليل. وجدت الدراسة أن هناك تأثيراً للمناخ التنظيمي بأبعاده المختلفة على الإبداع في المؤسسة قيد الدراسة.

الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل) في الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.

- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد أثر إدارة الجودة الشاملة (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل) في الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.
- هناك حاجة لدراسات تتبعية طويلة الأجل لتقييم أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل) في الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتبر النظرية البنائية من النظريات الفلسفية والإدارية التي تركز على كيفية تشكيل الأفراد والمعاني من خلال التفاعل الاجتماعي والخبرات المشتركة. في سياق البحث حول "أثر إدارة الجودة الشاملة في الإبداع التنظيمي" في شركة صدارة، يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيفية بناء المعرفة والفهم الجماعي الذي يسهم في تعزيز الإبداع داخل المؤسسة.

أحد الجوانب الرئيسية لاستخدام النظرية البنائية في هذا البحث هو التركيز على التفاعلات بين الأفراد في بيئة العمل. في شركة صدارة، يمكن تحليل كيفية تفاعل الموظفين مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وكيف تسهم هذه التفاعلات في تشكيل ثقافة الابتكار. من خلال إجراء مقابلات واستطلاعات رأي مع الموظفين، يمكن للباحثين فهم كيف تؤثر ممارسات الجودة على سلوكيات الأفراد وتوجهاتهم نحو الابتكار. هذا التحليل يمكن أن يكشف كيف تتشكل المعرفة الجديدة من خلال التعاون والتفاعل اليومي، مما يسهل عملية الإبداع التنظيمي.

تستند النظرية البنائية إلى فكرة أن المعرفة تُكتسب من خلال التجربة والتفاعل. في هذا السياق، يمكن دراسة كيف تؤثر التجارب السابقة للموظفين مع إدارة الجودة الشاملة على استجاباتهم للابتكار. إذا كان الموظفون قد حصلوا على تجارب إيجابية في تطبيق مبادئ الجودة، فمن المرجح أن يكونوا أكثر استعداداً للمشاركة في عمليات الإبداع وتقديم أفكار جديدة. هذا الفهم يمكن أن يساعد في تحديد العوامل التي تعزز من قدرة الأفراد على الابتكار، وبالتالي تعزيز الإبداع التنظيمي.

تتيح النظرية البنائية للباحثين تحليل تأثير السياقات الاجتماعية والثقافية على الإبداع. في شركة صدارة، يمكن استكشاف كيف تُشكل القيم والثقافة التنظيمية البيئة التي تُشجع على الابتكار. من خلال فهم هذه الديناميات، يمكن تقديم توصيات تهدف إلى تعزيز بيئة العمل التي تدعم الإبداع، مثل تشجيع التواصل المفتوح، وتعزيز العمل الجماعي، وتبني ممارسات مرنة. كما يمكن استخدام النظرية البنائية لفهم كيف تسهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بناء المعرفة داخل الشركة. من خلال اعتماد أدوات تحليل البيانات والمشاركة، يمكن لشركة صدارة تحسين قدرتها على فهم احتياجات السوق والعملاء وتطوير حلول مبتكرة تلبي تلك الاحتياجات. إن فهم كيفية تفاعل عمليات الجودة مع استراتيجيات الابتكار يمكن أن يسهم في تحقيق تحسينات مستدامة في الأداء.

المنهجية وطرق البحث:

في البحث المعنون "أثر إدارة الجودة الشاملة في الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية"، تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأدوات بحثية ملائمة لتناول الموضوع بشكل شامل ودقيق. يتطابق هذا الاختيار مع طبيعة البحث وأهدافه، حيث يسعى إلى

استكشاف العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع التنظيمي داخل منظمة معينة، مما يتطلب فهماً عميقاً لكل من المفهومين وكيفية تفاعلهما.

يُعتبر المنهج الوصفي مناسباً لتقديم إطار نظري شامل حول إدارة الجودة الشاملة والإبداع التنظيمي. من خلال هذا المنهج، يتم وصف المبادئ والأسس التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى استعراض الممارسات الحالية في شركة صدارة. يتمثل دور هذا المنهج في توضيح كيفية تأثير استراتيجيات الجودة الشاملة على تعزيز الإبداع التنظيمي، مما يساعد على بناء قاعدة بيانات معرفية تدعم التحليل والتفسير فيما بعد. كما أن الأسلوب الوصفي يُستخدم لتسليط الضوء على التجارب السابقة وأفضل الممارسات في هذا المجال، مما يُعزز من الفهم العام للموضوع.

في الفصل التطبيقي التحليلي، تم اعتماد المنهج التحليلي كأداة لفحص البيانات المتحصلة من الاستبانة الموجهة لموظفي شركة صدارة. يُساهم هذا المنهج في تحليل وتقييم النتائج بطريقة منهجية، حيث يُمكن من استنتاج الأنماط والعلاقات التي تظهر من البيانات. يتناول هذا الفصل عملية تحليل الأبعاد المختلفة لإدارة الجودة الشاملة وكيفية تأثيرها على الإبداع التنظيمي، مما يُساعد في تقديم رؤى دقيقة حول كيفية تعزيز الإبداع من خلال تطبيق مبادئ الجودة. يُعتبر هذا المنهج أيضاً ملائماً لتقديم إجابات شاملة عن التساؤلات البحثية، من خلال تحليل البيانات المجمعة ومن ثم مناقشتها في سياق النتائج المستخلصة.

إضافةً إلى المنهجين السابقين، يُعتمد على المنهج الاستنباطي لتحليل البيانات وتفسير النتائج، حيث يُركز هذا المنهج على استنتاج الحقائق بناءً على البيانات المجمعة. يُسهم المنهج الاستنباطي في تقديم تفسيرات دقيقة تتعلق بكيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإبداع التنظيمي، مما يُعزز من

قدرة البحث على تقديم استنتاجات مدعومة بالأدلة. يُعتبر هذا الأسلوب شائعاً في الدراسات السابقة، مما يُعطي مصداقية إضافية للنتائج التي سيتم عرضها.

مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

– **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة

بـ: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** اقتصرت الدراسة على تناول أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التركيز على العميل) في الإبداع التنظيمي بأبعاده متجمعة: دراسة تطبيقية على شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.
- **حدود مكانية:** شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- **حدود بشرية:** اقتصرت الدراسة على المديرين في شركة صدارة بالمملكة العربية السعودية.

المراجع:

- المعايطة، زيد سليمان عبيد، و أبو زيد، أحمد ناصر أحمد. (2021). أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين: دراسة حالة على شركات الاتصالات السعودية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- شموط، أحمد بهجت، و جوازنة، أحمد خالد. (2022). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين: دراسة ميدانية على المنظمات الخدمية الخاصة في عمان. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج18، ع1، 71 - 87.

- عبدالله، عبدالله جمعة علي، و إسماعيل، زكي مكي. (2021). دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إنتاجية العاملين بالقطاع الصناعي: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء 2014-2019 م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- العتيبي، سعد عزيز حبيب. (2022). أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في مكة المكرمة. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج12، ع5، 532 - 551.
- البدري، فوزي سعد نجم عبدالسلام. (2020). أثر إدارة الجودة الشاملة على تنمية الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الموظفين بمصلحة الجوازات والجنسية وشؤون العرب والأجانب. مجلة البيان العلمية، ع6، 100 - 123.
- البصال، محمد منصور محمود، و الطراونة، مدحت إبراهيم خليف. (2020). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على ربحية الشركات الصناعية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.

- Al-Zaben, Mohammed Alian, and Al-Qahawi, Laith Abdullah Suleiman. (2019). Impact of Strategic Intelligence in Enhancing Organizational Creativity: A Case Study in Jordan Telecom Group – Orange (Unpublished Master's Thesis). Zarqa University, Zarqa.
- Benalia, M., and Mellouki, D. (2024). Organizational Health and Its Relationship to Organizational Trust: A Field Study on the Employees of the Directorate of Post and Telecommunications Béchar. Journal of

Business Administration and Economic Studies, Vol. 10, No. 1, 379–402.

- Ouari, H., and Lefkir, A. (2022). The Effect of Positive Psychological Capital Dimensions on Organizational Creativity. Journal of Social Sciences, Vol. 16, No. 1, 986–997.
- Hassen, R., and Abdelkader, M. (2021). The Impact of the Organizational Climate on the Organization's Innovation: Field Study in Sonelgaz Company – Unit Of Djelfa. Al-Wahat Journal for Research and Studies, Vol. 14, No. 3, 1322–1345.
- Al-Kasr, Sharifa bint Awad. (2023). Organizational Culture and its Role in Improving the Performance of Human Resources: Applied Study on Faculty Members in Shaqra University. Hafr Al-Batin University Journal of Educational and Psychological Sciences, Issue 7, 560–592.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The Impact of Total Quality Management on
Organizational Creativity: An Applied Study on Sadara
Company in the Kingdom of Saudi Arabia**

Preparation:

Fayez Mohammad AlShammari

242000734

Supervision:

Dr. Al–Faisal Abdul Hamid

Dr. Faiz Jarad

1446–2024