

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في شركة تمارا بالرياض بالمملكة العربية السعودية

أسم الطالب
نور بنت أمين البقشي

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

٢٠٢٦- الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٩	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
٩	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
٩	١,٣. أهمية الدراسة.....
٩	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
٩	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٠	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٠	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٠	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٠	١,٧. نموذج الدراسة.....
١١	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١١	١,٩. مخطط المشروع.....
١٢	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٣	٢,١. المقدمة:.....
١٣	٢,٢. المتغير المستقل.....
١٣	٢,٣. المتغير التابع.....
١٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٤	٢,٥. الخاتمة.....
١٥	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
١٦	٣,١. المقدمة.....
١٦	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
١٦	٣,٣. تصميم البحث.....
١٧	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
١٧	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
١٨	٣,٦. أنواع البيانات.....

١٨	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي.....
١٩	٣,٨. الخاتمة.....
٢٠	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٢١	4.1. المقدمة.....
٢١	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٢٢	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
٢٣	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٢٤	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٢٥	٤,٦. الخاتمة.....
٢٦	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٢٧	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
٢٧	٥,٢. توصيات الدراسة:.....
٢٧	٥,٣. الخاتمة:.....
٢٨	قائمة المراجع.....
٢٩	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

١,٢. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة

يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

١,٤ . أسئلة الدراسة

١,٥ . أهداف الدراسة

١,٦ . فرضيات الدراسة

١,٧ . نموذج الدراسة

١,٨ . الدراسة الميدانية

١,٩ . مخطط المشروع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣,٥. طريقة جمع البيانات

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

٣,٨. الخاتمة

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١. المقدمة

تتكامل خطة هذا الفصل حول إجراء معالجة منهجية للبيانات الميدانية التي استُوفيت عبر أداة القياس (الاستبانة) الموزعة على الكوادر الإدارية والتشغيلية في شركة "تمارا" بالمملكة العربية السعودية. وتستهدف هذه المعالجة الانتقال من مرحلة التوصيف الظاهري للاستجابات إلى الاستدلال العلمي الدقيق حول طبيعة العلاقة بين المقومات المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ومستويات الأداء المؤسسي المتحققة.

ولتحقيق ذلك، أُعتمد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتنفيذ سلسلة من الاختبارات المترابطة؛ تبدأ بالتحقق من الخصائص البنائية والديموغرافية لعينة الدراسة، ثم تقييم السلامة الإحصائية لأداة القياس عبر اختبارات الصدق والاتساق الداخلي وثبات الاتساق. وتأسيساً على ذلك، استُعرضت المؤشرات الوصفية للتحقق من الاتجاهات العامة لأراء المستجوبين، وصولاً إلى تطبيق نماذج الانحدار لاختبار الفرضيات الرئيسية، ومناقشة المقاسات الميدانية في ضوء البيئة التشغيلية لقطاع التقنية المالية بالرياض.

٤,٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يتناول هذا الجزء توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي/الإداري)، حيث بلغت العينة المستجيبة (١٢٠) موظفاً وموظفة في مقرات شركة تمارا بالرياض.

جدول (٤-١): توزيع أفراد العينة وفق الخصائص الديموغرافية والوظيفية (n = 120)

المتغير	الفئة	(N) التكرار	(%) النسبة المئوية
المؤهل العلمي	بكالوريوس	82	68.3%
	ماجستير فما فوق	38	31.7%
سنوات الخبرة	أقل من ٣ سنوات	45	37.5%
	من ٣ إلى ٦ سنوات	53	44.2%
	أكثر من ٦ سنوات	22	18.3%
المستوى الوظيفي	موظف / أخصائي	78	65.0%
	رئيس فريق / مشرف	28	23.3%

المتغير	الفئة	(N) التكرار	(%) النسبة المئوية
	مدير إدارة / قائد قطاع	14	11.7%
الإجمالي		120	100.0%

لقراءة والتحليل: يتضح من التوزيع أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يحملون المؤهل الجامعي والدراسات العليا (١٠٠٪)، مما يعكس مستوى تعليمياً مرتفعاً يساعد في فهم أبعاد إدارة الجودة الشاملة. كما تظهر النتائج أن الغالبية تقع في فئة الخبرة المتوسطة والعالية (أكثر من ٣ سنوات بنسبة ٦٢,٥٪)، وهي خبرة كافية للحكم على مستوى الأداء المؤسسي وتطور العمليات داخل شركة تمارا.

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

لضمان سلامة أداة الدراسة وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، تم التحقق من الصدق الظاهري (عرض الأداة على محكمين) وصدق الاتساق الداخلي، إضافة إلى اختبار الثبات باستعمال معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha).

جدول (٤-٢): معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لمتغيرات الدراسة

المتغير	المحور / الأبعاد	عدد الفقرات	(α) معامل كرونباخ ألفا
المتغير المستقل	إدارة الجودة الشاملة (الإجمالي)	20	0.912
	التركيز على العميل -	5	0.884
	التحسين المستمر -	5	0.865
	مشاركة وتمكين الموظفين -	5	0.871
	إدارة العمليات والبيانات -	5	0.890
المتغير التابع	الأداء المؤسسي (الإجمالي)	15	0.928
الإجمالي العام	أداة الدراسة كاملة	35	0.941

القراءة والتحليل: تُظهر النتائج أن قيم معامل "كرونباخ ألفا" لجميع المحاور والمتغيرات تراوحت بين (٠,٨٦٥) و(٠,٩٢٨)، بينما بلغ المعامل الكلي للأداة (٠,٩٤١). وبما أن هذه القيم تجاوزت الحد الأدنى المقبول علمياً (٠,٧٠)، فإن هذا يتأكد منه ثبات ومصادقية الاستبانة وصلاحياتها التامة لاختبار الفرضيات.

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (٥ = موافق بشدة، ١ = غير موافق بشدة)، وتم تحديد مستوى التقييم استناداً إلى طول الفئات: (0.80)

• من ١,٠٠ إلى ٢,٣٣: مستوى منخفض

• من ٢,٣٤ إلى ٣,٦٦: مستوى متوسط

• من ٣,٦٧ إلى ٥,٠٠: مستوى مرتفع

أولاً: أبعاد إدارة الجودة الشاملة (المتغير المستقل)

الإجابة على السؤال الأول: ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة تمارا بالرياض؟

جدول (٤-٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة

المرتبة	البعد / المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق
1	التركيز على العميل	4.38	0.52	مرتفع جداً
2	إدارة العمليات والبيانات	4.25	0.58	مرتفع
3	التحسين المستمر	4.12	0.61	مرتفع
4	مشاركة وتمكين الموظفين	3.95	0.69	مرتفع
-	المتوسط العام لإدارة الجودة الشاملة	4.175	0.54	مرتفع

مناقشة النتيجة:

جاء التقييم العام لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة تمارا بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٤,١٧٥). وحلّ بُعد "التركيز على العميل" في المرتبة الأولى بمتوسط (٤,٣٨)، وهو ما يتسق مع طبيعة عمل تمارا كشركة تقنية مالية تضع تجربة العميل ومرونة الدفع وسرعة الاستجابة في مقدمة أولوياتها.

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

اختبار الفرضية الرئيسية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في شركة تمارا بالرياض".

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression).

جدول (٤-٥): ملخص تحليل الانحدار الخطي لأثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي

المتغير المستقل	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (.Sig)	معامل الانحدار (β)	قيمة (t)	مستوى الدلالة (.Sig)
إدارة الجودة الشاملة	0.618	190.84	0.000*	0.786	13.81	0.000*

*الدلالة الإحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

التحليل والقرار الإحصائي:

١. قوة التفسير (R^2): بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٦١٨)، مما يعني أن 61.8% من التغيرات والتطورات الحاصلة في الأداء المؤسسي بشركة تمارا تعود مباشرة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

٢. معنوية النموذج: (F) بلغت قيمة F المحسوبة (١٩٠,٨٤) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠)، وهي أقل من (٠,٠٥)، مما يدل على معنوية النموذج وصلاحيته للتنبؤ.

٣. معامل الانحدار: (β) بلغت قيمة بيتا (٠,٧٨٦)، وهي قيمة موجبة دالة إحصائياً عند ($t = 13.81, p < 0.05$).

القرار:

رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في شركة تمارا بالرياض".

مناقشة النتيجة:

تؤكد هذه النتيجة أن تبني شركة تمارا لثقافة الجودة الشاملة (خاصة أتمتة العمليات والتركيز على العميل) ينعكس مباشرةً وموجباً على أدائها المؤسسي. التزام الإدارة بالتحسين المستمر وحوكمة البيانات ساهم في رفع كفاءة الفحص الائتماني وتقليل مخاطر الديون المعدومة، مما أثمر عن نمو مالي وتوسعي في قطاع التقنية المالية.

٤,٦. الخاتمة

استعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، حيث أظهرت النتائج مستوى عالياً جداً من تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى متقدماً من الأداء المؤسسي داخل شركة تمارا بالرياض. أثبتت الاختبارات وجود علاقة أثر طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي بمختلف أبعاده التشغيلية والمالية.

الملاحق

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeqcHqS2Fxxqgm-uG1x9k-wwSAZpptJHSSR2G_KMlzUBUI_7Zg/viewform?usp=header

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق