

العنوان

إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع - دراسة تطبيقية على  
اقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظة جدة

| اسم الطالب         | كود الطالب |
|--------------------|------------|
| وعد عبدالله الأخضر | 232001110  |

تحت إشراف/

د. وليد سليمان

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الأكاديمي:

2024

## الإهداء والشكر

بسم الله الرحمن الرحيم. أولاً، نحمد الله عز وجل أن أعاننا، وزودنا بالقوة، ودعمنا ورشدنا لإتمام هذه المهمة الحاسمة. ونحن نكرم ونصلي على نبينا محمد (صلى الله عليه وآله وصحبه). ونود أن نعرب عن خالص امتناننا لجميع الأهل والأصدقاء الذين ساعدونا في إنجاز هذا المشروع، وخاصة (الدكتور وليد سليمان) الذي أشرف على هذا المشروع، على عمله المميز معنا وتوجيهاته القيمة. والدعم غير المحدود الذي طلبناه طوال جميع مراحل إنجاز المشروع.

## قائمة المحتويات

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| الإهداء والشكر.....                                      | 2  |
| قائمة المحتويات.....                                     | 3  |
| قائمة الجداول.....                                       | 5  |
| قائمة الأشكال التوضيحية.....                             | 7  |
| 1. الفصل الأول.....                                      | 10 |
| 1.1. المقدمة.....                                        | 10 |
| 2. الفصل الثاني.....                                     | 13 |
| 1.2. الدراسات السابقة.....                               | 13 |
| 2.2. الإطار النظري.....                                  | 17 |
| 3.2. الفرضيات.....                                       | 22 |
| 4.2. مشكلة الدراسة.....                                  | 23 |
| 5.2. أهمية الدراسة.....                                  | 25 |
| 6.2. أهداف الدراسة.....                                  | 34 |
| 3. الفصل الثالث.....                                     | 37 |
| 1.3. منهجية الدراسة.....                                 | 37 |
| 2.3. الدراسة العلمية وإجراءاتها المنهجية.....            | 43 |
| 3.3. المتغير الأول للدراسة.....                          | 44 |
| 4.3. المتغير الثاني للدراسة والإرتباط بين المتغيرات..... | 45 |
| 1.4.3. الإرتباط بين المتغيرات.....                       | 45 |
| 4. الفصل الرابع.....                                     | 47 |
| 1.4. نتائج الدراسة.....                                  | 47 |
| 1.1.4. الوصف الإحصائي للبيانات.....                      | 47 |
| 2.1.4. مصداقية وموثوقية البيانات.....                    | 48 |

|         |                                     |
|---------|-------------------------------------|
| 74..... | 2.4. تحليل النتائج والمقترحات.....  |
| 87..... | 5. الفصل الخامس.....                |
| 87..... | 1.5. التوصيات.....                  |
| 89..... | 2.5. الخاتمة.....                   |
| 90..... | المراجع.....                        |
| 90..... | المراجع باللغة العربية.....         |
| 90..... | المراجع باللغة الإنجليزية.....      |
| 92..... | ملاحق الدراسة.....                  |
| 96..... | ملخص الدراسة باللغة العربية.....    |
| 97..... | ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية..... |

## قائمة الجداول

|    |                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 48 | جدول 1 : ملخص إنجاز القضية.....                                                                    |
| 48 | جدول 2 : إحصائيات النطاق.....                                                                      |
| 49 | جدول 3: الإحصائيات الموثوقية لتحليل ألفا كرونباخ.....                                              |
| 49 | جدول 4 : الإحصاءات الوصفية لعمر المشاركين بالتجربة.....                                            |
| 50 | جدول 5 : الإحصاءات الوصفية لجنس المشاركين بالتجربة.....                                            |
| 52 | جدول 6: الإحصاءات الوصفية لتأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع..... |
| 53 | جدول 7 : الإحصاءات الوصفية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل.....          |
| 54 | جدول 8 : الإحصاءات الوصفية لتحقيق الجودة الشاملة.....                                              |
| 55 | جدول 9 : الإحصاءات الوصفية لتدريب الموظفين.....                                                    |
| 56 | جدول 10 : الإحصاءات الوصفية لتوفير الموارد اللازمة.....                                            |
| 57 | جدول 11 : الإحصاءات الوصفية لتقييم أداء الفريق.....                                                |
| 58 | جدول 12 : الإحصاءات الوصفية لتحليل البيانات والمؤشرات.....                                         |
| 60 | جدول 13 : الإحصاءات الوصفية لوجود خطط محددة.....                                                   |
| 61 | جدول 14 : الإحصاءات الوصفية لزيادة الإنتاجية.....                                                  |
| 62 | جدول 15 : الإحصاءات الوصفية لتقدير الأفراد.....                                                    |
| 63 | جدول 16 : الإحصاءات الوصفية لعوائق التنفيذ.....                                                    |
| 64 | جدول 17 : الإحصاءات الوصفية لمبادرات التشجيع.....                                                  |
| 65 | جدول 18 : الإحصاءات الوصفية لقياس رضا العملاء.....                                                 |
| 66 | جدول 19 : الإحصاءات الوصفية لمراجعة النتائج.....                                                   |
| 68 | جدول 20 : الإحصاءات الوصفية لتوجيه الإهتمام.....                                                   |
| 69 | جدول 21 : الإحصاءات الوصفية لتقييم أثر المشروع.....                                                |
| 70 | جدول 22 : الإحصاءات الوصفية لأليات التعامل.....                                                    |
| 71 | جدول 23 : الإحصاءات الوصفية لتشجيع التعاون.....                                                    |
| 72 | جدول 24 : الإحصاءات الوصفية لتوفير الدعم.....                                                      |
| 73 | جدول 25 : الإحصاءات الوصفية لتوثيق العمليات.....                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| جدول 26 : إختبار كاي اسكوير في تحليل العلاقة بين أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.....                | 76 |
| جدول 27 : إختبار كاي اسكوير في تحليل العلاقة بين أهمية التوجيه القيادي لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.....           | 78 |
| جدول 28: إختبار كاي اسكوير في تحليل العلاقة بين أهمية التدريب لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.....                    | 79 |
| جدول 29 : إختبار كاي اسكوير في تحليل العلاقة بين أهمية توفير الموارد اللازمة لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.....     | 81 |
| جدول 30 : إختبار كاي اسكوير في تحليل العلاقة بين أهمية توفير التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية..... | 82 |
| جدول 31 : تحليل ANOVA أ.ب.....                                                                                                                                                                                                     | 84 |
| جدول 32 : ملخص نموذج عامل بايز أ.ب.....                                                                                                                                                                                            | 85 |
| جدول 33 : تقديرات بايزي للخطأ Variancea.....                                                                                                                                                                                       | 85 |

## قائمة الأشكال التوضيحية

- رسم توضيحي 1: مشكلة الدراسة في إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في إدارة المشاريع، مع التركيز على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة.....24
- رسم توضيحي 2: : أهمية دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة.....26
- رسم توضيحي 3: : أهداف الدراسة المقترحة لإدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، والتي ستكون دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظه جدة.....34
- رسم توضيحي 4: الإحصاءات الوصفية لعمر المشاركين بالتجربة.....50
- رسم توضيحي 5: الإحصاءات الوصفية لجنس المشاركين بالتجربة.....51
- رسم توضيحي 6: الإحصاءات الوصفية لتأثير إدارة الجودة الشاملة على الإبتكار التنظيمي في إدارة المشاريع...52
- رسم توضيحي 7: الإحصاءات الوصفية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل.....53
- رسم توضيحي 8: الإحصاءات الوصفية لتحقيق الجودة الشاملة.....54
- رسم توضيحي 9: الإحصاءات الوصفية لتدريب الموظفين.....55
- رسم توضيحي 10: الإحصاءات الوصفية لتوفير الموارد اللازمة.....56
- رسم توضيحي 11: الإحصاءات الوصفية لتقييم أداء الفريق.....57
- رسم توضيحي 12: الإحصاءات الوصفية لتحليل البيانات والمؤشرات.....59
- رسم توضيحي 13: الإحصاءات الوصفية لوجود خطط محددة.....60
- رسم توضيحي 14: الإحصاءات الوصفية لزيادة الإنتاجية.....61
- رسم توضيحي 15: الإحصاءات الوصفية لتقدير الأفراد.....62
- رسم توضيحي 16: الإحصاءات الوصفية لعوائق التنفيذ.....63
- رسم توضيحي 17: الإحصاءات الوصفية لمبادرات التشجيع.....64
- رسم توضيحي 18: الإحصاءات الوصفية لقياس رضا العملاء.....65
- رسم توضيحي 19: الإحصاءات الوصفية لمراجعة النتائج.....67
- رسم توضيحي 20: الإحصاءات الوصفية لتوجيه الإهتمام.....68
- رسم توضيحي 21: الإحصاءات الوصفية لتقييم أثر المشروع.....69
- رسم توضيحي 22: الإحصاءات الوصفية لآليات التعامل.....70
- رسم توضيحي 23: الإحصاءات الوصفية لتشجيع التعاون.....71

- رسم توضيحي 24 : الإحصاءات الوصفية لتوفير الدعم.....72
- رسم توضيحي 25 : الإحصاءات الوصفية لتوثيق العمليات.....73
- رسم توضيحي 26 : المتغيرات الرئيسية بالبحث.....75
- رسم توضيحي 27 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة بين أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.....77
- رسم توضيحي 28 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة بين أهمية التوجيه القيادي لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.....78
- رسم توضيحي 29 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة بين أهمية التدريب لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.....80
- رسم توضيحي 30 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة بين أهمية توفير الموارد اللازمة لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.....81
- رسم توضيحي 31 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة بين أهمية توفير التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.....83

## الفصل الأول

## 1. الفصل الأول

### 1.1. المقدمة

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) هي نهج شامل لإدارة الجودة يهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة. تعتبر TQM مفهومًا استراتيجيًا يشمل جميع جوانب العمل في المؤسسة، بما في ذلك العمليات، والموظفين، والموردين، والعملاء. يعتبر التركيز على الجودة والمستوى العالي من الأداء مهمًا في بيئة الأعمال اليومية (محسن، 2021).

تتأثر إدارة المشاريع بشكل كبير بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. يتم تحقيق هذا التأثير من خلال تركيز TQM على تحسين العمليات وتعزيز الابتكار وتعزيز التعاون وتطوير الموظفين. في السياق المشاريع، يتم تطبيق مبادئ TQM لتحسين جودة إدارة المشاريع وزيادة فرص الابتكار وتحقيق النجاح.

تؤثر إدارة الجودة الشاملة على الابداع التنظيمي في إدارة المشاريع بعدة طرق. أولاً، تعزز TQM ثقافة الجودة في المؤسسة، حيث يعتبر التحسين المستمر والتميز الجودة هدفًا مشتركًا لجميع أفراد المنظمة. هذا يساهم في تشجيع الموظفين على التفكير الإبداعي وتقديم أفكار جديدة لتحسين العمليات وتحقيق الجودة.

ثانيًا، تعزز إدارة الجودة الشاملة التعاون والتفاعل بين فرق العمل في إدارة المشاريع. يتم تشجيع الموظفين على التعاون وتبادل المعرفة والخبرات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الشامل للمشروع وتعزيز الابتكار والإبداع.

ثالثًا، تركز إدارة الجودة الشاملة على تطوير الموظفين وتمكينهم. من خلال توفير التدريب والتطوير المستمر، يتم تعزيز قدرات الموظفين في إدارة المشاريع وتعزيز قدرتهم على التفكير الإبداعي وتحقيق الجودة في العمل (بخته، 2018).

تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة يمكن أن يحقق فوائد كبيرة. من خلال تحسين جودة الصيانة والتشغيل، يتم تحسين أداء المشاريع بشكل عام وتحقيق التوقع للعملاء. تكون العمليات أكثر كفاءة وموثوقية، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

كما أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل يسهم في تعزيز الابتكار والابداع. من خلال تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة لتحسين العمليات وتطبيق أساليب جديدة ومبتكرة، يتم تحفيز التطور والتقدم في مجال الصيانة والتشغيل. كما يعزز التفكير الإبداعي في حل المشاكل وتحسين العمليات الحالية.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تساهم في تعزيز التعاون والتفاعل بين فرق العمل في قسم الصيانة والتشغيل. من خلال تبادل المعرفة والخبرات وتعزيز التعاون بين الموظفين، يتم تحسين فعالية العمل وتحقيق أداء أفضل للمشاريع.

يمكن أيضاً تحقيق فوائد إضافية من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل، مثل تحسين استخدام الموارد وزيادة كفاءة العمليات وتقليل الهدر وتحسين سلامة العمل.

لذا، يمكن القول إن إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الابداع والتنظيمي في إدارة المشاريع، خاصة في قسم الصيانة والتشغيل. من خلال التركيز على تحسين الجودة وتشجيع التفكير الإبداعي وتعزيز التعاون، يتم تحقيق تطور وتقدم في العمليات وتحقيق أداء أفضل وتلبية توقعات العملاء.

## الفصل الثاني

## 2. الفصل الثاني

### 1.2. الدراسات السابقة

هدفت دراسة (إمام، 2022) إلى التعرف على دور الإبداع التنظيمي في العلاقة بين أبعاد الجودة الشاملة و ممارسة ريادة الأعمال في المنظمات واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بواسطة استقصاء تم توزيعه على عينة قوامها (183) مفردة من العاملين في قطاع البترول ، وتم اختيار العينة من مجتمع بلغ (220) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيره معنوية للإبداع التنظيمي (كمتغير وسيط) تفاعلي في العلاقة بين الجودة الشاملة بأبعادها، (إقناع ودعم الإدارة العليا – مشاركة الموظفين وتحفيزهم – تدريب الموظفين وتأهيلهم – نظام المعلومات و جمع البيانات – التخطيط الإستراتيجي و استمرارية التحسين) (كمتغير مستقل)، وممارسة ريادة الأعمال (كمتغير تابع) في القطاع محل الدراسة. وقد أوصت نتائج الدراسة أن مجال إدارة الجودة الشاملة، الإبداع التنظيمي، وريادة الأعمال من المجالات الخصبة للأبحاث المستقبلية ويمكن أن تركز الإدارة العليا بالشركات وعلى ان تعمل على تعزيز البرامج التدريبية لكافة المستويات الإثارية لدورها الواضح والذي يتجلى في روح الفريق بين العاملين بالشركة. وعلى الإدارة العليا تشجيع العاملين على البحث والتطوير للاستفادة من قدرات الموظفين الذين يمتازوا بالتأهيل العلمي والعملية للمزيد من التحسين المستمر بالشركة للتحقيق الريادة.

هدفت دراسة (عبدالله، 2019) إلى التعرف ممارسات إدارة الجودة بأبعادها (التحسين المستمر، واتخاذ القرارات بناء على المعلومات، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل) وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة لقياس أثر التعرف ممارسات إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي باستخدام الطريقة الملائمة، حيث قام الباحث باختيار عينة الدراسة ملائمة، تم توزيع (450) استبانة، تم استرجاع (411) استبانة بنسبة بلغت (91%) من عينة الدراسة، وقد تم استبعاد (11) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل من الاستبانات الموزعة، حيث بلغ العدد النهائي الذي تم تحليله (400) استبانة، وللإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها فقد قام الباحث باستخراج

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتطبيق معادلة الانحدار المتعدد. وعليه توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أهمها إن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند الدالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ممارسات إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن.

هدفت دراسة (السيد، 2022) إلى التعرف على دور الإبداع التنظيمي في العلاقة بين أبعاد الجودة الشاملة و ممارسة قيادة الأعمال في المنظمات واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بواسطة استقصاء تم توزيعه على عينة قوامها (183) مفردة من العاملين في قطاع البترول في محافظة أسيوط، وتم اختيار العينة من مجتمع بلغ (220) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيره معنوية للإبداع التنظيمي (كمتغير وسيط تفاعلي في العلاقة بين الجودة الشاملة بأبعادها، (إقناع ودعم الإدارة العليا – مشاركة الموظفين وتحفيزهم – تدريب الموظفين وتأهيلهم – نظام المعلومات و جمع البيانات – التخطيط الاستراتيجي و استمرارية التحسين) (كمتغير مستقل)، وممارسة قيادة الأعمال (كمتغير تابع) في القطاع محل الدراسة.

وقد أوصت نتائج الدراسة أن مجال إدارة الجودة الشاملة، الإبداع التنظيمي، وريادة الأعمال من المجالات الخصبة للأبحاث المستقبلية ويمكن أن تركز الإدارة العليا بالشركات وعلى ان تعمل على تعزيز البرامج التدريبية لكافة المستويات الإدارية لدورها الواضح والذي يتجلى في روح الفريق بين العاملين بالشركة. وعلى الإدارة العليا تشجيع العاملين على البحث والتطوير للاستفادة من قدرات الموظفين الذين يمتازوا بالتأهيل العلمي والعملية للمزيد من التحسين المستمر بالشركة لتحقيق الريادة.

هدف هذا البحث (الوهاب، 2017) إلى تقييم مدى تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار وتشخيص آليات ووسائل الإبداع التكنولوجي المطبق فيها، فضلاً عن تحديد طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة (إدارة العمليات، علاقات العاملين، علاقات الزبائن) والإبداع التكنولوجي (الإبداع التدريجي للخدمة، الإبداع التدريجي للعملية، الإبداع الجذري للخدمة، الإبداع الجذري للعملية)، وتم استخدام قوائم الفحص و تم اعتماد العديد من الأساليب والأدوات الرياضية والإحصائية كالنسبة المئوية، والوسط

الحسابي والتكرارات فضلاً عن اعتماد اختبار Z الذي يوضح مدى وجود انعكاس لممارسات إدارة الجودة الشاملة في الإبداع التكنولوجي، وقد توصل البحث إلى أن إدارة المصرف استطاعت توظيف مجموعة من ممارسات إدارة الجودة الشاملة والاستفادة منها في ادخال تكنولوجيا جديدة أو تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في فهم وانجاز وتسهيل أعمال المصرف بشكل أكثر كفاءة وتفوقاً. وتضمن عدداً من التوصيات منها قيام إدارة المصرف بتدريب العاملين على برنامج الجودة لتعزيز الوعي حول مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافتها من خلال نشرات متخصصة فضلاً عن تنظيم مؤتمرات وندوات حول إدارة الجودة الشاملة، والاستفادة من رأس المال الفكري الموجود في المصرف بما يمتلكه من معرفة ومهارات وخبرات والاستمرار بتحفيظه لإطلاق الطاقة الفكرية الإبداعية وجعله ضرورة استراتيجية.

هدفت دراسة (البطي، 2022) إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (اقتناع ودعم الإدارة العليا – فرق العمل – تدريب العاملين) على الإبداع الإداري، وتم استخدام منهج التحليل الوصفي والاستبانة في جمع البيانات الأولية، طبقت هذه الدراسة على العاملين بصندوق التضامن الاجتماعي بسرت، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها: وجود أثر لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (اقتناع ودعم الإدارة العليا – فرق العمل – تدريب العاملين) على الإبداع الإداري، وأوضحت الدراسة أن البعد الأكثر تأثيراً على الإبداع الإداري هو بُعد (فرق العمل)، يليه بُعد (تدريب العاملين)، ثم بُعد (اقتناع ودعم الإدارة العليا)، وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني صندوق التضامن لنظام إدارة الجودة الشاملة في جميع سياساته وبرامجه وإجراءاته، وأيضاً الاهتمام بالإبداع الإداري ومعرفة أهم العوامل المؤثرة عليه، والعمل على إزالة وتدنية العقبات التي تقف عائقاً في طريقه.

هدفت هذه الدراسة (العلاقي، 2015) إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تميز التنظيم والتنظيم والأساليب في المصارف التجارية الليبية، ولكي تتحقق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على الفروع الرئيسية للمصارف التجارية (مصرف الوحدة-مصرف الصحاري-مصرف الجمهورية-المصرف التجاري) باختيار عينة مكونة من ( 486 ) مفردة بنسبة 40% من مجتمع الدراسة المتكون من (1215) مفردة وقد تم توزيع (486) استمارة استبيان استرجع منها ( 292 ) بنسبة استرجاع 60.8 % تم استبعاد (21) استمارة لعدم صلاحيتها

للتحليل ولقد خضعت للتحليل (271) استمارة أي بنسبة 92.2% من الاستمارات المسترجعة وما نسبته 55.7% من عينة الدراسة وبنسبة 22% من مجتمع الدراسة وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي. ولقد تم استخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل بيانات استمارة الاستبيان، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي في عرض وتوضيح الدراسات السابقة وعلى المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها باستخدام أداة الدراسة "استمارة الاستبيان" لتحقيق أهدافها، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى فهم وإدراك العينة المدروسة لإبعاد الجودة الشاملة جاء بدرجة مرتفعة، كما جاء إدراك وفهم العينة لمفهوم التميز التنظيمي بدرجة مرتفعة نسبياً، وأوضحت الدراسة بأن المصارف التجارية الليبية تمارس مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز على تحقيق أهدافها وفقاً لمتطلبات الجودة، ويوجد أثر هام له دلالة إحصائية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في تميز التنظيم في المصارف التجارية الليبية.

الغرض من هذه الدراسة (Wang, 2006) هو دراسة العلاقة بين ممارسة إدارة الجودة الشاملة (TQM) والتحسين المستمر لممارسة إدارة المشاريع الدولية (CIIPM). استناداً إلى مراجعة الأدبيات والمقابلات النوعية مع خبراء إدارة الجودة الشاملة وإدارة المشاريع، تم طرح أربع فرضيات حول كيفية تأثير عناصر إدارة الجودة الشاملة على CIIPM. يتم استخدام مسح مقطعي تم جمعه من أكثر من 100 مدير دولي من المستوى المتوسط إلى الأعلى للتحقق من صحة هذه الفرضيات. تشير الدراسة إلى أن العلاقة بين عناصر إدارة الجودة الشاملة "الناعمة" و CIIPM أكثر أهمية من العلاقة بين عناصر إدارة الجودة الشاملة "الصلبة" و CIIPM.

تهدف هذه الدراسة البحثية (Levin, 2018) إلى دراسة دور الإبداع وإدارة المشاريع كجوانب مهمة لجودة الخدمة. السياق هو صناعة الإعلان التي تتميز بقدرة تنافسية عالية وعمالها لديهم احتياجات وتوقعات محددة للغاية. تم جمع البيانات باستخدام مقابلات متعمقة مع مديري التسويق وقادة المشاريع الذين كانوا مسؤولين عن الاحتياجات الإعلانية لمؤسساتهم. توفر النتائج رؤى تفصيلية حول طبيعة الكفاءة الإبداعية وعملية إدارة المشروع ونتائج المشروع من وجهة نظر العملاء. تتضمن الكفاءة الإبداعية تقييم العمل الإبداعي الذي تنتجه وكالات الإعلان وموظفيها. تعكس عمليات إدارة المشروع الحاجة إلى تطوير الخطط والميزانيات التفصيلية ونشرها، بالإضافة إلى

وجود عملية واضحة لإدارة التغيير بمجرد التوقيع على نطاق المشروع وخطته. تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تستخدم منهجاً نوعياً لبحث دور الإبداع وإدارة المشاريع في تعزيز جودة الخدمة لوكالات الإعلان.

## 2.2. الإطار النظري

الإطار النظري لإدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع يتضمن عدة عناصر رئيسية.:

### 1. إدارة الجودة الشاملة:

- يتعرف هذا العنصر على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها الأساسية. يشمل ذلك التركيز على تحقيق الجودة في جميع جوانب المنظمة وتشمل جميع المستويات والأقسام والموظفين.
- يتضمن هذا العنصر أيضاً التعرف على أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة مثل دورة PDCA (Plan-Do-Check-Act) ومخططات الفحص الاحصائي والتحسين المستمر.

إدارة الجودة الشاملة هي نهج إداري يهدف إلى تحسين الجودة والأداء في جميع جوانب المنظمة. يتم تطبيقها على مستوى المنظمة بأكملها وتشمل جميع الأقسام والعمليات. تعتمد إدارة الجودة الشاملة على مبادئ أساسية تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في المنظمة.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في الدراسة:

#### • التركيز على العميل:

يعتبر العميل المحور الأساسي في إدارة الجودة الشاملة. يتطلب التركيز على العميل فهم احتياجاته وتوقعاته والعمل على تلبيتها بأفضل شكل ممكن. في سياق الدراسة، يجب أن تركز إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة وأداء أقسام الصيانة والتشغيل لتلبية احتياجات الشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة.

## • القيادة والمشاركة الفعالة:

يلعب دور القيادة الفعالة دورًا حاسمًا في نجاح إدارة الجودة الشاملة. يجب أن تكون القيادة ملتزمة بتعزيز الجودة والابتكار وتوجيه المنظمة نحو التحسين المستمر. يتطلب الأمر أيضًا مشاركة جميع الموظفين في تحقيق أهداف الجودة وتوفير بيئة داعمة للابتكار والإبداع.

## • التحسين المستمر:

يعتبر التحسين المستمر جزءًا أساسيًا من إدارة الجودة الشاملة. يتعين على المنظمة السعي لتحسين العمليات والأداء باستمرار من خلال استخدام أدوات وتقنيات إدارة الجودة. في إطار الدراسة، يجب أن تستخدم أقسام الصيانة والتشغيل أدوات التحسين المستمر لتحسين كفاءة العمليات والتحسين المستمر للجودة.

## • المشاركة والتواصل:

تعزز إدارة الجودة الشاملة التواصل والمشاركة بين جميع أفراد المنظمة. يتم تشجيع التعاون وتبادل المعرفة والخبرات بين الأقسام المختلفة. في سياق الدراسة، يجب أن تشجع إدارة الجودة الشاملة على التواصل والتعاون بين أقسام الصيانة والتشغيل لتعزيز الجودة وتحقيق الابتكار التنظيمي.

## • التدريب والتطوير المستمر:

يجب أن تكون المنظمة ملتزمة بتطوير مهارات وقدرات موظفيها من خلال التدريب والتطوير المستمر. يساعد التدريب في تعزيز الكفاءة والفهم العميق لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة. في سياق الدراسة، يجب أن يتلقى أفراد أقسام الصيانة والتشغيل التدريب اللازم لتعزيز مهاراتهم وفهمهم لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع:

إدارة الجودة الشاملة تساهم في تعزيز الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع عن طريق تحسين الأداء وتعزيز الجودة في العمليات. بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، يتم تشجيع الموظفين على المشاركة في عملية التحسين المستمر.

وتبادل الأفكار والمعرفة. يتم تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء والعيوب، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية

وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

في سياق الدراسة التطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة، يمكن أن يكون أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي ملموسًا. من خلال تحسين العمليات وتطوير مهارات العاملين وتعزيز التواصل والتعاون بين الأقسام، يمكن تحقيق تحسين مستمر في جودة الصيانة والتشغيل وتطوير حلول إبداعية للتحديات التنظيمية. قد يتم تحسين فعالية الصيانة والتشغيل وتحقيق توفير في التكاليف وتحسين رضا العملاء وزيادة التنافسية للشركات في المحافظة.

## 2. الابتكار التنظيمي:

- يركز هذا العنصر على مفهوم الابتكار التنظيمي وأهميته في تطوير المنظمة. يشمل دراسة أنماط الابتكار التنظيمي وأثرها على الأداء التنظيمي.
- يتطرق هذا العنصر أيضًا إلى العوامل التي تؤثر في تحفيز الابتكار التنظيمي، مثل الثقافة التنظيمية المشجعة للابتكار والقدرة على التعلم والتكيف مع التغيرات.

الابتكار التنظيمي يشير إلى العمليات والممارسات التي تهدف إلى توليد وتطبيق أفكار جديدة وإبداعية في سياق المنظمة. يرتبط الابتكار التنظيمي بتحسين العمليات وتطوير منتجات وخدمات جديدة وتبني تغييرات هيكلية وثقافية في المنظمة.

في سياق الدراسة التطبيقية التي تركز على إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، تعزز إدارة الجودة الشاملة الابتكار التنظيمي بشكل عام من خلال عدة طرق:

- إدارة الجودة الشاملة تعزز التواصل والتعاون بين الأفراد والأقسام المختلفة في المنظمة. هذا يعزز تبادل الأفكار والمعرفة ويساهم في إثراء بيئة الابتكار. في سياق الدراسة، يمكن أن تعزز إدارة الجودة الشاملة التواصل والتعاون بين أقسام الصيانة والتشغيل، مما يتيح فرصًا لتوليد أفكار جديدة وتبادل الممارسات الإبداعية.

- إدارة الجودة الشاملة تركز على التحسين المستمر للعمليات والأداء. هذا يحفز المنظمة على تطبيق تغييرات وابتكارات لتحسين الكفاءة وتحقيق الأهداف. في سياق الدراسة، يمكن أن تعزز إدارة الجودة الشاملة التحسين المستمر في أقسام الصيانة والتشغيل، مما يفتح الباب أمام فرص الابتكار وتجربة تقنيات وأساليب جديدة.
- إدارة الجودة الشاملة تعني بتوفير الدعم والموارد اللازمة لتحقيق الابتكار التنظيمي. من خلال تخصيص الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية الملائمة، يتم تعزيز القدرة على الابتكار وتنفيذ الأفكار الجديدة. في سياق الدراسة، يجب أن توفر إدارة الجودة الشاملة الدعم والموارد اللازمة لأقسام الصيانة والتشغيل، مما يعزز إمكانية تنفيذ الأفكار الإبداعية والتجارب الجديدة.
- ينبغي أن تشجع إدارة الجودة الشاملة الابتكار وتقدير الإبداع في المنظمة. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء بيئة تشجع على المبادرة والتجديد وتقدير الأفراد الذين يساهمون في الابتكار التنظيمي. يمكن تبني أنظمة المكافآت والترقيات التي تعترف بالإبداع والابتكار، وتوفير فرص التدريب والتطوير لتعزيز مهارات الابتكار لدى الفريق.

### 3. تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع:

- يوضح هذا العنصر دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار والإبداع في إدارة المشاريع. يستعرض كيف يمكن لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أن يؤثر في المشاريع وأدائها.
  - يسلط الضوء على دور القيادة والمشاركة الفعالة في تحقيق الابتكار التنظيمي وتعزيزه في إدارة المشاريع.
- تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع في إطار دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة يمكن توضيحه من خلال النقاط التالية:

- إدارة الجودة الشاملة تساهم في تعزيز ثقافة الابتكار في المشاريع، حيث تركز على تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة ومبتكرة لتحسين العمليات والخدمات. من خلال توفير بيئة تشجع على الابتكار وتقدير الأفكار الجديدة، يتم تحفيز الفريق على توليد أفكار مبتكرة في أقسام الصيانة والتشغيل.
- إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحسين العمليات وتعزيز الأداء في المشاريع. من خلال تطبيق أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة، يتم تحليل وتحسين العمليات وتحديد المجالات التي يمكن تطويرها وتحسينها. هذا يفتح الباب أمام فرص الابتكار في تطبيق تقنيات جديدة وتحسين العمليات في أقسام الصيانة والتشغيل.

- إدارة الجودة الشاملة تشجع على التعاون والتواصل بين أفراد المشروع وأقسامه المختلفة. هذا يساهم في تبادل المعرفة والخبرات وتوليد فرص الابتكار. في سياق أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحسين فعالية الابتكار من خلال تعزيز التعاون بين الفرق وتبادل الأفكار والأساليب الإبداعية.

#### 4. دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة:

- يشمل هذا العنصر وصفًا للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة وأنشطتها وتحدياتها.
- يتضمن تحليلًا لتأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل لهذه الشركات.
- يستعرض استخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة وتقنياتها في تحسين العمليات وتعزيز الابتكار في هذه الأقسام.

تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع في أقسام الصيانة والتشغيل. وتتمحور الدراسة حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأدواتها وتقنياتها في هذه الأقسام وتقييم التأثير الذي يمكن أن يكون لها على الابتكار والإبداع التنظيمي.

يتضمن الشرح الدراسة التطبيقية على الأقسام المختلفة للصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة، حيث يتم تقديم نظرة شاملة لطرق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الأقسام. قد يشمل الشرح

أمثلة على أدوات إدارة الجودة الشاملة المستخدمة، مثل تحليل الأسباب الجذرية وتحليل الفشل المطلق وتقنيات التحسين المستمر.

علاوة على ذلك، يتم تحليل نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الأقسام وتقييم أثرها على الابتكار التنظيمي. يمكن أن تشمل النتائج تحسين العمليات والخدمات، وتحقيق توفير التكاليف وزيادة الكفاءة، وتعزيز التعاون والتواصل بين الفرق، وتعزيز ثقافة الابتكار في المشروع.

إن دراسة تطبيقية كهذه ستساعد في تحديد الفوائد المحتملة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الابتكار التنظيمي في مجال إدارة المشاريع. كما ستساهم الدراسة في توجيه الشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة بشأن كيفية تحسين عملياتها وزيادة قدرتها على الابتكار والتنافسية في سوق العمل.

### 3.2. الفرضيات

في دراسة "إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع - دراسة تطبيقية على اقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظة جدة"، يتم توضيح واختبار عدة فرضيات. الفرضيات هي افتراضات تقوم الدراسة بالتحقق منها أو رفضها باستخدام البيانات والتحليل.

#### 1. فرضية الارتباط الإيجابي بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي:

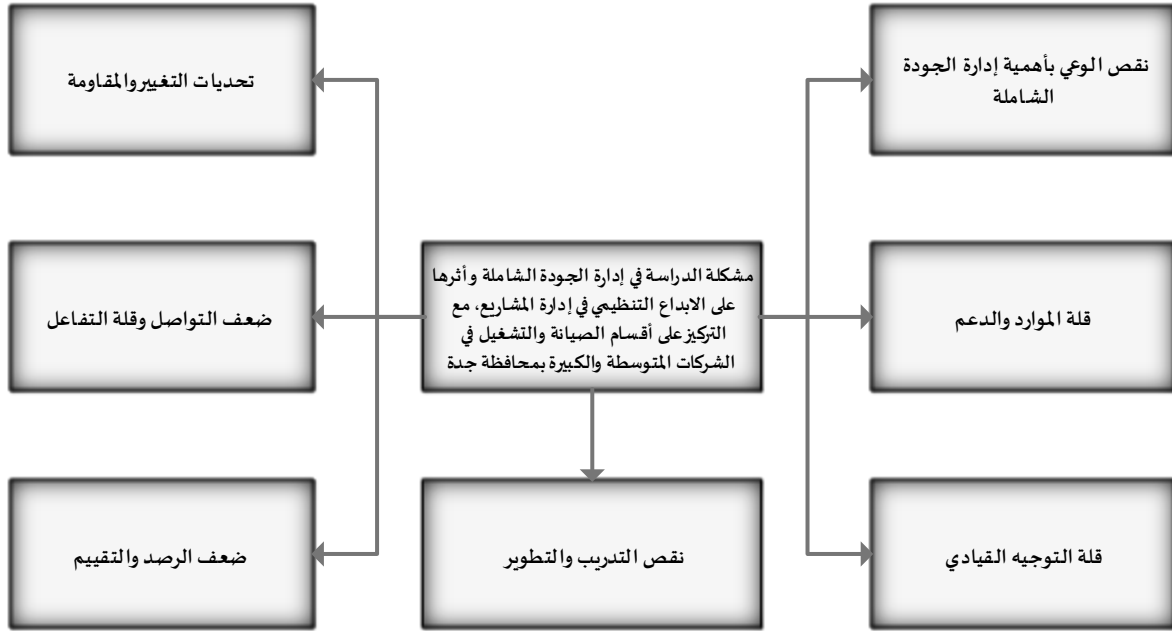
- يفترض أن هناك علاقة إيجابية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل ومستوى الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع.
- يعني ذلك أن الشركات التي تنفذ إدارة الجودة الشاملة بفاعلية في أقسام الصيانة والتشغيل قد تشهد مستوى أعلى من الابتكار في مشاريعها.

#### 2. فرضية تأثير التواصل والتعاون على الابتكار التنظيمي:

- يفترض أن وجود بيئة تشجع على التواصل والتعاون بين فرق الصيانة والتشغيل يمكن أن يؤدي إلى زيادة مستوى الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع.
  - يمكن أن يؤدي التواصل الجيد وتبادل الأفكار والخبرات بين الفرق إلى توليد أفكار جديدة ومبتكرة وتحسين العمليات في المشاريع.
3. فرضية تأثير تحسين العمليات على الابتكار التنظيمي:
- يفترض أن تطبيق أدوات إدارة الجودة الشاملة لتحليل وتحسين العمليات في أقسام الصيانة والتشغيل سيؤدي إلى تحسين الأداء وبالتالي زيادة الابتكار التنظيمي.
  - من خلال تحسين العمليات وتطبيق أفضل الممارسات، يمكن تحقيق تحسينات في الأداء وتوفير التكاليف والزمن وزيادة كفاءة المشاريع.

#### 4.2. مشكلة الدراسة

مشكلة الدراسة في إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في إدارة المشاريع، مع التركيز على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظلة جدة، تأتي نتيجة لعدة تحديات وصعوبات تواجهها هذه الأقسام وتؤثر على قدرتها على تحقيق الجودة والابتكار في إدارة المشاريع. سأقوم بشرح هذه المشكلة باستفاضة:



رسم توضيحي 1: مشكلة الدراسة في إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في إدارة المشاريع، مع التركيز على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة

### 1. نقص الوعي بأهمية إدارة الجودة الشاملة: قد يكون هناك نقص في الوعي والتفهم الكافي لمفهوم إدارة

الجودة الشاملة وأهميتها في إدارة المشاريع. قد يعتبر البعض أنها مجرد عملية تكميلية أو إجراءات تقليدية، دون أن يدركوا أنها تعد منهجية شاملة تؤثر على جميع جوانب العمل في المشاريع.

### 2. قلة الموارد والدعم: قد تواجه أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة نقصًا في الموارد

والدعم اللازمين لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال. يتطلب تنفيذ TQM تخصيص موارد مالية وبشرية كافية، بالإضافة إلى توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين، وهذا قد يكون تحديًا في بعض الأحيان.

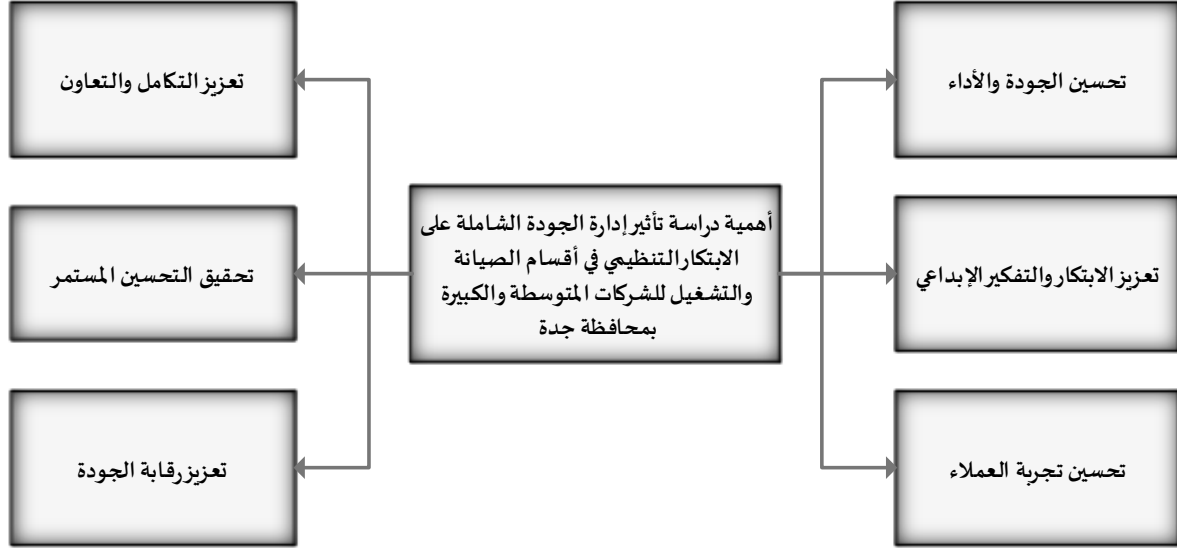
### 3. قلة التوجيه القيادي: قد يكون هناك نقص في التوجيه والدعم القيادي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في

أقسام الصيانة والتشغيل. يجب أن يكون القادة والمديرين على دراية بفوائد TQM ويكونوا ملتزمين بتوفير الدعم والموارد اللازمة لتحقيقها بنجاح.

4. **تحديات التغيير والمقاومة:** تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب تغييرًا في ثقافة العمل والعمليات الحالية، وهذا يمكن أن يواجه مقاومة من بعض الموظفين والفرق. قد يكون من الصعب تحقيق التغيير وتبني الممارسات الجديدة دون تواجده بعض التحديات.
5. **ضعف التواصل وقلة التفاعل:** قد يكون هناك ضعف في التواصل والتفاعل بين أقسام الصيانة والتشغيل وبين باقي الأقسام في المشاريع. يجب أن يتم التواصل بشكل فعال وتتبادل المعلومات والأفكار بين الأقسام المختلفة لتحقيق تكامل الجهود وتعزيز الابتكار والجودة.
6. **ضعف الرصد والتقييم:** قد يشكل ضعف الرصد والتقييم لأداء أقسام الصيانة والتشغيل عقبة أمام تحقيق الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع. يجب توفير آليات فعالة لرصد وتقييم الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسينات وتطوير.
7. **نقص التدريب والتطوير:** إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الابتكار التنظيمي يتطلبان توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين. قد يكون هناك نقص في الاستثمار في تطوير المهارات والمعرفة التي تحتاجها أقسام الصيانة والتشغيل لتحقيق الجودة الشاملة وتعزيز الابتكار.

## 5.2. أهمية الدراسة

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي منهجية إدارية تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في جميع جوانب المؤسسة. تعتبر TQM أداة قوية لتحسين الأداء التنظيمي وتعزيز الابتكار في إدارة المشاريع. وتوجد أهمية كبيرة في دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة من حيث:



رسم توضيحي 2: أهمية دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة.

1. تحسين الجودة والأداء: إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في الجودة والأداء. بتطبيق مفاهيم TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحقيق تحسينات في عمليات الصيانة والتشغيل، وتقليل الأخطاء والعيوب، وتحسين كفاءة العمل. هذا يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة، وبالتالي يؤثر بشكل إيجابي على أداء المشاريع.
- تحسين الجودة والأداء هو أمر ذو أهمية كبيرة للشركات والمؤسسات في جميع القطاعات، بما في ذلك إدارة المشاريع وأقسام الصيانة والتشغيل.
- أهمية الدراسة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، وذلك في سياق الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة:

- إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة. من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحسين العمليات وزيادة جودة الإنتاج والخدمات المقدمة. هذا يؤدي إلى تحقيق رضا العملاء وبناء سمعة جيدة للشركة، مما يعزز تنافسيتها في السوق.

- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم في تحسين كفاءة العمليات وتحقيق توفير في التكاليف. من خلال تحليل وتحسين العمليات في أقسام الصيانة والتشغيل، يتم تحديد العوائق والتحسينات الممكنة، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الهدر والتكاليف الزائدة.
- إدارة الجودة الشاملة تعزز البيئة التنظيمية المبتكرة، حيث تشجع على التفكير الإبداعي وتبادل الأفكار والمعرفة بين أعضاء الفرق. عن طريق تحسين العمليات وتوفير الظروف المناسبة للابتكار، يمكن للشركات تحقيق تطوير مستمر وتقديم حلول جديدة ومبتكرة للتحديات المشروعة.
- بفضل تحسين الجودة والأداء، يمكن للشركات تعزيز قدرتها على التنافس في سوق الأعمال والمشاريع. الجودة العالية والأداء الممتاز يعززان سمعة الشركة ويجذبان المزيد من العملاء والفرص التجارية. بالإضافة إلى ذلك، تكون الشركة قادرة على تحقيق مشاريع ناجحة وتسليمها في الوقت المحدد وبميزانية محدودة.

- تحسين الجودة والأداء يؤدي إلى زيادة رضا العملاء، حيث يتم تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل أفضل. ذلك يؤدي في النهاية إلى زيادة الولاء للعملاء والحفاظ على علاقات تجارية قوية.

## 2. تعزيز الابتكار والتفكير الإبداعي: إدارة الجودة الشاملة تشجع على التفكير الإبداعي وتبني ثقافة التحسين

- المستمر. عند تطبيق TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يتم تحفيز الموظفين على تقديم الأفكار الجديدة والمبتكرة لتحسين العمليات والممارسات. يعمل ذلك على تعزيز الابتكار التنظيمي وتحفيز الموظفين على التفكير الإبداعي وتطوير حلول جديدة للتحديات التي تواجهها أقسام الصيانة والتشغيل.
- تعزيز الابتكار والتفكير الإبداعي هو جانب مهم في إدارة الجودة الشاملة، وله تأثير كبير على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع. في سياق الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جده.

### أهمية الدراسة المتعلقة بذلك:

- إدارة الجودة الشاملة تعمل على تشجيع وتعزيز الابتكار في جميع جوانب الشركة. من خلال دراسة التطبيق العملي على أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحديد وتطوير الممارسات الإبداعية وتعزيز

التفكير الإبداعي للفرق. هذا يمكن أن يؤدي إلى وجود حلول جديدة ومبتكرة للمشاكل والتحديات التي تواجهها تلك الأقسام، مما يساهم في تطوير المشاريع وتحسين الأداء.

- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يشمل تحليل وتحسين العمليات الحالية. عند دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحديد فرص التحسين وتطوير العمليات بشكل إبداعي. هذا يمكن أن يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات وتقليل الهدر والتكاليف، وفي النهاية يعزز التجربة العملية ويسهم في تحقيق الابتكار التنظيمي.

- إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى تشجيع التفكير الإبداعي وتبادل الأفكار والمعرفة بين أفراد الفرق. من خلال الدراسة التطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن توفير بيئة تعزز التفكير الإبداعي وتشجع على الابتكار. يمكن للموظفين أن يقترحوا أفكارًا جديدة ومبتكرة لتحسين العمليات وتحقيق الأهداف بطرق مبتكرة وغير تقليدية.

- الابتكار يساهم في تحسين المرونة والتكيف في إدارة المشاريع. من خلال دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحديد الاحتياجات المتغيرة والتحديات الناشئة وتطوير استراتيجيات مبتكرة للتعامل معها. هذا يمكن أن يعزز قدرة الشركة على التكيف مع التحويلات والمتغيرات في سوق العمل والبيئة التنظيمية.

- الابتكار والتفكير الإبداعي يمكن أن يسهما في تعزيز التميز والتفوق التنافسي للشركة. من خلال دراسة التطبيق العملي على أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحقيق تحسينات ملموسة في المشاريع وتوفير خدمات أفضل للعملاء. هذا يمكن أن يسهم في بناء سمعة جيدة للشركة وزيادة قدرتها على جذب العملاء والمشاريع الجديدة.

3. تحسين تجربة العملاء: إدارة الجودة الشاملة تعتبر العملاء مركز اهتمامها. بتطبيق TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات عالية الجودة وفقًا لمتطلباتهم وتوقعاتهم. هذا يساهم في رضا العملاء وتعزيز الولاء للمشروع والشركة بشكل عام.

تحسين تجربة العملاء هو جانب مهم في إدارة الجودة الشاملة، وله تأثير كبير على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع. في سياق الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جده.

#### أهمية الدراسة المتعلقة بهذا الموضوع:

- تحسين تجربة العملاء يساهم في زيادة رضاهم ورغبتهم في التعامل مع الشركة. من خلال دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحليل نقاط الاتصال الرئيسية مع العملاء وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل أفضل. ذلك يمكن أن يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء، وبالتالي زيادة الولاء وتكرار التعامل.
- تحسين تجربة العملاء يتطلب العمل على تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة. من خلال دراسة التطبيق العملي على أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحديد المشاكل الشائعة والعوائق التي تؤثر على الجودة، وتحسين العمليات والممارسات لتقديم منتجات وخدمات أفضل. ذلك يمكن أن يؤدي إلى تحسين الجودة الشاملة للشركة وتعزيز سمعتها.
- تحسين تجربة العملاء يتطلب بناء علاقات قوية ومستدامة معهم. من خلال دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحديد أفضل الطرق للتواصل مع العملاء وفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم بشكل أفضل. يمكن تطبيق استراتيجيات التواصل الفعالة وتعزيز التفاعل مع العملاء لتحسين تجربتهم وتلبية توقعاتهم.
- تحسين تجربة العملاء يمكن أن يكون محفزاً للابتكار والتفكير الإبداعي في إدارة المشاريع. من خلال دراسة التطبيق العملي على أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحديد فرص الابتكار وتطوير حلول جديدة لتلبية احتياجات العملاء بطرق مبتكرة. ذلك يمكن أن يساهم في تحسين الأداة التنظيمية وزيادة قدرة الشركة على التكيف مع التغيرات في السوق وتلبية احتياجات العملاء بشكل مبتكر.

#### 4. تعزيز التكامل والتعاون: إدارة الجودة الشاملة تعمل على تحقيق التكامل والتعاون بين أقسام المشروع.

من خلال تطبيق TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يتم توحيد الجهود وتعزيز التعاون بين الفرق

المختلفة، مما يؤدي إلى تحقيق تنسيق أفضل بين أقسام المشروع وتحقيق التوازن بين الأهداف المختلفة.

هذا يعزز الابتكار التنظيمي ويسهم في نجاح إدارة المشاريع.

تعزيز التكامل والتعاون يعد جانبًا حاسمًا في إدارة الجودة الشاملة، وله أثر كبير على الابتكار التنظيمي في إدارة

المشاريع. في سياق الشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة.

### أهمية الدراسة المتعلقة بهذا الموضوع:

- تعزيز التكامل والتعاون يساهم في تحسين التواصل بين أقسام الصيانة والتشغيل وبين الفرق المختلفة في الشركة. من خلال دراسة تطبيقية، يمكن تحديد العقبات التي تعوق التواصل الفعال وتدفع إلى عدم تبادل المعلومات بشكل كامل وسلس. عندما يتم تعزيز التكامل والتعاون، يتسنى تحسين تدفق المعلومات وتبادلها بين الأقسام والأفراد، مما يسهم في تحسين العمليات والقرارات ذات الصلة.
- من خلال تعزيز التكامل والتعاون، يمكن تحقيق مستوى أعلى من الكفاءة في أقسام الصيانة والتشغيل. عندما يتعاون الفريق ويعمل بتكامل، يمكن تفادي التكرار والتداخل في العمليات والمهام. يتم توجيه الجهود بشكل أفضل وتحقيق تنسيق أكثر فعالية بين الأقسام المختلفة، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف الزائدة.
- التكامل والتعاون يمكن أن يسهم في تعزيز التفكير الشامل والإبداعي في إدارة المشاريع. عندما يشارك فرق الصيانة والتشغيل في عملية التخطيط واتخاذ القرارات، يتم تعزيز الفهم المشترك للأهداف والتحديات. يمكن تطبيق الأفكار والمقترحات المبتكرة لتحسين العمليات والخدمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يتم تحفيز التعاون بين الفرق وتبادل المعرفة والخبرات، مما يساهم في تحقيق مستوى أعلى من الابتكار التنظيمي.
- التكامل والتعاون بين أقسام الصيانة والتشغيل يمكن أن يؤدي إلى تحسين رضا العملاء. عندما تتعاون الفرق الصيانة والتشغيل وتتكامل جهودها، يتم تقديم خدمات متكاملة ومحسنة للعملاء. يمكن تحقيق

توقعات العملاء بشكل أفضل وتلبية احتياجاتهم بطريقة أكثر فعالية. هذا يؤدي إلى تعزيز سمعة الشركة وزيادة فرص النمو والاستدامة في السوق.

- التكامل والتعاون يساهمان في تعزيز روح الفريق والانتماء للشركة. عندما يعمل الفريق بتناغم وتعاون، يتم تحقيق تفاعل إيجابي وتعزيز الثقة والتعاون بين أفراد الفريق. يتم تعزيز روح الانتماء والمسؤولية المشتركة، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء العام للشركة.

5. تحقيق التحسين المستمر: إدارة الجودة الشاملة تركز على التحسين المستمر واعتماد مفهوم "الدورة الحمراء" لتحقيق التحسين المستمر في العمليات. بتطبيق TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يتم تشجيع الموظفين على تحليل العمليات وتحديد الفجوات والاختلالات، ومن ثم تطبيق إجراءات التحسين المستمر. هذا يساهم في تحسين أداء المشروع وزيادة الكفاءة والفعالية.

تعزيز التكامل والتعاون يعد جانبًا حاسمًا في إدارة الجودة الشاملة، وله أثر كبير على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع. في سياق الشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة.

#### أهمية الدراسة المتعلقة بهذا الموضوع:

- تعزيز التكامل والتعاون يساهم في تحسين التواصل بين أقسام الصيانة والتشغيل وبين الفرق المختلفة في الشركة. من خلال دراسة تطبيقية، يمكن تحديد العقبات التي تعوق التواصل الفعال وتدفع إلى عدم تبادل المعلومات بشكل كامل وسلس. عندما يتم تعزيز التكامل والتعاون، يتسنى تحسين تدفق المعلومات وتبادلها بين الأقسام والأفراد، مما يساهم في تحسين العمليات والقرارات ذات الصلة.
- من خلال تعزيز التكامل والتعاون، يمكن تحقيق مستوى أعلى من الكفاءة في أقسام الصيانة والتشغيل. عندما يتعاون الفريق ويعمل بتكامل، يمكن تفادي التكرار والتداخل في العمليات والمهام. يتم توجيه الجهود بشكل أفضل وتحقيق تنسيق أكثر فعالية بين الأقسام المختلفة، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف الزائدة.

- التكامل والتعاون يمكن أن يساهم في تعزيز التفكير الشامل والإبداعي في إدارة المشاريع. عندما يشارك فرق الصيانة والتشغيل في عملية التخطيط واتخاذ القرارات، يتم تعزيز الفهم المشترك للأهداف والتحديات. يمكن تطبيق الأفكار والمقترحات المبتكرة لتحسين العمليات والخدمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يتم تحفيز التعاون بين الفرق وتبادل المعرفة والخبرات، مما يساهم في تحقيق مستوى أعلى من الابتكار التنظيمي.

- التكامل والتعاون بين أقسام الصيانة والتشغيل يمكن أن يؤدي إلى تحسين رضا العملاء. عندما تتعاون الفرق الصيانة والتشغيل وتتكامل جهودها، يتم تقديم خدمات متكاملة ومحسنة للعملاء. يمكن تحقيق توقعات العملاء بشكل أفضل وتلبية احتياجاتهم بطريقة أكثر فعالية. هذا يؤدي إلى تعزيز سمعة الشركة وزيادة فرص النمو والاستدامة في السوق.

- التكامل والتعاون يساهمان في تعزيز روح الفريق والانتماء للشركة. عندما يعمل الفريق بتناغم وتعاون، يتم تحقيق تفاعل إيجابي وتعزيز الثقة والتعاون بين أفراد الفريق. يتم تعزيز روح الانتماء والمسؤولية المشتركة، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء العام للشركة.

6. تعزيز رقابة الجودة: إدارة الجودة الشاملة تعمل على تعزيز رقابة الجودة وضمان تنفيذ المعايير والمتطلبات الجودة بشكل صارم. بتطبيق TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يتم وضع نظام رقابة الجودة يضمن التزام الموظفين بالمعايير والإجراءات المحددة. هذا يساهم في تحقيق الجودة المطلوبة وتجنب حدوث أخطاء أو انحرافات في العمليات.

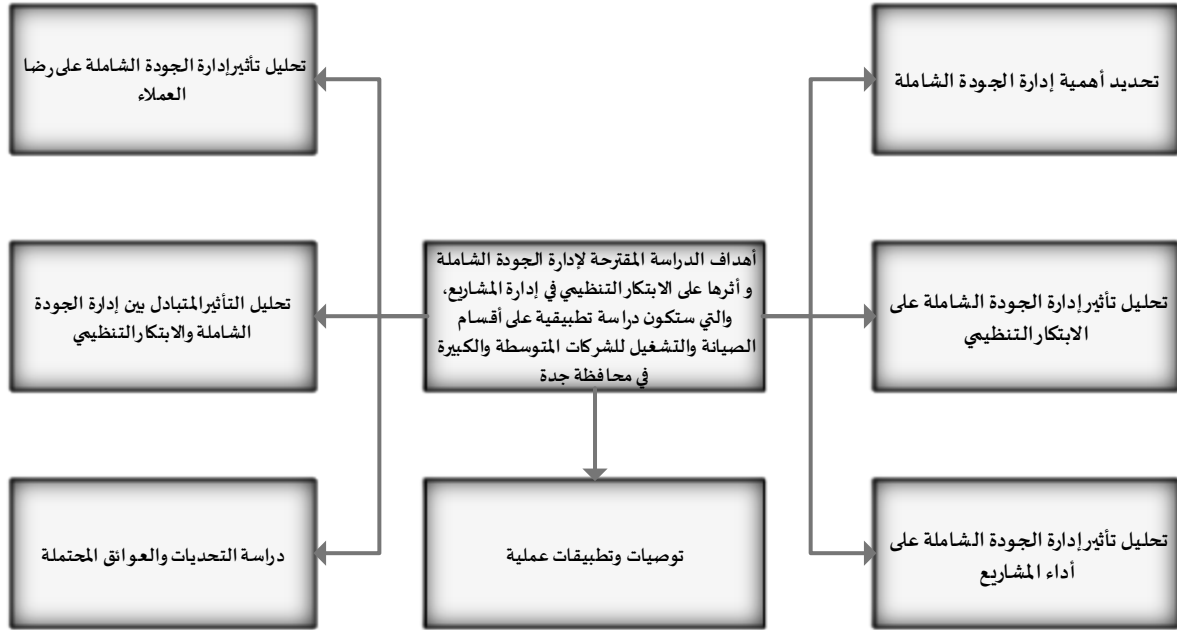
تعزيز رقابة الجودة يعد جزءاً أساسياً من إدارة الجودة الشاملة، وله تأثير كبير على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع. في سياق الشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة.

## أهمية الدراسة المتعلقة بهذا الموضوع:

- تعزيز رقابة الجودة يساعد في ضمان جودة المنتجات والخدمات التي يقدمها القسم. من خلال دراسة تطبيقية وتحليل العمليات، يمكن تحديد معايير الجودة ووضع إجراءات رقابية للتحقق من تطبيقها. يتم إنشاء آليات رقابية لرصد الجودة وضمان أن المنتجات والخدمات تلي المعايير والمتطلبات المحددة.
- تعزيز رقابة الجودة يساهم في تحسين أداء القسم وزيادة كفاءته. من خلال إنشاء نظام رقابة قوي، يمكن تحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين والتدخل فيها بشكل فعال. يتم رصد الأداء وتحليل البيانات لتحديد العوامل التي تؤثر سلبًا على الجودة وتطبيق التحسين المستمر لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة.
- تعزيز رقابة الجودة يساعد في توحيد المعايير والأساليب في أقسام الصيانة والتشغيل. من خلال إجراء دراسة تطبيقية وتحديد أفضل الممارسات وتبنيها كمعيار للعمل، يتم تحقيق التوحيد وتجنب التباينات غير المرغوب فيها. هذا يؤدي إلى تحسين تنسيق العمل وتبسيط العمليات وزيادة الفعالية والتنسيق بين أفراد القسم.
- تعزيز رقابة الجودة يشجع على تعزيز الثقة والمسؤولية بين أفراد القسم. عندما يتم توفير نظام رقابة قوي ودقيق، يتم تحفيز الفرق على تحمل المسؤولية والالتزام بتحقيق الجودة. يتم تعزيز الشفافية وتوضيح المسؤوليات وتوزيع الاختصاصات بشكل منهجي، مما يؤدي إلى تحقيق أفضل نتائج في إدارة المشاريع.
- تعزيز رقابة الجودة يساعد القسم في تحقيق المطابقة للمعايير الصناعية والتشريعات المحلية والدولية ذات الصلة. من خلال دراسة تطبيقية وتحليل الاحتياجات والمتطلبات القانونية، يمكن للقسم وضع سياسات وإجراءات للامتثال والتأكد من أن العمليات تتوافق مع المعايير والتشريعات اللازمة. هذا يقوي مكانة القسم ويحافظ على سمعته ويقلل من المخاطر القانونية.

## 6.2. أهداف الدراسة

أهداف الدراسة المقترحة لإدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، والتي ستكون دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة، تشمل مجموعة من الأهداف الرئيسية التي يتوجب تحقيقها.



رسم توضيحي 3: : أهداف الدراسة المقترحة لإدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، والتي ستكون دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة

### 1. تحديد أهمية إدارة الجودة الشاملة: تهدف الدراسة إلى توضيح أهمية إدارة الجودة الشاملة ودورها في

تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز الابتكار في إدارة المشاريع. ستم مناقشة النظريات والمفاهيم المرتبطة بـ

TQM وكيف يمكن تطبيقها في مجال الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة.

### 2. تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي: ستقوم الدراسة بتحليل وتقييم تأثير تطبيق

إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل. ستم دراسة كيفية تحسين

الجودة والأداء من خلال TQM وكيف يؤدي ذلك إلى تعزيز التفكير الإبداعي وتحقيق الابتكار في إدارة

المشاريع.

3. تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع: ستركز الدراسة أيضًا على تحليل تأثير تطبيق إدارة

الجودة الشاملة على أداء المشاريع بشكل عام. ستدرس كيف يمكن أن تؤثر TQM على تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة وتقليل الأخطاء والعيوب وتحسين كفاءة العمل وتحقيق أهداف المشروع بنجاح.

4. تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء: ستقوم الدراسة بتحليل تأثير تطبيق إدارة الجودة

الشاملة على رضا العملاء في قطاعات الصيانة والتشغيل. ستتم دراسة كيف يمكن أن يؤثر TQM على تحسين تجربة العملاء وتلبية متطلباتهم وتوقعاتهم، وبالتالي تعزيز العلاقة بين المشروع والعملاء.

5. تحليل التأثير المتبادل بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي: ستدرس الدراسة التأثير المتبادل

بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع. ستتم دراسة كيفية تعزيز التفكير الإبداعي والابتكار من خلال تطبيق مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة، وكيف يؤدي ذلك في النهاية إلى تحسين أداء المشروع وتحقيق النجاح المستدام.

6. دراسة التحديات والعوائق المحتملة: ستقوم الدراسة بتحليل التحديات والعوائق التي يمكن مواجهتها

في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاعات الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في جدة. ستتم مناقشة العوامل المؤثرة التي يجب أخذها في الاعتبار لتحقيق النجاح في تطبيق TQM وتحقيق الابتكار التنظيمي.

7. توصيات وتطبيقات عملية: سيكون هدف الدراسة هو توفير توصيات عملية وملموسة للشركات

المتوسطة والكبيرة في مجال الصيانة والتشغيل، تساعد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الابتكار التنظيمي في مشاريعهم. ستتم مشاركة أمثلة عملية وأدوات وتقنيات قابلة للتطبيق لتحقيق الأهداف المرجوة.

## الفصل الثالث

### 3. الفصل الثالث

#### 1.3. منهجية الدراسة

على عكس طبيعة البيانات التي يتم جمعها من البحث النوعي، فإن البيانات التي يتم جمعها واستخلاصها من البحث الكمي تكون على شكل قيم عددية، ونظراً لهذا الاختلاف فإن كلا الباحثين يختلفان عن بعضهما البعض في عدد من الأدوات والطرق المستخدمة لجمع بيانات. سيتم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الكمي في تحليل البيانات، حيث يمكن تعريف البحث الكمي بأنه دراسة منهجية تعتمد على جمع بيانات قابلة للقياس الكمي من خلال أدوات متخصصة مثل استطلاعات الرأي والاستبيانات، أو من خلال معالجة البيانات التي تم عدها بالفعل باستخدام التقنيات الحسابية. البرامج المختلفة مثل Excel و SPSS وغيرها من البرامج التي تستخدم في تحليل البيانات (Ho, 2018).

#### (أ) طريقة الاستبانة

سيتم تسليط الضوء على طريقة تنفيذ الاستبيانات باعتبارها الطريقة التي سيتم استخدامها لجمع البيانات في هذا البحث، حيث لا تزال الاستبيانات تلعب دوراً محورياً في جمع البيانات الكمية حتى يومنا هذا، حيث تساعد في تبسيط وقياس الإجابات والبيانات تم جمعها، وتتميز بالمشروعية والخصوصية لإجابات المستجيبين، كما يتم تصنيف الاستبيانات إلى عدة فئات حيث يمكن استخدام نوعين رئيسيين من الاستبيانات: الاستبيانات المقطعية والاستبيانات الطولية. يوفر الاستبانة المقطعي تقييماً للخصائص المتشابهة والاختلافات بين عدة عينات من البيانات، ويتم إجراؤه في وقت واحد. يتضمن المسح الطولي النظر إلى مجموعة بيانات واحدة خلال أوقات مختلفة. ويتطلب ذلك إدارة الاستبيانات في عدة نقاط زمنية تصف التغيير أو الاستقرار أو الاتجاهات خلال فترة محددة.

#### (ب) استخدام برنامج SPSS في تحليل البيانات

الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية أو SPSS هو برنامج يستخدم للبحث العميق وتحليل البيانات الكمية المعقدة. وهو من أكثر البرامج المفيدة للمؤسسات ورجال الأعمال وكذلك العلماء والباحثين حيث يحتوي على

مجموعة ضخمة من البيانات والمعلومات لتحليل وتقييم أفضل، لذلك سيتم الاعتماد عليه في تحليل البيانات الخاصة بهذا البحث.

ومن الممكن أن نستنتج أن برنامج SPSS عبارة عن حزمة برمجية عالية الجودة تستخدم للتحليل الإحصائي التفاعلي أو المجمع، وهي مفيدة لتحليل وجمع البيانات والمعلومات. كما يمكن للباحثين تنظيم البيانات من خلال برنامج تحليل البيانات SPSS وأداء وظائف ضمن SPSS مثل اختبار MANOVA بالإضافة إلى تحليل الانحدار بحيث تكون العلاقة بين البيانات واتجاهها واضحة، كما يمكن تحديدها بشكل فعال. تستخدم معظم وكالات البحث الكبرى حول العالم برنامج SPSS لتحليل البيانات حتى يتمكنوا من تحقيق أقصى استفادة من مشاريعهم البحثية والتحقيقية.

### ج) مزايا تحليل البيانات بمساعدة برنامج SPSS

ويظهر تحليل بيانات برنامج SPSS في القدر القليل من الجهد الذي يحتاجه الباحث لاستخدام هذا البرنامج. الوظائف الأساسية لبرنامج SPSS هي البرمجة الإحصائية، والبرمجة النمذجية، وتحليل النصوص لبرامج الاستبيانات. من خلال هذه الوظائف، يمكن إجراء تحليل البيانات في عملية منهجية. من خلال برنامج SPSS سيكون من الممكن إجراء تحليل نقدي للعلاقة والترابط بين المتغيرات في إطار مجموعات البيانات ووضع تقييم نقدي متعمق، مما سيساهم في تحسين جودة هذا البحث.

تتم عملية جمع المعلومات والبيانات في هذا البحث العلمي حول إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع - دراسة تطبيقية على اقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة، من خلال جمع المعلومات الموثوقة من مصادرها المختلفة وتحليلها بشكل موضوعي من قبل الباحث. وطرق علمية محددة للتأكد من صحتها وإجراء التعديلات اللازمة عليها سواء بالإضافة أو الحذف. تهدف جمع المعلومات والبيانات في هذا البحث العلمي حول إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع إلى توفير أساس قوي لتحليل أثر إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع. يتطلب ذلك جمع معلومات وبيانات ذات صلة من مصادر مختلفة، مثل: البيانات الرسمية، الأبحاث السابقة، المسوح الميدانية

باستخدام هذه المعلومات والبيانات، تهدف الدراسة إلى تهداف إلى تحليل أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي وأداء المشاريع في قطاعات الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة. ستقدم الدراسة توصيات عملية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الابتكار التنظيمي، مما يساهم في تحسين الجودة، ورضا العملاء، وأداء المشاريع بشكل عام (khaled, 2022).

ومن المعروف أنه يجب على الباحث العلمي جمع بيانات ومعلومات دقيقة عند الذهاب لدراسة قضية أو مشكلة معينة يكون هدفها شرح وتحليل طبيعة الحدث تحت موضوع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع ، فإن الهدف الأساسي لجمع البيانات والمعلومات الدقيقة هو شرح وتحليل طبيعة الحدث المدروس؛ تتطلب هذه العملية جمع بيانات ومعلومات موثوقة ومحدثة عن طريق جمع الاستبيانات المكتملة من أقسام الصيانة والتشغيل بالشركات الكبيرة والمتوسطة بمحافظه جدة. يجب تأكيد أن تكون البيانات مجهولة وسريه ومحمية للحفاظ على خصوصية المشاركين. يمكن جمع المعلومات عن طريق الاستبيانات والمقابلات، ثم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برامج إحصائية مثل برنامج SPSS. يمكن استخدام تقنيات الإحصاء الوصفي لتلخيص البيانات وتحليل العلاقات بين إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع وتحليلها. يمكن استخدام تحليل الارتباطات الإحصائية لتحديد العلاقة نظم المعلومات الإداري و أداء العاملين. ولأن الأدوات المستخدمة في الاستبيانات والاختبارات والملاحظات والمقابلات تختلف باختلاف نوع وموضوع الدراسة العلمية، فمن الممكن الجمع بين أكثر من أداة في نفس البحث. وتم تطبيق أسلوب الاستبانة في هذا البحث. ومن أهم الأهداف جمع البيانات والمعلومات التي يمكن إدراجها في عمليات التحليل الإحصائي. إن تحديد إجراءات الدراسة يساعد على تنظيم مكونات المشكلة ويكون بمثابة محك ثابت للباحث في جميع عمليات الدراسة. ومن المزايا التي يوفرها الإشعار للمناقش الشعور بخبرة الباحث وكفاءته في تخصصه.

وفي هذا البحث حول إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع، يمكن الإشارة إلى الإجراءات المنهجية للدراسة. بمعنى آخر، هي تصورات بشأن تنفيذ البحث مقدمة من خلال مجموعة من القواعد المتفق عليها بين خبراء البحث. حيث إن طرق البحث العلمي تعني الطريقة التي يتبعها الباحث في تفصيل مسألة

محددة تتعلق بالتخصص، ويختلف هذا المنهج بشكل كبير بين الباحثين حسب العوامل المادية أو الفكرية المتوفرة، وكذلك درجة البحث العلمي، في طرق البحث العلمي. سيتم استخدام الاستبيانات كأداة فعالة في قياس المجموعات.

وتشير الإشارة هنا في هذا البحث حول إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع إلى أن من مميزات طريقة الاستبيان أنها طريقة غير مرهقة وفعالة من حيث الوقت والتكلفة مقارنة مع طريقة الاستبيان مقارنة مع طرق البحث الأخرى. تُستخدم أساليب الاستبانة على نطاق واسع في الأبحاث حول أثر استراتيجيات الإدارة على سلسلة كفاءة التوريد في قطاع البترول في المملكة العربية السعودية من خلال استخدام استبيانات موحدة لجمع البيانات بشكل منهجي حول المجموعة المستهدفة في جميع أنحاء نطاق البحث.

ومن المعروف أن بيانات المجموعة التي تم استخلاصها من البحث الكمي تكون على شكل قيمة عددية على عكس طبيعة البيانات المجمعة من البحث النوعي. كفاءة سلاسل التوريد العالمية سيتم استخدام مدخل كمي في عملية تحليل البيانات (khaled, 2022).

في هذا البحث حول إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع؛ يمكن صياغة تعريف البحث الكمي على أنه الدراسة المنهجية التي تعتمد على عملية جمع البيانات التي تقبل القياس الكمي من خلال الاعتماد على أدوات محددة مثل الرأي استطلاعات الرأي. أو الاستبيانات أو معالجة البيانات التي تم تنفيذها بالفعل. وقد تم إحصاؤها سابقاً باستخدام تقنيات حسابية متعددة، مثل برنامج SPSS، أو ما يعرف بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

وبما أن الاستبانة هو أحد الأدوات الرئيسية المستخدمة في البحث العلمي، فإن الباحث العلمي عند قيامه بدراسة ظاهرة أو مشكلة ما، يقوم بجمع المعلومات والبيانات اللازمة عن تلك المشكلة أو الظاهرة لتوضيح وفحص سبب المشكلة أو الأحاسيس التي يكشفها الباحث من خلال تحقيقه. وتعد الاختبارات والامتحانات والمقابلات من بين الأساليب المستخدمة في هذا الاستبانة، وتختلف التقنيات المستخدمة وفقاً لمحتوى مادة الدراسة العلمية. تلعب

الاستبيانات دوراً مؤثراً في جمع البيانات الكمية حيث إنها تساهم في تبسيط وقياس البيانات والإجابات التي تم جمعها.

في هذا البحث حول إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع؛ سيتم الاعتماد على المنهج الكمي في تحليل البيانات، إذ يمكن تعريف البحث الكمي بأنه دراسة منهجية تعتمد على جمع بيانات قابلة للقياس من خلال أدوات محددة مثل كاستطلاعات الرأي أو الاستبيانات أو أثناء معالجة البيانات التي تم حسابها بالفعل باستخدام التقنيات الحسابية المختلفة مثل SPSS (Rahman, 2020).

عند إجراء هذا البحث لاستكشاف أثر إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية أو SPSS. وهو برنامج يستخدم للبحث العميق وتحليل البيانات المعقدة. ومن المفيد للقطاعات ورجال الأعمال وكذلك العلماء البحث في مجموعة واسعة من البيانات والمعلومات من أجل تحليل وتقييم أفضل. تستخدم معظم المنظمات البحثية الكبرى برنامج SPSS لتحليل بيانات الحفر والبيانات النصية لزيادة فعالية مشاريع الاستكشاف والتحقيق الخاصة بها. إنها حزمة برامج تحليل إحصائي للتعاون أو الحسابات العلمية المجمعة. IBM SPSS Statistics هو الاسم التجاري للإصدار الحالي من البرنامج.

(Robert, 2017) وجد أن مساعدة SPSS مفيدة لمحللي البيانات للاستفادة من مجموعات البيانات المختلفة وإجراء تحليلات إحصائية مختلفة مثل ANOVA أو T-test أو MANOVA، بالإضافة إلى تحليل الانحدار لفحص البيانات المتنوعة وربط الارتباط بين المتغيرات المستقلة والتابعة، ومن ثم، باستخدام تحليل SPSS، سيسمح لك SPSS بإجراء تقييم نقدي للتفاعل والعلاقة بين العناصر في سياق مجموعات البيانات وبناء تحليل نقدي متعمق. التقييم مما سيساهم في تحسين جودة هذا البحث وسهولة تحليل النتائج التي تم جمعها من الاستبانة الذي تم إعداده مسبقاً وفقاً لأسئلة الدراسة.

(Hinton and Isabella, 2017) أوضح أن إيجابيات معالجة البيانات باستخدام تحليل البيانات SPSS تشمل أن الباحث لا يحتاج إلى بذل الكثير من الجهد لاستخدام هذا البرنامج، كما أن الجهد المبذول في تحليل البيانات باستخدام SPSS أقل بكثير من أي جهد آخر أداة بحثية، وهي مفيدة للباحثين لإجراء التحليل. يتضمن التقييم

المتعمق للوظائف الأساسية لبرنامج SPSS التطوير الإحصائي، والبرمجة النصية للنماذج، واستخراج المعلومات لمبرمجي الاستبيانات، والتي يتم إنجازها من خلال تضمين كميات هائلة من البيانات والمعلومات الإحصائية بشكل صحيح.

وفي هذا البحث سيتم استخدام أسلوب الاستبانة لجمع البيانات اللازمة حول إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع. لذا يقوم الباحث بطرح هذه الأسئلة على مجموعة من الأفراد ويسمهم عينة الدراسة. والهدف الرئيسي من وراء ذلك هو جمع البيانات والمعلومات حتى يمكن دراستها للوصول إلى نتائج دقيقة تتعلق بمشكلة الدراسة. تعتبر الاستبانة إحدى الأدوات الرئيسية المستخدمة في البحث العلمي، حيث يقوم الباحث العلمي عند دراسة ظاهرة أو مشكلة ما بجمع المعلومات والبيانات اللازمة حول تلك المشكلة أو الظاهرة لتوضيح وتحليل طبيعة المشكلة أو الظاهرة التي يطرحها الباحث من خلال الأبحاث التي يقدمها.

والأدوات المستخدمة في تلك الاستبانة هي الاختبارات والملاحظات والمقابلات، وتختلف الأدوات المستخدمة حسب طبيعة مادة البحث العلمي. تلعب الاستبيانات دوراً مؤثراً في جمع البيانات الكمية، حيث تساهم في تبسيط وقياس البيانات والإجابات التي تم جمعها. يقوم البحث المسحي بجمع المعلومات من عينة من الأفراد من خلال إجاباتهم على أسئلة محددة. يوفر هذا النوع من الدراسة مجموعة من الطرق لجذب الأشخاص وجمع البيانات وطرح الأسئلة. ومن المعروف أن البيانات التي يتم جمعها من خلال طرق البحث الكمي هي قيم عددية، على عكس طبيعة البيانات التي يتم جمعها من البحث النوعي. يمكن تعريف البحث الكمي بأنه دراسة منهجية تعتمد على عملية جمع البيانات التي تقبل القياس الكمي. تحليل البيانات الكمية هو عملية منهجية لجمع وتقييم البيانات القابلة للقياس والتحقق منها.

### 2.3. الدراسة العلمية وإجراءاتها المنهجية

الدراسة العلمية التي تحمل عنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت القطاع الحكومي في مدينة الرياض" تتبع المنهجية الكمية وتستخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات.

إجراءات هذه الدراسة ومنهجيتها:

- يتم تحديد هدف البحث وهو دراسة أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في منشآت القطاع الحكومي في مدينة الرياض.
- يتم تحديد تصميم الدراسة الكمية، ويتضمن ذلك تحديد المتغيرات المستقلة (نظم المعلومات الإدارية) والمتغير التابع (أداء العاملين) وتحديد العينة المستهدفة.
- يتم جمع البيانات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين في المنشآت الحكومية في مدينة الرياض. يمكن استخدام مجموعة من أدوات البحث مثل الاستبيانات والمقابلات لجمع البيانات اللازمة.
- يتم استخدام برنامج SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) لتحليل البيانات المجمعة. تشمل إجراءات التحليل الإحصائي تحليل الارتباط والتباين والتحليل التفاضلي وغيرها من الإحصائيات المناسبة لهذه الدراسة.
- يتم تفسير النتائج التي تم الحصول عليها من تحليل البيانات. يتم تحليل الارتباطات والعلاقات بين نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين وتفسير النتائج بناءً على الاستنتاجات الإحصائية.
- يتم صياغة النتائج والاستنتاجات النهائية بناءً على التحليلات الإحصائية وتفسير النتائج. يتم توضيح أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين وتقديم التوصيات المناسبة.
- يتم كتابة التقرير البحثي الذي يشمل مقدمة الدراسة، المشكلة البحثية، الأهداف، المنهجية المتبعة، تحليل البيانات، النتائج والاستنتاجات، والتوصيات.

### 3.3. المتغير الأول للدراسة

المتغير الأول للدراسة هو "إدارة الجودة الشاملة"، وهو يشير إلى المفهوم الذي يهدف إلى تحقيق الجودة في جميع جوانب المؤسسة أو المنظمة. يشمل هذا المفهوم تطبيق أساليب وممارسات تهدف إلى تحسين الجودة وزيادة الكفاءة وتحقيق التفوق التنظيمي.

تطبيق إدارة الجودة الشاملة يشمل عدة جوانب، مثل:

- يتم التركيز على تحليل وتحسين عمليات القسم وتحديد النقاط الضعيفة وتنفيذ تحسينات مستمرة. يتم تطبيق أساليب مثل تحسين العمليات وإدارة الاستدامة والتحسين المستمر لتحقيق الجودة والكفاءة.
- يشمل وضع إجراءات رقابية لضمان أن المنتجات والخدمات تلي المعايير والمتطلبات المحددة. يتم تطبيق تقنيات مثل مراقبة الجودة والتدقيق واختبار المنتجات للتأكد من جودتها.
- يتم التركيز على فهم احتياجات العملاء وتوفير المنتجات والخدمات التي تلي تلك الاحتياجات. يتم تطبيق استراتيجيات مثل تحليل رضا العملاء وتطوير علاقات قوية مع العملاء لتحقيق الجودة المطلوبة.
- يتم التركيز على توظيف المعرفة والخبرة المتاحة في القسم وتبادلها وتطويرها بشكل منهجي. يتم إنشاء آليات لجمع وتوثيق المعرفة وتوزيعها بين أفراد القسم لتحقيق الابتكار والتحسين المستمر.

تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع يكمن في تحفيز الإبداع وتحسين الأداء. من خلال تحقيق الجودة والكفاءة، يتم خلق بيئة تشجع على الابتكار وتطوير أفكار جديدة لتحسين العمليات وتحقيق الأهداف المشروعة. كما يساهم توحيد المعايير وتوزيع المسؤوليات في تعزيز التنسيق وتحسين تنفيذ المشاريع بشكل فعال ومبتكر.

### 4.3. المتغير الثاني للدراسة والإرتباط بين المتغيرات

المتغير الثاني للدراسة هو "الابداع التنظيمي" في إدارة المشاريع، ويشير إلى القدرة على تطوير وتنفيذ أفكار جديدة ومبتكرة وتحويلها إلى حلول وعمليات فعالة في سياق المشاريع. يعتبر الابتكار التنظيمي عاملاً مهماً في تحقيق التفوق والتميز التنظيمي، حيث يساهم في تحسين الأداء وتحقيق المزايا التنافسية.

### 1.4.3. الإرتباط بين المتغيرات

الارتباط بين المتغير الأول والثاني يكمن في أن إدارة الجودة الشاملة تساهم في تعزيز الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع عبر عدة طرق، ومنها:

- عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يتم تعزيز الثقافة التنظيمية التي تشجع على الابتكار والتحسين المستمر. يتم تشجيع الموظفين على طرح الأفكار الجديدة والمبتكرة وتجريبها في سياق إدارة المشاريع، مما يعزز الابتكار التنظيمي.
- من خلال تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة، يتم تحسين العمليات وزيادة الكفاءة في إدارة المشاريع. هذا يمكن أفراد الفريق من التركيز على تطوير حلول جديدة وابتكارية بدلاً من إنفاق الكثير من الوقت والجهد في مجرد إنجاز المهام الروتينية.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساهم في إنشاء بيئة عمل تشجع على الابتكار والتفكير الإبداعي. يتم تشجيع التواصل والتعاون بين أعضاء الفريق وتبادل الأفكار والخبرات، مما يعزز القدرة على توليد الأفكار المبتكرة وتحويلها إلى مشاريع ناجحة.

## الفصل الرابع

## 4. الفصل الرابع

### 1.4. نتائج الدراسة

#### 1.1.4. الوصف الإحصائي للبيانات

يُعرف نظام التلخيص الكمي للعناصر الأساسية لمجموعة من المعلومات، أو الوصف الكمي نفسه، باسم الإحصاء الوصفي. تعد الإحصائيات الوصفية ضرورية للغاية لأنه سيكون من الصعب تصور ما تشير إليه البيانات إذا قدمناها ببساطة كبيانات أولية، خاصة إذا كان هناك الكثير منها. تساعدنا الإحصائيات الوصفية على تصور البيانات بشكل أكثر وضوحًا، مما يسمح بفهم البيانات بسهولة أكبر. يتم تلخيص البيانات وشرحها في الإحصائيات الوصفية. يتم إجراء التلخيص من عينة سكانية باستخدام عدة مقاييس مثل المتوسط أو الانحراف المعياري. الإحصاء الوصفي هو وسيلة لتنظيم وتمثيل وشرح مجموعة من البيانات باستخدام المخططات والرسوم البيانية والقياسات الموجزة. فيما يلي بعض النقاط المهمة التي تجعل الإحصائيات الوصفية مهمة جدًا. عادةً، يتم تنظيم البيانات وعرضها في جداول أو رسوم بيانية تلخص المعالم، مثل الرسوم البيانية أو المخططات الدائرية أو الأشرطة أو المخططات المبعثرة. الإحصائيات الوصفية وصفية بطبيعتها ولا تحتاج عمومًا إلى تطبيقها بما يتجاوز البيانات التي تم الحصول عليها. تعتبر الإحصائيات الوصفية حاسمة لأن تمثيل البيانات الأولية قد يزيد من صعوبة تفسيرها. ونتيجة لذلك، تتيح لنا هذه الإحصائية الوصفية تقديم البيانات بطريقة أكثر فائدة. علاوة على ذلك، من أجل جمع البيانات لدراساتك الإحصائية، يجب عليك أولاً تحديد السكان، الذين قد يكونون مجموعة من الأشخاص أو العناصر، اعتمادًا على موضوع بحثك الوصفي. ولذلك، هنا أيضًا يمكن استخدام الإحصائيات الوصفية (valli, 2023).

#### 2.1.4. مصداقية وموثوقية البيانات

ألفا كرونباخ هو مقياس لموثوقية الاتساق الداخلي الذي يستخدم على نطاق واسع في علم النفس والتعليم لتقييم موثوقية المقياس أو الامتحان. إنه يعكس مدى الارتباط الوثيق بين مجموعة من العناصر ومدى اتساقها في تقييم نفس البنية الأساسية.

يشير رقم ألفا كرونباخ المرتفع (عادةً أكثر من 0.70) إلى أن عناصر المقياس مرتبطة بقوة وتقيس نفس البنية الأساسية. وفي المقابل، تشير القيمة المنخفضة إلى أن العناصر لا تقيس نفس الشيء باستمرار. تعد ألفا كرونباخ ضرورية لأنها قد تفحص موثوقية مقياس أو اختبار، مما يسمح للباحثين بتحديد اتساق ودقة بياناتهم. وهذا أمر بالغ الأهمية لضمان موثوقية البيانات التي تم الحصول عليها ويمكن استخدامها لاستخلاص الاستنتاجات ذات الصلة (Taber, 2017). وبناء على ذلك فإن قيم معامل الفا تساوى 0.876. و التي تقترب من الواحد بنسبة كبيرة مما يدل على موثوقية واتساق البيانات، إضافة الى عشوائية عينة التجربة مما يسمح لنا بتعميم نتائج التجربة.

| Case Processing Summary                                       |                       |     |       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|
|                                                               |                       | N   | %     |
| Cases                                                         | Valid                 | 250 | 100.0 |
|                                                               | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|                                                               | Total                 | 250 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |                       |     |       |

جدول 1: ملخص إنجاز القضية.

| Scale Statistics |          |                |            |
|------------------|----------|----------------|------------|
| Mean             | Variance | Std. Deviation | N of Items |
| 58.06            | 293.659  | 17.136         | 23         |

جدول 2: إحصائيات النطاق.

| Reliability Statistics |                                              |            |
|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|                        |                                              |            |

|    |      |      |
|----|------|------|
| 23 | .864 | .876 |
|----|------|------|

جدول 3: الإحصائيات الموثوقة لتحليل ألفا كرونباخ.

### تجميع البيانات

لقد تم إنشاء اسئلة الاستبيان بناء على ادارة الجودة الشاملة و تأثيرها الابداعى والتنظيمى فى ادارة المشاريع بما يخص أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة فى المملكة العربية السعودية. لقد كان الاستبيان يحتوى على ثلاثة وعشرون سؤالاً موجهين للموظفين والمديرين والعاملين بتلك الشركات بهدف الحصول على المعلومات من اجل الدراسة والتحليل.

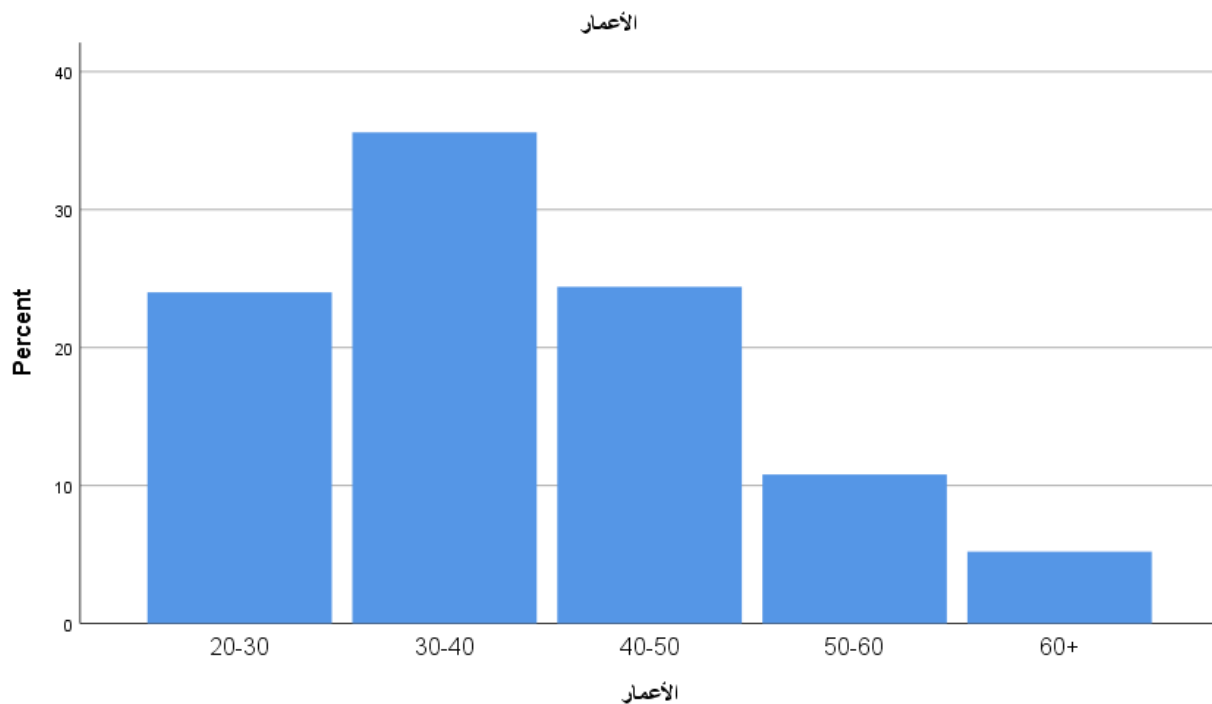
لقد تم توقيف الاستبيان بعد شهر من النشر، بعد ان حصلنا على 250 ردا من المستجيبين فى التجربة. ومن خلال استخدام البرنامج الاحصائى SPSS سنتجه الى عرض الوصف الاحصائى والترابطات بين المتغيرات ودراسة موثوقية وتشئت البيانات.

### - أعمار المشاركين فى التجربة

لقد شارك فى الاستبيان العديد من مختلف الاعمار، ولكن كانت النسبة الأكبر بين 30 الى 40 عاماً بنسبة 35.6% .

| الأعمار |       |           |         |               |                    |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | 20-30 | 60        | 24.0    | 24.0          | 24.0               |
|         | 30-40 | 89        | 35.6    | 35.6          | 59.6               |
|         | 40-50 | 61        | 24.4    | 24.4          | 84.0               |
|         | 50-60 | 27        | 10.8    | 10.8          | 94.8               |
|         | 60+   | 13        | 5.2     | 5.2           | 100.0              |
|         | Total | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 4 : الإحصاءات الوصفية لعمر المشاركين بالتجربة.



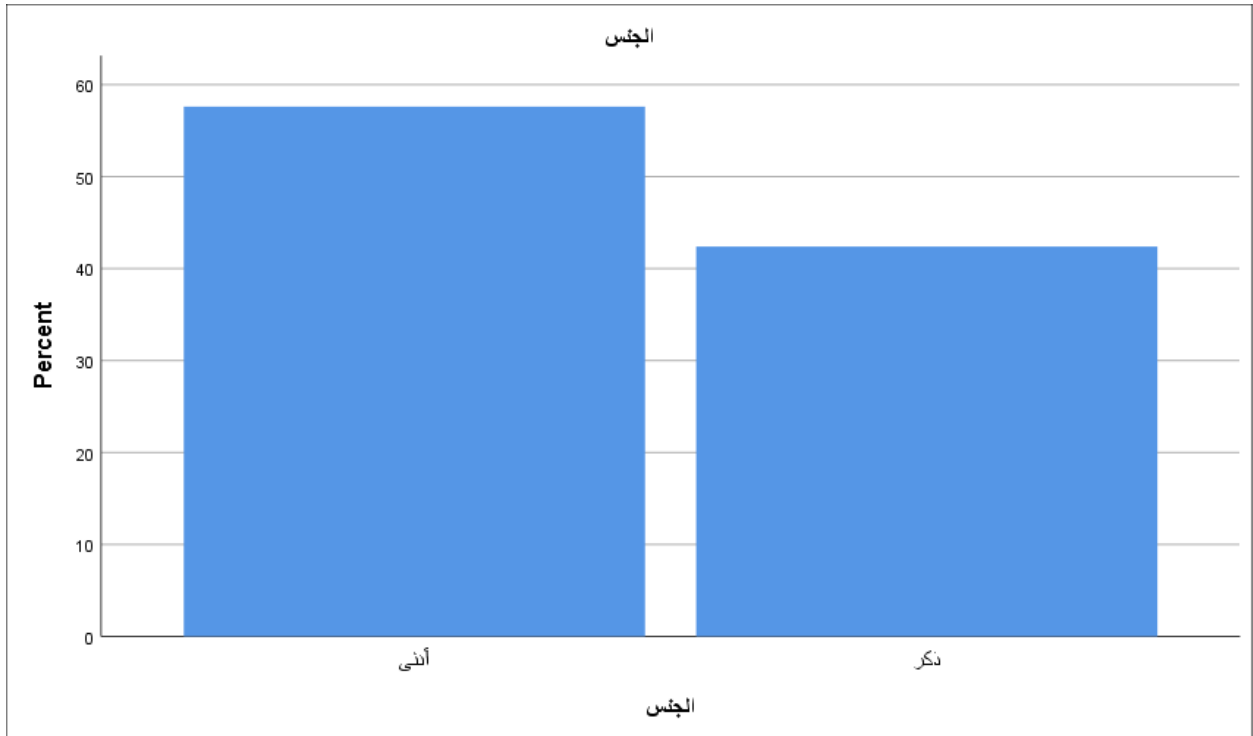
رسم توضيحي 4: الإحصاءات الوصفية لعمر المشاركين بالتجربة

#### - جنس المشاركين في التجربة

لقد كان هناك تنوع بين المشاركين في التجربة بين الذكور و الاناث, مما يدل على عشوائية التجربة وعدم الانحياز في تحليل البيانات.

| الجنس |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | أنثى  | 144       | 57.6    | 57.6          | 57.6               |
|       | ذكر   | 106       | 42.4    | 42.4          | 100.0              |
|       | Total | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 5: الإحصاءات الوصفية لجنس المشاركين بالتجربة.



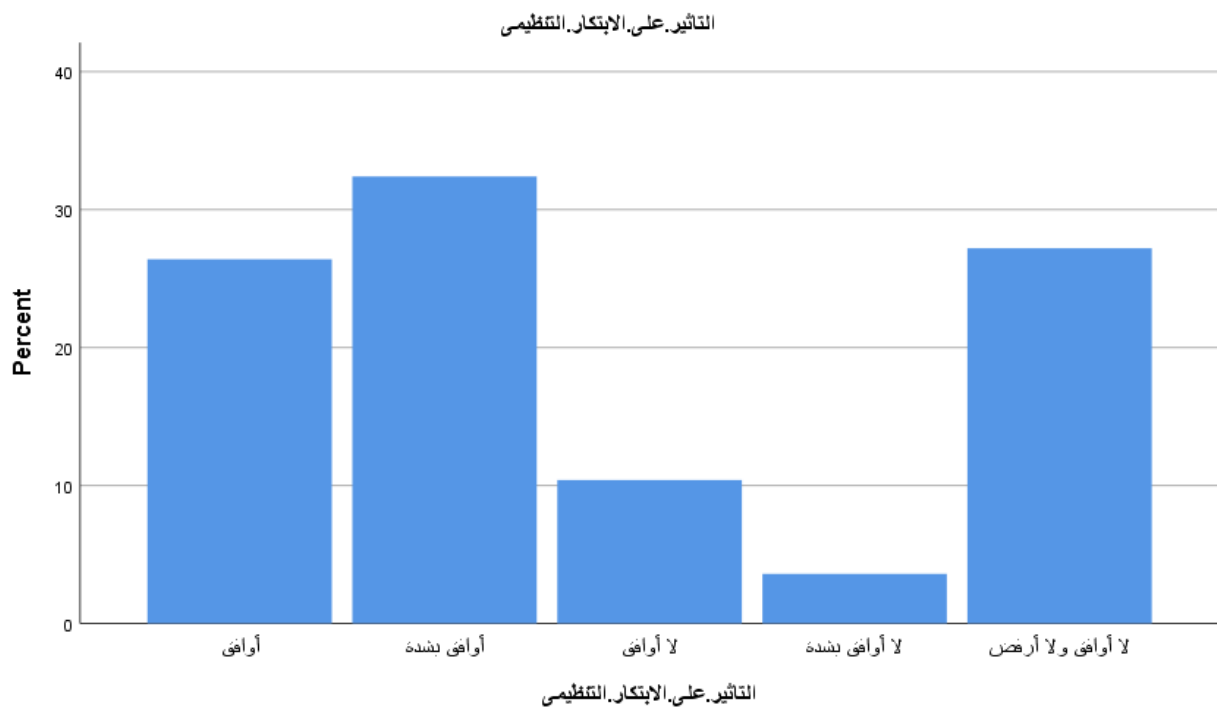
رسم توضيحي 5: الإحصاءات الوصفية لجنس المشاركين بالتجربة

#### - هل تعتقد أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع؟

قد تؤدي إدارة الجودة الشاملة (TQM) إلى تحسين الإبداع التنظيمي في إدارة المشاريع بشكل كبير. قد تساعد مفاهيم إدارة الجودة الشاملة مثل التحسين المستمر والتركيز على العملاء ومشاركة الموظفين المؤسسات على تطوير الابتكار ودفع نجاح المشروع. ونستنتج من نتيجة الاستجابة على هذا السؤال ان الموافقة والموافقة بشدة نسبتها تعدت 50% مما يدل على أهمية إدارة الجودة الشاملة من أجل التأثير على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع.

| التأثير.على.الابتكار.التنظيمي |                   |           |         |               |                    |
|-------------------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                               |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                         | أوافق             | 66        | 26.4    | 26.4          | 26.4               |
|                               | أوافق بشدة        | 81        | 32.4    | 32.4          | 58.8               |
|                               | لا أوافق          | 26        | 10.4    | 10.4          | 69.2               |
|                               | لا أوافق بشدة     | 9         | 3.6     | 3.6           | 72.8               |
|                               | لا أوافق ولا أرفض | 68        | 27.2    | 27.2          | 100.0              |
|                               | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 6: الإحصاءات الوصفية لتأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع.



رسم توضيحي 6: الإحصاءات الوصفية لتأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع

- هل يتم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل بشركتكم؟

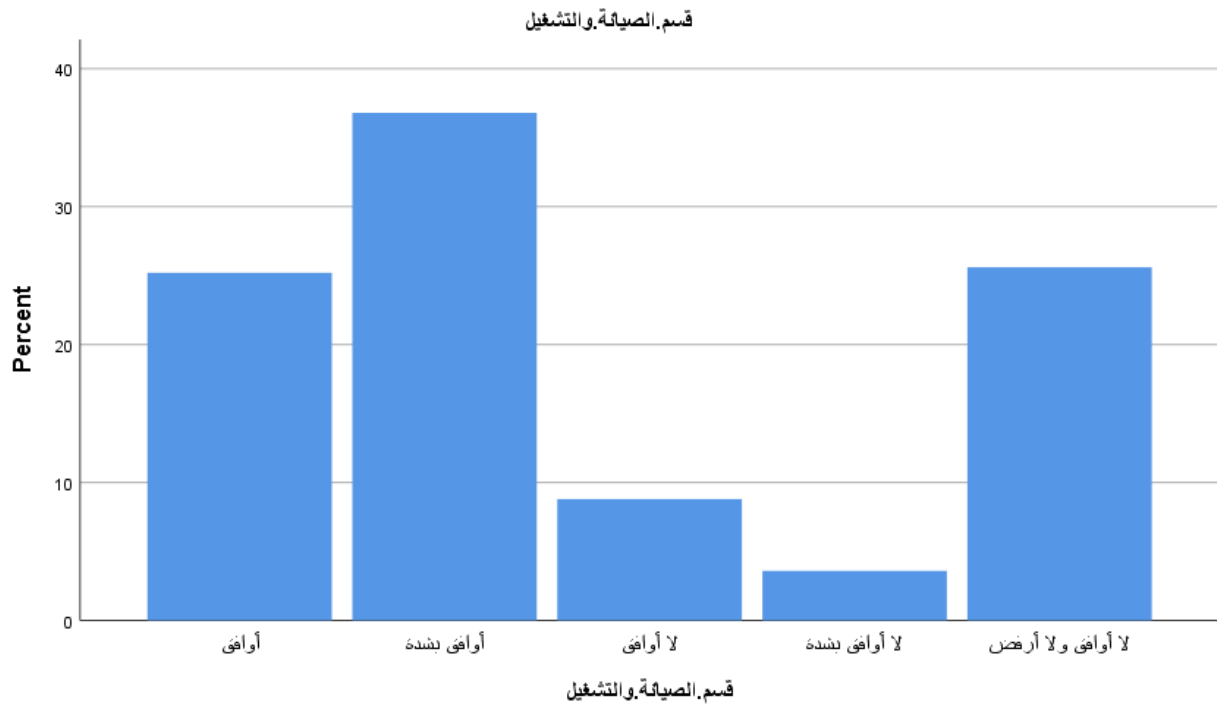
لقد كان هذا السؤال موجه خصيصا للشركات الصناعية التي بها اقسام للصيانة والتشغيل. مما لاشك فيه انه يتم

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في اقسام الصيانة والتشغيل في نسبة كبيرة من الشركات بناء على نسبة الموافقة

والموافقة بشدة التي تخطت 60%.

| قسم.الصيانة.والتشغيل |                   |           |         |               |                    |
|----------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                      |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                | أوافق             | 63        | 25.2    | 25.2          | 25.2               |
|                      | أوافق بشدة        | 92        | 36.8    | 36.8          | 62.0               |
|                      | لا أوافق          | 22        | 8.8     | 8.8           | 70.8               |
|                      | لا أوافق بشدة     | 9         | 3.6     | 3.6           | 74.4               |
|                      | لا أوافق ولا أرفض | 64        | 25.6    | 25.6          | 100.0              |
|                      | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 7 : الإحصاءات الوصفية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل.



رسم توضيحي 7 : الإحصاءات الوصفية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل

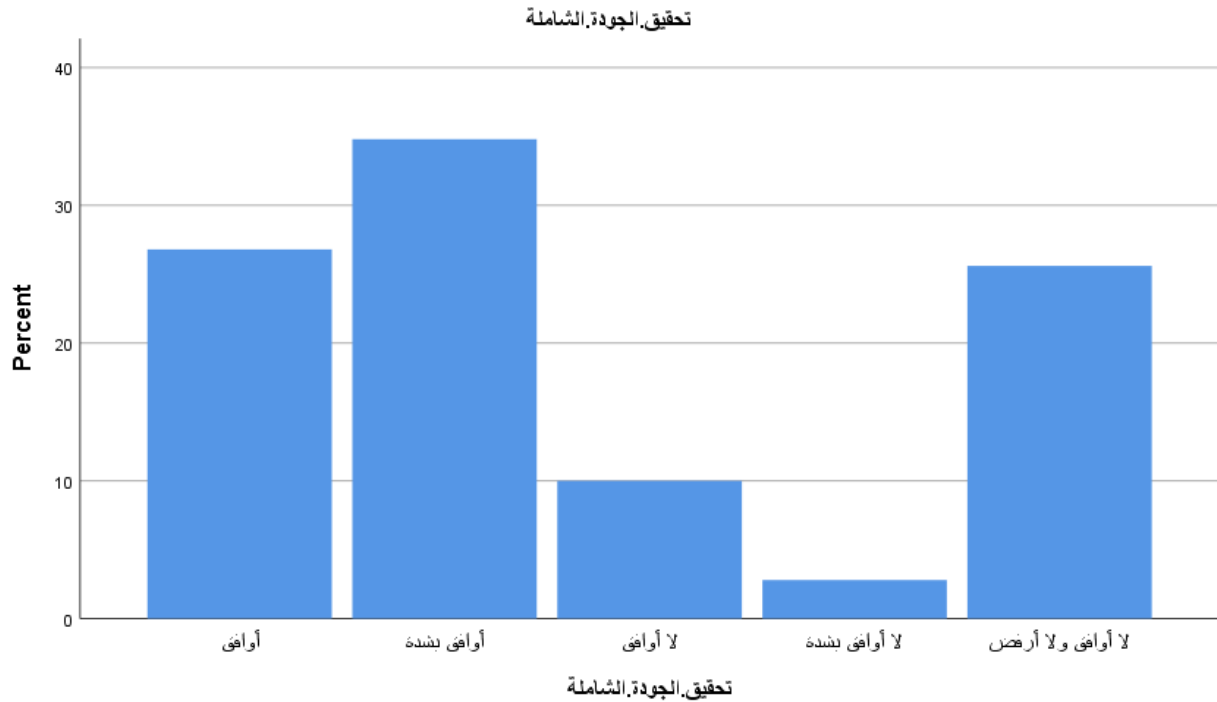
- هل يتم توجيه التوجيه القيادي بشكل واضح نحو تحقيق الجودة الشاملة في قسم الصيانة

والتشغيل؟

مما لاشك فيه ان التوجيه القيادي الفعال له دور كبير في تحقيق الجودة الشاملة في اقسام الصيانة والتشغيل في العديد من الشركات، ويؤكد ذلك النسبة الكبيرة للموافقة والموافقة بشدة على أهمية تواجد التوجه القيادي.

| تحقيق الجودة الشاملة |                   |           |         |               |                    |
|----------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                      |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                | أوافق             | 67        | 26.8    | 26.8          | 26.8               |
|                      | أوافق بشدة        | 87        | 34.8    | 34.8          | 61.6               |
|                      | لا أوافق          | 25        | 10.0    | 10.0          | 71.6               |
|                      | لا أوافق بشدة     | 7         | 2.8     | 2.8           | 74.4               |
|                      | لا أوافق ولا أرفض | 64        | 25.6    | 25.6          | 100.0              |
|                      | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 8 : الإحصاءات الوصفية لتحقيق الجودة الشاملة.



رسم توضيحي 8 : الإحصاءات الوصفية لتحقيق الجودة الشاملة

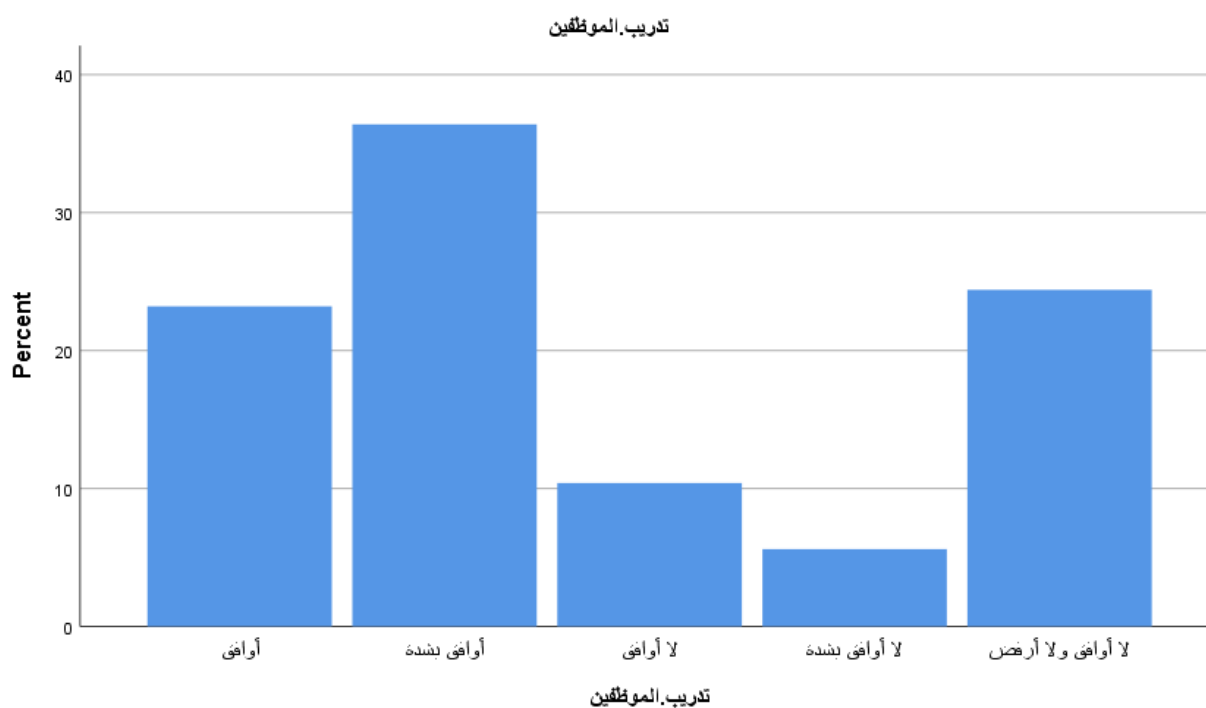
- هل يتم تدريب الموظفين على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأدواتها؟

يعد تدريب الموظفين على فكرة إدارة الجودة الشاملة وأدواتها أمراً بالغ الأهمية لنجاح أي منظمة. إدارة الجودة الشاملة هي استراتيجية إدارية تركز على التحسين المستمر، وسعادة العملاء، وإشراك الموظفين. يمكن للمنظمات تعزيز عملياتها وسلعها وخدماتها من خلال تثقيف الموظفين في مبادئ وتقنيات إدارة الجودة الشاملة، مما يؤدي إلى

زيادة رضا العملاء والربحية. وبناء على ذلك يمكن ان نستنتج من هذا السؤال ان نسبة الموافقة والموافقة بشدة التي تخطت 55% تؤكد على أهمية تدريب الموظفين من اجل فهم مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

| تدريب الموظفين |                   |           |         |               |                    |
|----------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid          | أوافق             | 58        | 23.2    | 23.2          | 23.2               |
|                | أوافق بشدة        | 91        | 36.4    | 36.4          | 59.6               |
|                | لا أوافق          | 26        | 10.4    | 10.4          | 70.0               |
|                | لا أوافق بشدة     | 14        | 5.6     | 5.6           | 75.6               |
|                | لا أوافق ولا أرفض | 61        | 24.4    | 24.4          | 100.0              |
|                | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 9: الإحصاءات الوصفية لتدريب الموظفين.



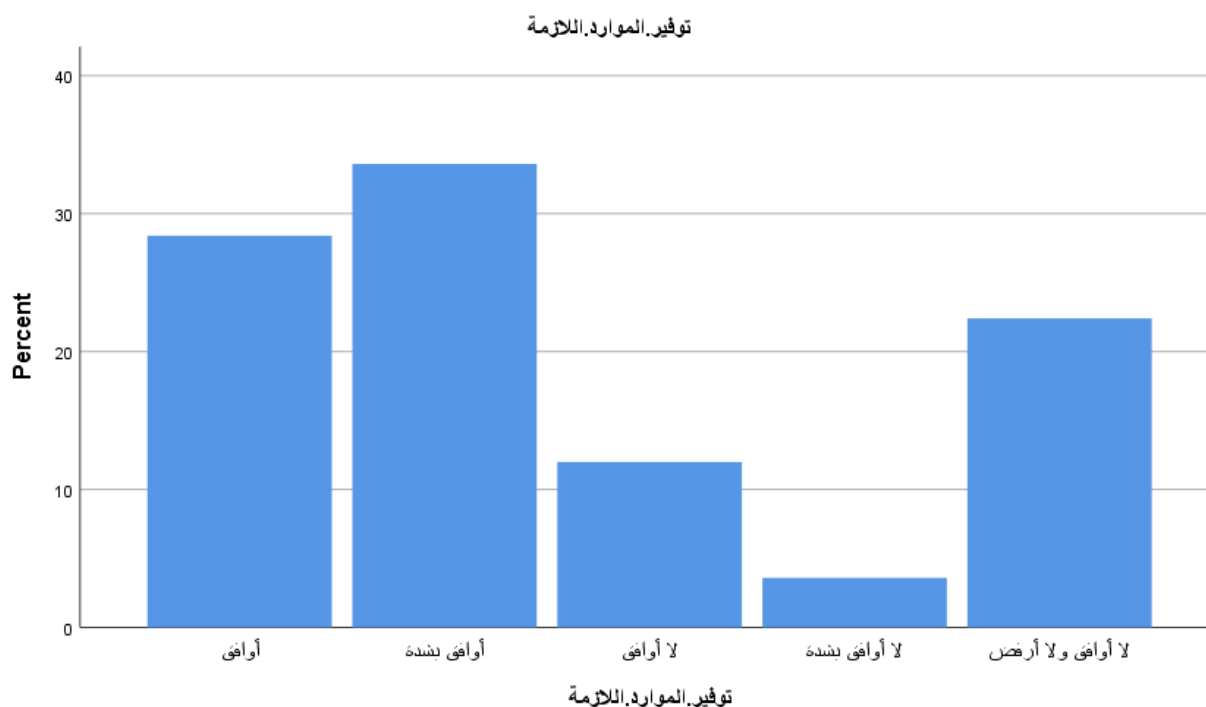
رسم توضيحي 9: الإحصاءات الوصفية لتدريب الموظفين

- هل يتم توفير الموارد اللازمة لتنفيذ مشروع إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل؟

يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والعمليات الالتزام بتوفير الموارد المطلوبة للمشروع. ويستلزم ذلك استثمار الأموال في التدريب والموارد والتكنولوجيا والموظفين، فضلاً عن تعزيز ثقافة تنظيمية إيجابية تشجع على التحسين المستمر ومشاركة الموظفين. مما لاشم فيه ان نسبة الموافقة والموافقة بشدة تخطت نسبة 60% بسبب أهمية توفير الموارد اللازمة أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في اقسام الصيانة والتشغيل بالشركات.

| توفير الموارد.اللازمة |                   |           |         |               |                    |
|-----------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                       |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                 | أوافق             | 71        | 28.4    | 28.4          | 28.4               |
|                       | أوافق بشدة        | 84        | 33.6    | 33.6          | 62.0               |
|                       | لا أوافق          | 30        | 12.0    | 12.0          | 74.0               |
|                       | لا أوافق بشدة     | 9         | 3.6     | 3.6           | 77.6               |
|                       | لا أوافق ولا أرفض | 56        | 22.4    | 22.4          | 100.0              |
|                       | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 10: الإحصاءات الوصفية لتوفير الموارد اللازمة.



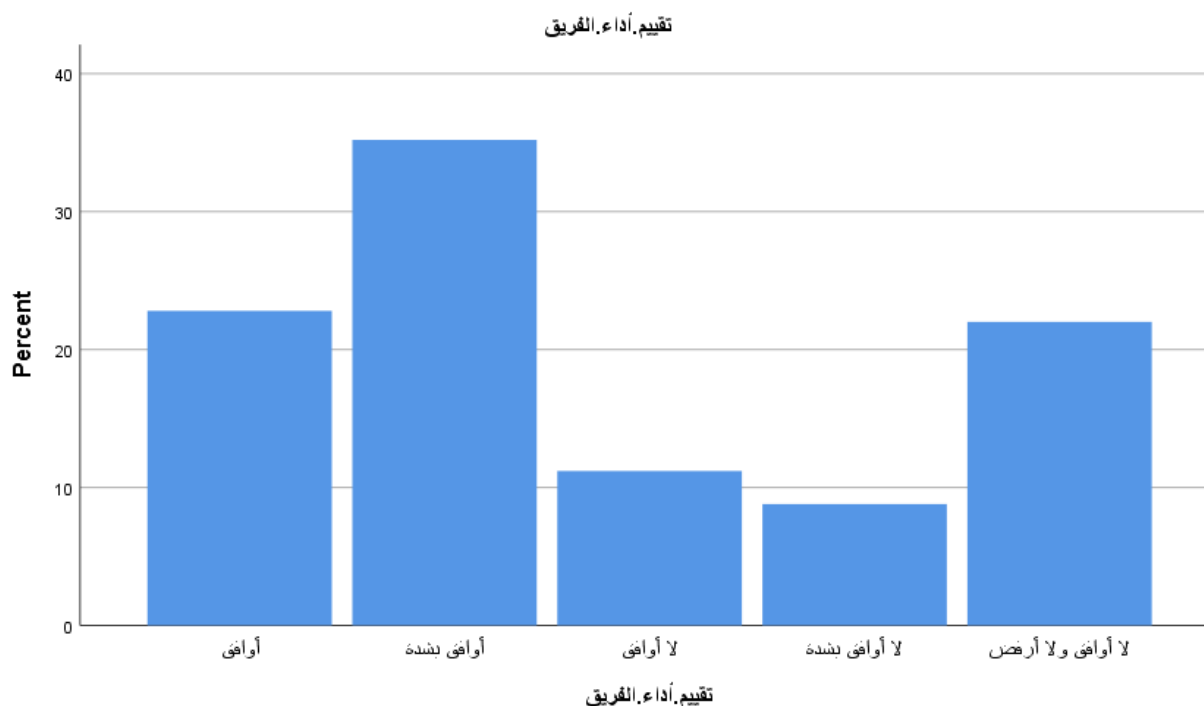
رسم توضيحي 10: الإحصاءات الوصفية لتوفير الموارد اللازمة

- هل يتم تقييم أداء فريق العمل في قسم الصيانة والتشغيل بشكل دوري؟

يجب ان يتم تقييم اداء فرق العمل باستمرار بشكل دوري على معايير إدارة الجودة ،وانشاء معايير وتشريعات للحوكمة من اجل استمرار تطبيق معايير إدارة الجودة. حيث اقترت نسبة كبيرة من المشاركين في التجربة على انه يتم تقييم أداء فرق العمل بشكل مستمر في الشركات على تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

| تقييم أداء الفريق |                   |           |         |               |                    |
|-------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                   |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid             | أوافق             | 57        | 22.8    | 22.8          | 22.8               |
|                   | أوافق بشدة        | 88        | 35.2    | 35.2          | 58.0               |
|                   | لا أوافق          | 28        | 11.2    | 11.2          | 69.2               |
|                   | لا أوافق بشدة     | 22        | 8.8     | 8.8           | 78.0               |
|                   | لا أوافق ولا أرفض | 55        | 22.0    | 22.0          | 100.0              |
|                   | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 11 : الإحصاءات الوصفية لتقييم أداء الفريق.



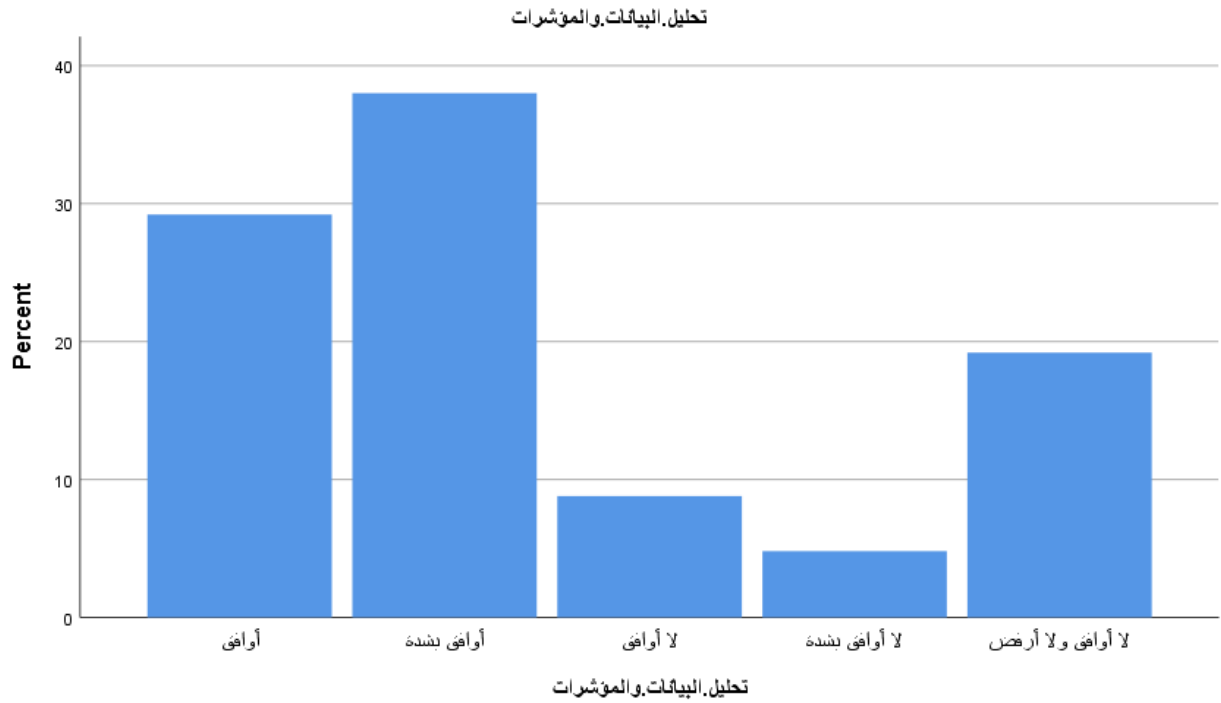
رسم توضيحي 11 : الإحصاءات الوصفية لتقييم أداء الفريق

- هل يتم تحليل البيانات والمؤشرات المتعلقة بجودة العمل في قسم الصيانة والتشغيل؟

يستلزم تحليل البيانات ومؤشرات جودة العمل في قسم الصيانة والعمليات جمع ومراجعة مجموعة متنوعة من المقاييس لقياس كفاءة القسم وفعاليته وأدائه العام. قد يتضمن ذلك مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) مثل وقت تعطل المعدات، وتكاليف الصيانة، ومعدلات إكمال أوامر العمل، ورضا العملاء. لقد تخطت نسبة الموافقة والموافقة بشدة نسبة 65% مما يدل على أهمية التحليلات والمؤشرات من أجل جودة العمل في أقسام الصيانة والتشغيل.

| تحليل البيانات والمؤشرات |                   |           |         |               |                    |
|--------------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                          |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                    | أوافق             | 73        | 29.2    | 29.2          | 29.2               |
|                          | أوافق بشدة        | 95        | 38.0    | 38.0          | 67.2               |
|                          | لا أوافق          | 22        | 8.8     | 8.8           | 76.0               |
|                          | لا أوافق بشدة     | 12        | 4.8     | 4.8           | 80.8               |
|                          | لا أوافق ولا أرفض | 48        | 19.2    | 19.2          | 100.0              |
|                          | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 12 : الإحصاءات الوصفية لتحليل البيانات والمؤشرات.



رسم توضيحي 12: الإحصاءات الوصفية لتحليل البيانات والمؤشرات

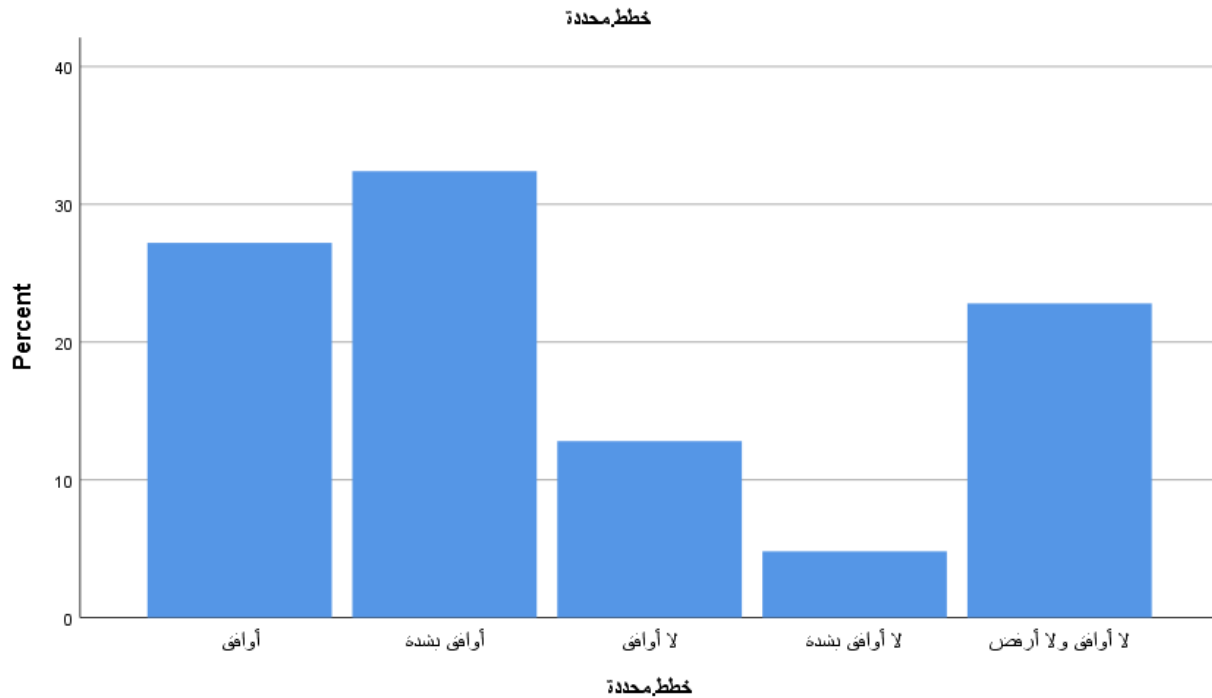
#### - هل توجد خطط محددة لتحسين جودة العمل في قسم الصيانة والتشغيل؟

تعمل الخطط المحددة على تنفيذ برنامج الصيانة الوقائية لتقليل وقت التوقف عن العمل وتحسين الكفاءة. وتقديم فرص تدريب وتطوير مهني متكررة للموظفين لتحسين مهاراتهم وخبراتهم. واستخدام التكنولوجيا مثل برامج إدارة الصيانة لتبسيط العمليات وتعزيز الاتصالات. حيث يتم إجراء تقييمات أداء الموظفين وردود الفعل على أساس منتظم لضمان المساءلة والنمو المستمر. وبناء على ذلك فقد كانت نسبة كبيرة من المشاركين يقرروا على ان شركاتهم تستخدم الخطط المحددة والمفصلة من اجل التعامل مع إدارة الجودة باقسام الصيانة والتشغيل.

| خطط محددة |                   |           |         |               |                    |
|-----------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|           |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid     | أوافق             | 68        | 27.2    | 27.2          | 27.2               |
|           | أوافق بشدة        | 81        | 32.4    | 32.4          | 59.6               |
|           | لا أوافق          | 32        | 12.8    | 12.8          | 72.4               |
|           | لا أوافق بشدة     | 12        | 4.8     | 4.8           | 77.2               |
|           | لا أوافق ولا أرفض | 57        | 22.8    | 22.8          | 100.0              |

|  |       |     |       |       |  |
|--|-------|-----|-------|-------|--|
|  | Total | 250 | 100.0 | 100.0 |  |
|--|-------|-----|-------|-------|--|

جدول 13 : الإحصاءات الوصفية لوجود خطط محددة.



رسم توضيحي 13 : الإحصاءات الوصفية لوجود خطط محددة

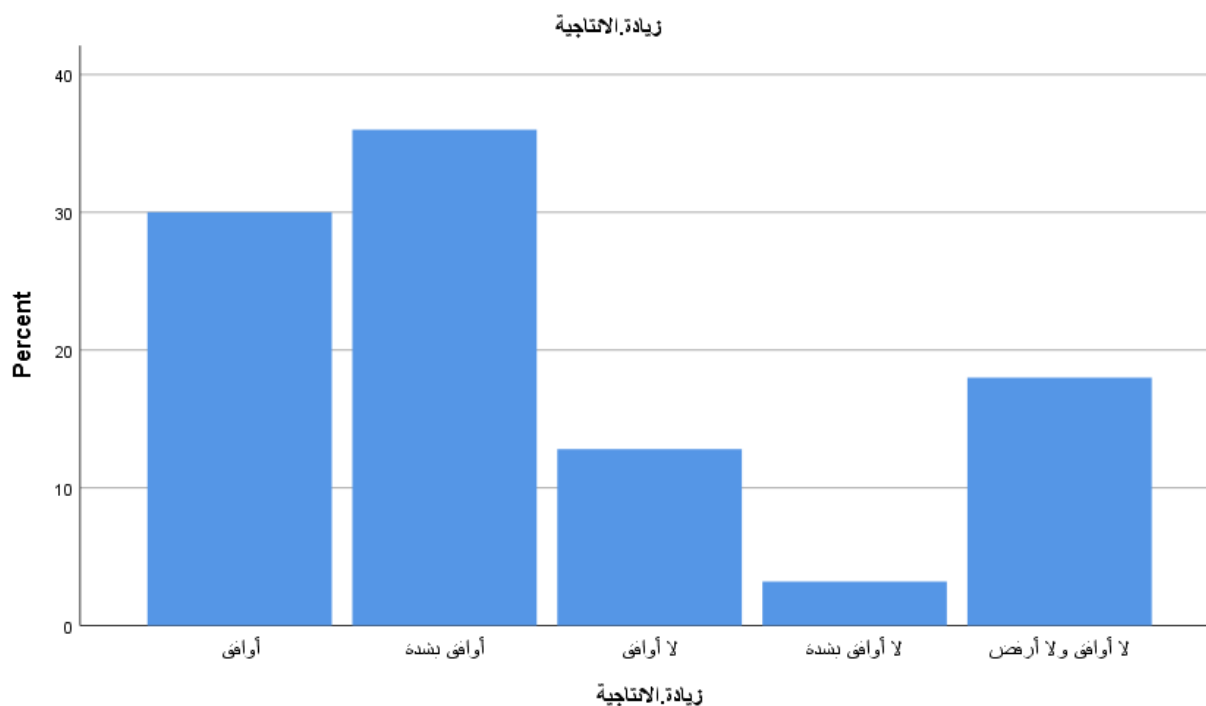
- هل تعتقد أن إدارة الجودة الشاملة تساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين كفاءة أقسام الصيانة والتشغيل؟

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي نهج إداري يركز على التحسين المستمر للعمليات والمنتجات والخدمات لتلبية توقعات العملاء أو تجاوزها. ومن هنا يمكن ان نعرف ان لإدارة الجودة الشاملة دور كبير وفعال في زيادة تحسين الإنتاجية وزيادة كفاءة اقسام الصيانة والتشغيل، حيث جاءت الموافقة بنسبة تتعدى 65% للدلالة على الأهمية.

| زيادة الإنتاجية |            |           |         |               |                    |
|-----------------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                 |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid           | أوافق      | 75        | 30.0    | 30.0          | 30.0               |
|                 | أوافق بشدة | 90        | 36.0    | 36.0          | 66.0               |
|                 | لا أوافق   | 32        | 12.8    | 12.8          | 78.8               |

|  |                   |     |       |       |       |
|--|-------------------|-----|-------|-------|-------|
|  | لا أوافق بشدة     | 8   | 3.2   | 3.2   | 82.0  |
|  | لا أوافق ولا أرفض | 45  | 18.0  | 18.0  | 100.0 |
|  | Total             | 250 | 100.0 | 100.0 |       |

جدول 14: الإحصاءات الوصفية لزيادة الإنتاجية.



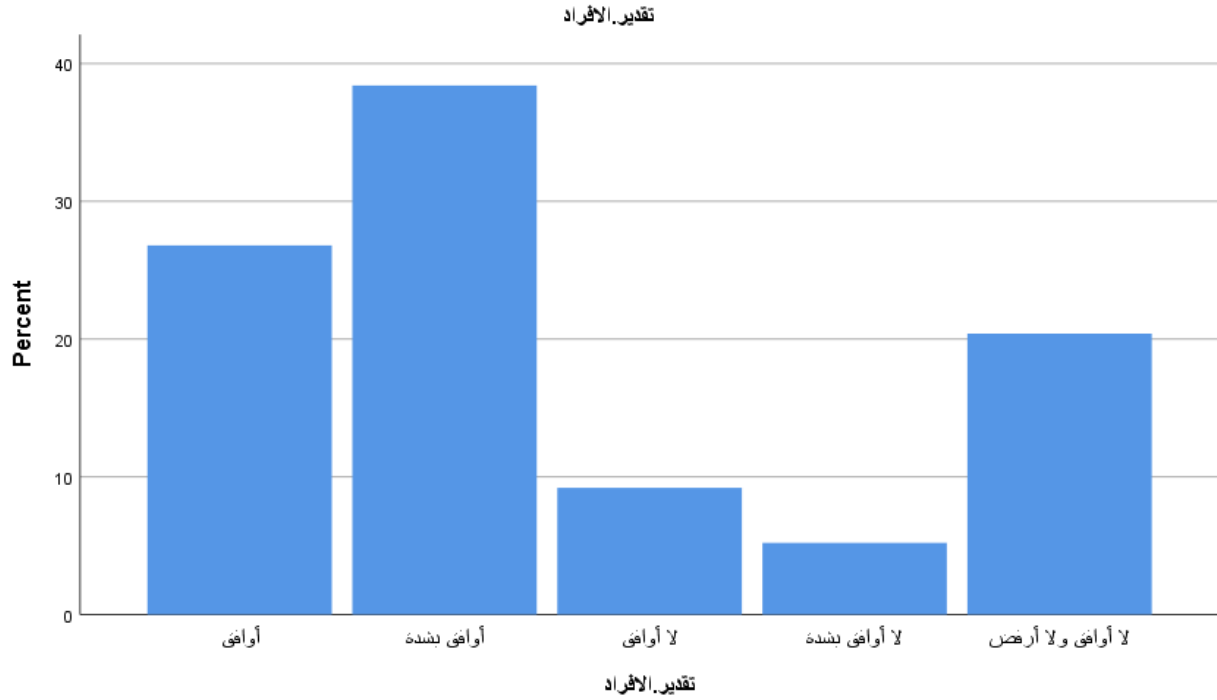
رسم توضيحي 14: الإحصاءات الوصفية لزيادة الإنتاجية

- هل يتم تقدير وتكافئ الأفراد في قسم الصيانة والتشغيل عند تقديمهم لأفكار مبتكرة وحلول جديدة؟
- يعد تقدير ومكافأة الموظفين في قسم الصيانة والعمليات الذين يقدمون أفكارًا فريدة وحلولًا جديدة طريقة ممتازة لتعزيز الإبداع وزيادة كفاءة مكان العمل. إن الاعتراف بالأشخاص ومكافأتهم على إنجازاتهم قد يؤدي إلى بناء ثقافة التطوير المستمر وتشجيع التغيير الإيجابي داخل المنظمة. ارتفعت نسبة الموافقة والموافقة بشدة بسبب أهمية مكافئة الأفراد العاملين باقسام الصيانة والتشغيل من اجل استمرارهم في الابتكار وتقديم الحلول الجديدة.

| تقدير.الأفراد |       |           |         |               |                    |
|---------------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|               |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid         | أوافق | 67        | 26.8    | 26.8          | 26.8               |

|  |                   |     |       |       |       |
|--|-------------------|-----|-------|-------|-------|
|  | أوافق بشدة        | 96  | 38.4  | 38.4  | 65.2  |
|  | لا أوافق          | 23  | 9.2   | 9.2   | 74.4  |
|  | لا أوافق بشدة     | 13  | 5.2   | 5.2   | 79.6  |
|  | لا أوافق ولا أرفض | 51  | 20.4  | 20.4  | 100.0 |
|  | Total             | 250 | 100.0 | 100.0 |       |

جدول 15: الإحصاءات الوصفية لتقدير الأفراد.



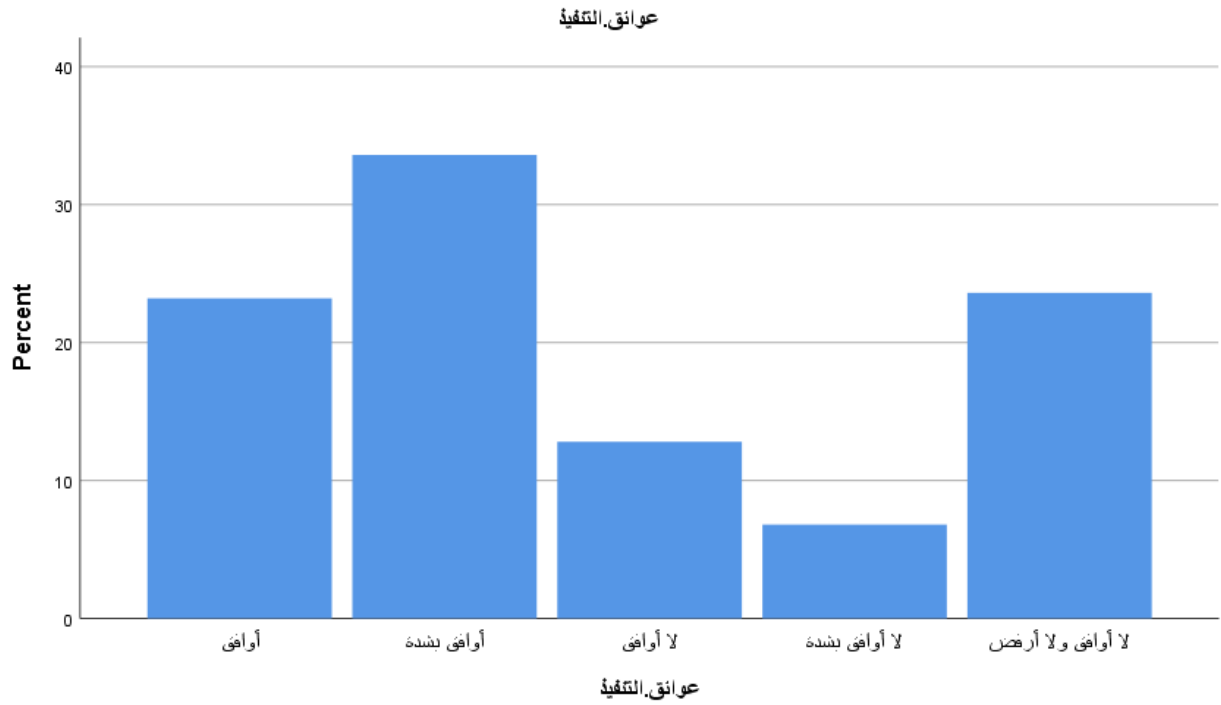
رسم توضيحي 15: الإحصاءات الوصفية لتقدير الأفراد

- هل توجد عوائق تواجه تنفيذ مشروع إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل؟

بعض العقبات الشائعة التي تواجه تنفيذ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في قسم الصيانة والتشغيل تشمل مقاومة التغيير من قبل الموظفين، ونقص دعم الإدارة العليا، وعدم كفاية الموارد، والأهداف والغايات غير الواضحة، ونقص التدريب والتعليم، وضعف التواصل. بالفعل يمكن ان نجد هناك العديد من العوائق التي يمكنها ان تهدد تنفيذ مشاريع إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل، وهذا دليل كبير على ارتفاع نسبة الموافقة والموافقة بشدة.

| عوائق التنفيذ |                   |           |         |               |                    |
|---------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|               |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid         | أوافق             | 58        | 23.2    | 23.2          | 23.2               |
|               | أوافق بشدة        | 84        | 33.6    | 33.6          | 56.8               |
|               | لا أوافق          | 32        | 12.8    | 12.8          | 69.6               |
|               | لا أوافق بشدة     | 17        | 6.8     | 6.8           | 76.4               |
|               | لا أوافق ولا أرفض | 59        | 23.6    | 23.6          | 100.0              |
|               | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 16: الإحصاءات الوصفية لعوائق التنفيذ.



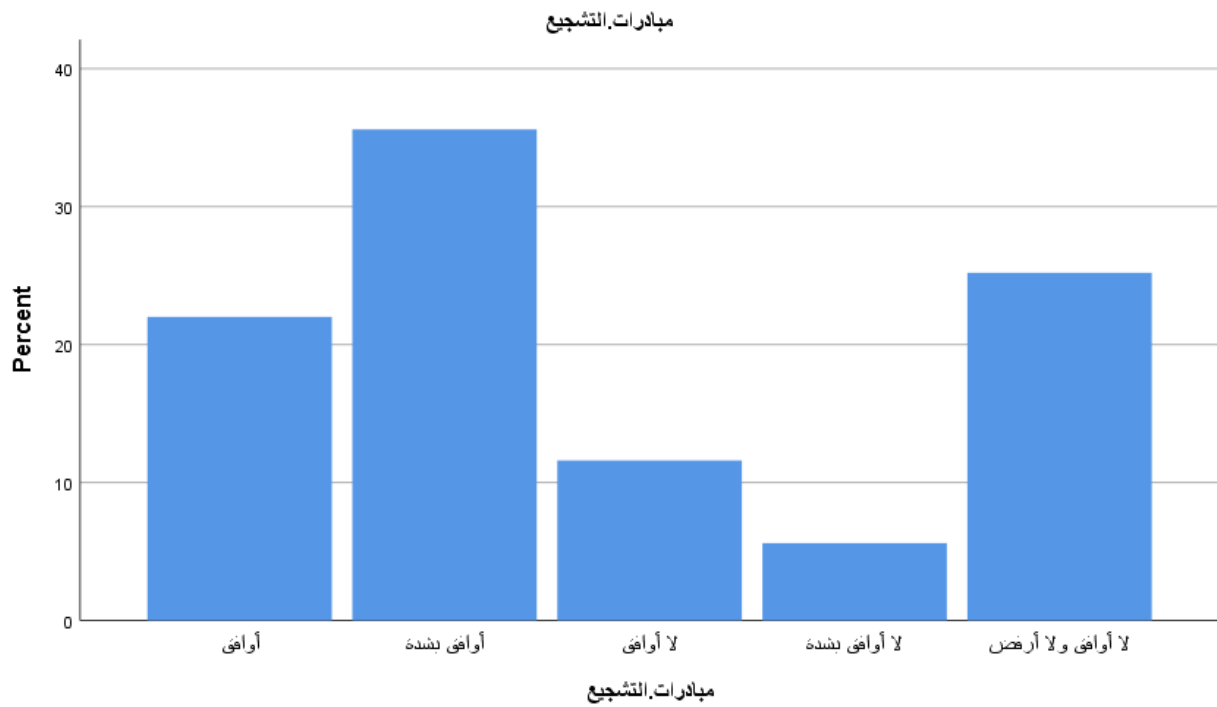
رسم توضيحي 16: الإحصاءات الوصفية لعوائق التنفيذ

- هل توجد مبادرات لتشجيع الابتكار والإبداع في قسم الصيانة والتشغيل؟

تكمّن بعض من المبادرات في توفير للموظفين فرص التدريب والتطوير لإتقان المهارات والتكنولوجيا الجديدة. تنفيذ برنامج اقتراحات يتيح للعاملين تقديم اقتراحات لتحسين الإجراءات أو المعدات. تجميع فرق متعددة الوظائف للعمل على المهام التي تتطلب العمل الجماعي والابتكار. مكافأة الموظفين على أفكارهم الفريدة وتنفيذها الفعال. وبناء على ذلك فقد ارتفعت نسبة الموافقة والموافقة بشدة للتأكيد على أهمية المبادرات في مكان العمل.

| مبادرات.التشجيع |                   |           |         |               |                    |
|-----------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                 |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid           | أوافق             | 55        | 22.0    | 22.0          | 22.0               |
|                 | أوافق بشدة        | 89        | 35.6    | 35.6          | 57.6               |
|                 | لا أوافق          | 29        | 11.6    | 11.6          | 69.2               |
|                 | لا أوافق بشدة     | 14        | 5.6     | 5.6           | 74.8               |
|                 | لا أوافق ولا أرفض | 63        | 25.2    | 25.2          | 100.0              |
|                 | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 17 : الإحصاءات الوصفية لمبادرات التشجيع.



رسم توضيحي 17 : الإحصاءات الوصفية لمبادرات التشجيع

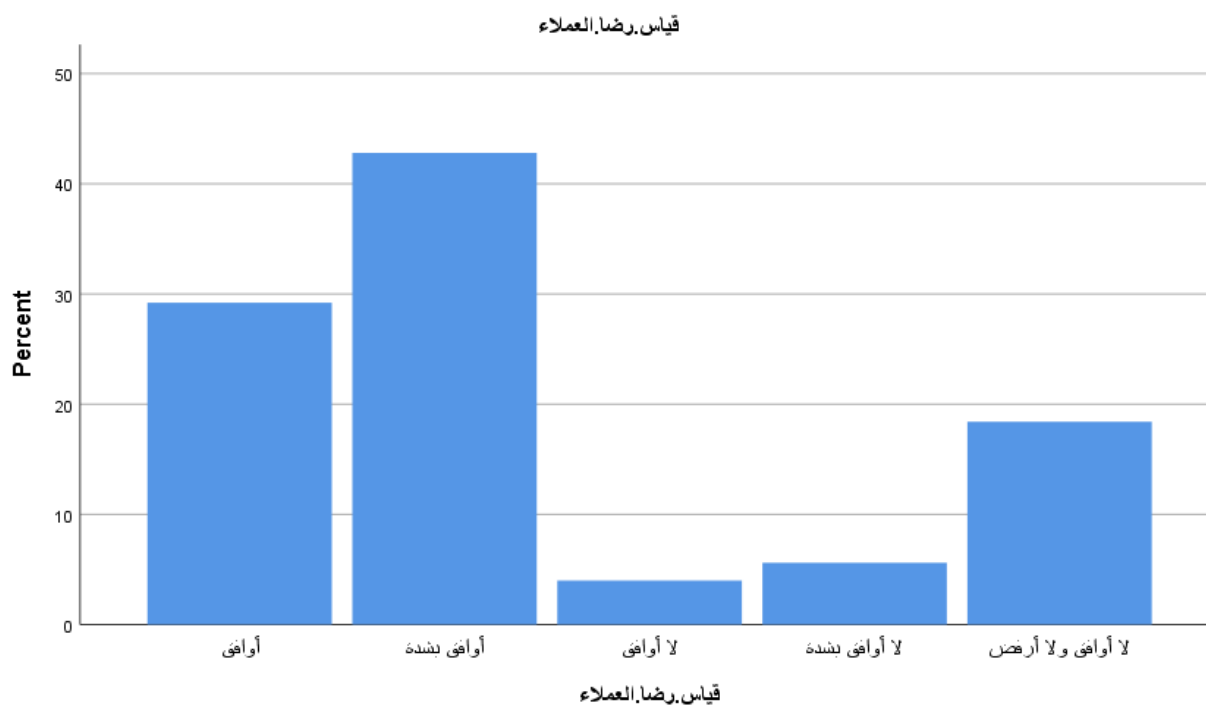
- هل توجد آليات لقياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة في قسم الصيانة والتشغيل؟

تعد استبيانات العملاء وسيلة متكررة لقياس مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من قسم الصيانة والعمليات. يمكن إجراء هذه المسوحات بشكل منتظم للحصول على مدخلات حول العديد من عناصر الخدمات، بما في ذلك الاستجابة والفعالية والرضا العام. هناك طريقة أخرى تتمثل في إنشاء نظام ملاحظات يسمح للمستهلكين بتقديم تعليقات في الوقت الفعلي حول تفاعلاتهم مع قسم الصيانة والعمليات. ويمكن تحقيق ذلك

باستخدام المنصات التكنولوجية أو صناديق الاقتراحات أو المشاركة المباشرة مع موظفي الإدارة. لقد ارتفعت نسبة الموافقة والموافقة بشدة على أهمية وجود آليات لقياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة في قسم الصيانة والتشغيل الى اكثر من 70% لضرورة توفير تلك الاليات من أجل تلبية متطلبات العملاء ورضاهم.

| قياس رضا العملاء |                   |           |         |               |                    |
|------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                  |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid            | أوافق             | 73        | 29.2    | 29.2          | 29.2               |
|                  | أوافق بشدة        | 107       | 42.8    | 42.8          | 72.0               |
|                  | لا أوافق          | 10        | 4.0     | 4.0           | 76.0               |
|                  | لا أوافق بشدة     | 14        | 5.6     | 5.6           | 81.6               |
|                  | لا أوافق ولا أرفض | 46        | 18.4    | 18.4          | 100.0              |
|                  | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 18: الإحصاءات الوصفية لقياس رضا العملاء.



رسم توضيحي 18: الإحصاءات الوصفية لقياس رضا العملاء

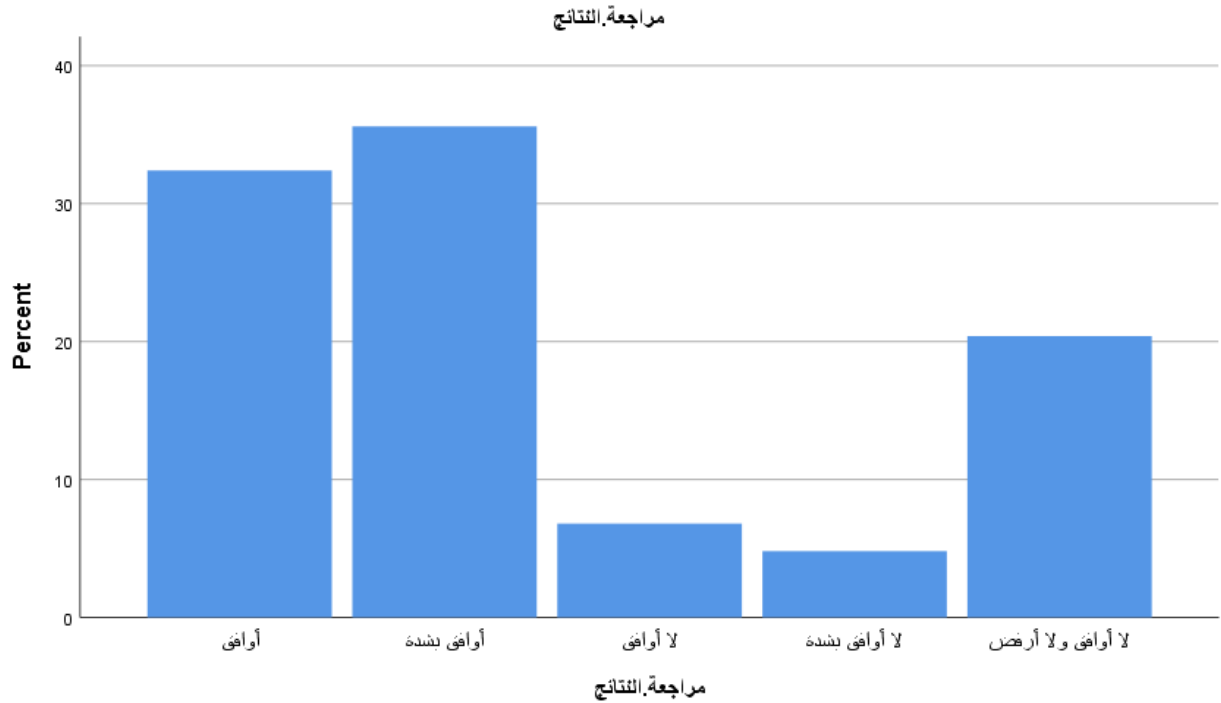
- هل تتم مراجعة نتائج مشروع إدارة الجودة الشاملة بشكل دوري وتحديث الإجراءات والتدابير

اللازمة؟

يعد التقييم الدوري لنتائج مشروع إدارة الجودة الشاملة وتحديث العمليات والقياسات ذات الصلة أمراً بالغ الأهمية لضمان نجاح المشروع وفعاليته. يمكن للمنظمات تحقيق أهداف الجودة الخاصة بها من خلال تقييم النتائج على أساس منتظم وتحديثها حسب الحاجة. بسبب أهمية مراجعة النتائج فقد ارتفعت نسبة الموافقة والموافقة بشدة الى أكثر من 65%.

| مراجعة.النتائج |                   |           |         |               |                    |
|----------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid          | أوافق             | 81        | 32.4    | 32.4          | 32.4               |
|                | أوافق بشدة        | 89        | 35.6    | 35.6          | 68.0               |
|                | لا أوافق          | 17        | 6.8     | 6.8           | 74.8               |
|                | لا أوافق بشدة     | 12        | 4.8     | 4.8           | 79.6               |
|                | لا أوافق ولا أرفض | 51        | 20.4    | 20.4          | 100.0              |
|                | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 19 : الإحصاءات الوصفية لمراجعة النتائج.



رسم توضيحي 19: الإحصاءات الوصفية لمراجعة النتائج

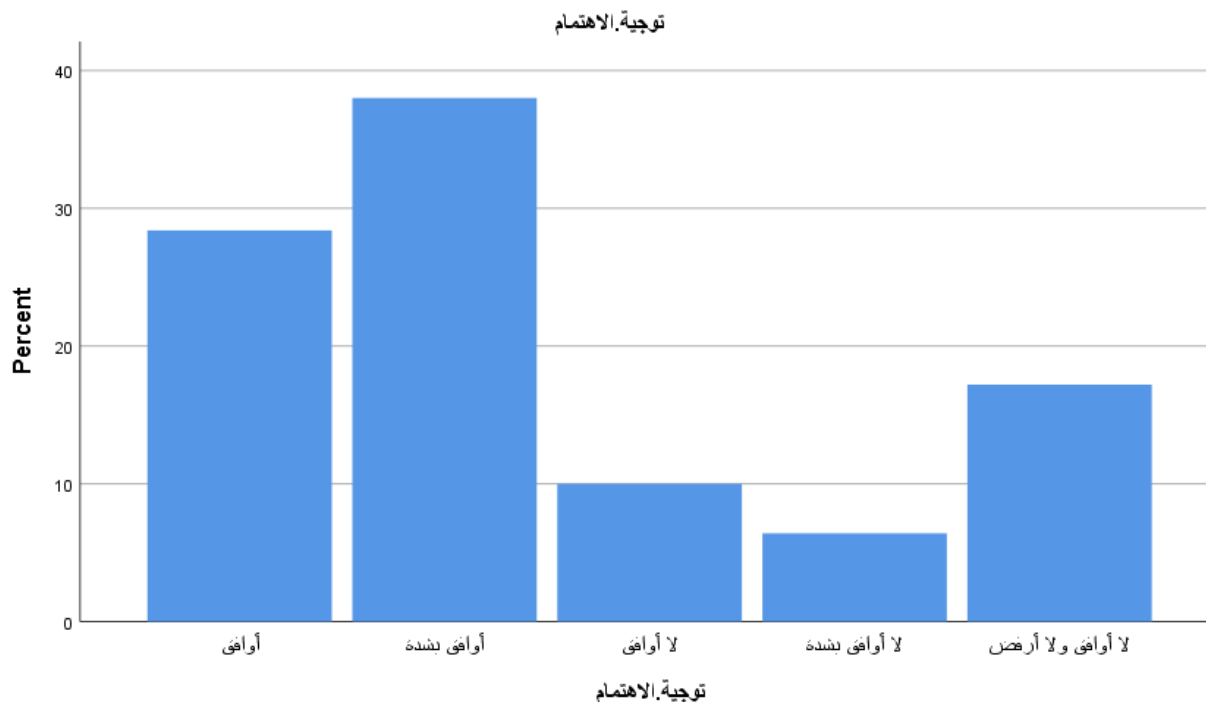
- هل يتم توجيه الاهتمام لتحسين جودة العمل في قسم الصيانة والتشغيل بناءً على استراتيجيات وأهداف الشركة؟

إن تحسين جودة العمل في قسم الصيانة والعمليات بما يتوافق مع استراتيجيات الشركة وأهدافها يستلزم وضع أهداف واضحة، وتوفير الموارد والتدريب اللازمين، ومراقبة التقدم، والبحث المستمر عن طرق لتحسين الكفاءة والفعالية. قد تكون إحدى الطرق هي إنشاء نظام إدارة الجودة الشاملة (TQM) الذي يؤكد على التحسين المستمر ورضا العملاء. وقد يتضمن ذلك إجراء تقييمات أداء متكررة، وإنشاء قنوات ردود الفعل، واتباع أفضل الممارسات في الصيانة والعمليات.

| توجيه الاهتمام |            |           |         |               |                    |
|----------------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid          | أوافق      | 71        | 28.4    | 28.4          | 28.4               |
|                | أوافق بشدة | 95        | 38.0    | 38.0          | 66.4               |
|                | لا أوافق   | 25        | 10.0    | 10.0          | 76.4               |

|  |                   |     |       |       |       |
|--|-------------------|-----|-------|-------|-------|
|  | لا أوافق بشدة     | 16  | 6.4   | 6.4   | 82.8  |
|  | لا أوافق ولا أرفض | 43  | 17.2  | 17.2  | 100.0 |
|  | Total             | 250 | 100.0 | 100.0 |       |

جدول 20: الإحصاءات الوصفية لتوجيه الاهتمام.



رسم توضيحي 20: الإحصاءات الوصفية لتوجيه الاهتمام

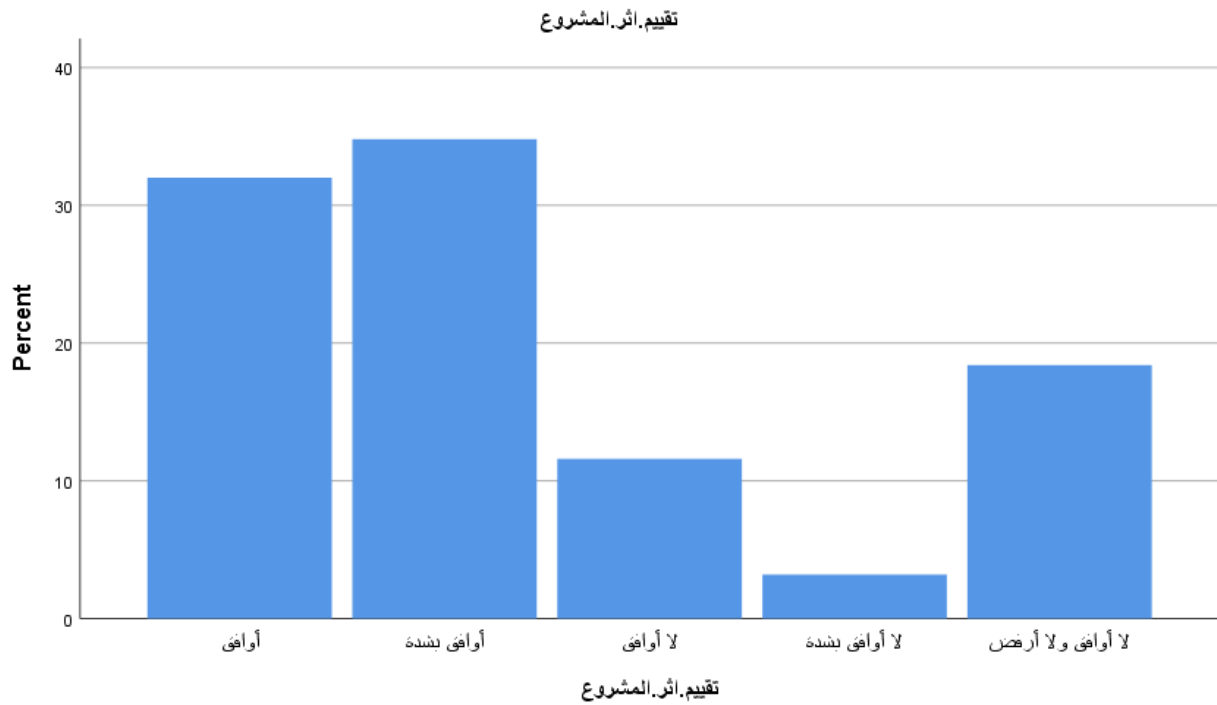
- هل تتم متابعة وتقييم أثر مشروع إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في قسم الصيانة والتشغيل؟

إن مراقبة وتقييم تأثير مشروع إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في قسم الصيانة والعمليات يستلزم فحص جودة تنفيذ المشروع وآثاره على مستويات الابتكار في القسم. وقد يتضمن ذلك تتبع التحسينات التشغيلية، وسعادة الموظفين والعملاء، والأداء العام. وبناء على ذلك يمكن ان نجد ارتفاع نسبة الموافقة والموافقة بشدة الى اكثر من 65% بسبب أهمية المتابعة و الفحص المستمر على إدارة الجودة الشاملة

| تقييم.اثر.المشروع |           |         |               |                    |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |

|       |                   |     |       |       |       |
|-------|-------------------|-----|-------|-------|-------|
| Valid | أوافق             | 80  | 32.0  | 32.0  | 32.0  |
|       | أوافق بشدة        | 87  | 34.8  | 34.8  | 66.8  |
|       | لا أوافق          | 29  | 11.6  | 11.6  | 78.4  |
|       | لا أوافق بشدة     | 8   | 3.2   | 3.2   | 81.6  |
|       | لا أوافق ولا أرفض | 46  | 18.4  | 18.4  | 100.0 |
|       | Total             | 250 | 100.0 | 100.0 |       |

جدول 21 : الإحصاءات الوصفية لتقييم أثر المشروع.



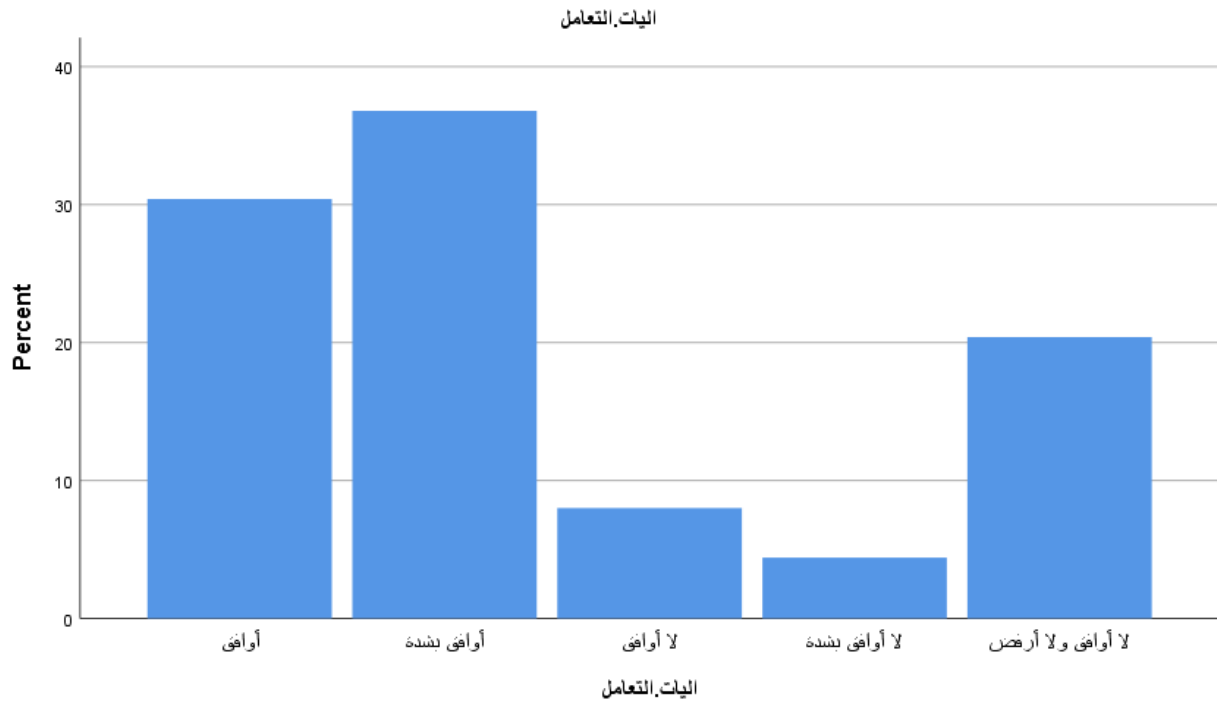
رسم توضيحي 21 : الإحصاءات الوصفية لتقييم أثر المشروع

- هل توجد آليات للتعامل مع المشكلات والاستجابة السريعة للتحسين في قسم الصيانة والتشغيل؟

في قسم الصيانة والتشغيل، من المهم وجود عمليات للتعامل مع المشكلات والاستجابة السريعة للتغيرات. وقد يشمل ذلك تطوير استراتيجية واضحة لاكتشاف المشكلات وتحديد أولوياتها، وبناء نظام للإبلاغ عن المشكلات ومراقبتها، وإجراء فحوصات الصيانة المنتظمة لمنع حدوث المشكلات. يمكن ان نجد ارتفاع نسبة الموافقة والموافقة بشدة على هذا السؤال الى اكثر من 65% نظرا لأهمية تواجد اليات للتعامل مع المشكلات من اجل حلها.

| البيانات.التعامل |                   |           |         |               |                    |
|------------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                  |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid            | أوافق             | 76        | 30.4    | 30.4          | 30.4               |
|                  | أوافق بشدة        | 92        | 36.8    | 36.8          | 67.2               |
|                  | لا أوافق          | 20        | 8.0     | 8.0           | 75.2               |
|                  | لا أوافق بشدة     | 11        | 4.4     | 4.4           | 79.6               |
|                  | لا أوافق ولا أرفض | 51        | 20.4    | 20.4          | 100.0              |
|                  | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 22 : الإحصاءات الوصفية لآليات التعامل.



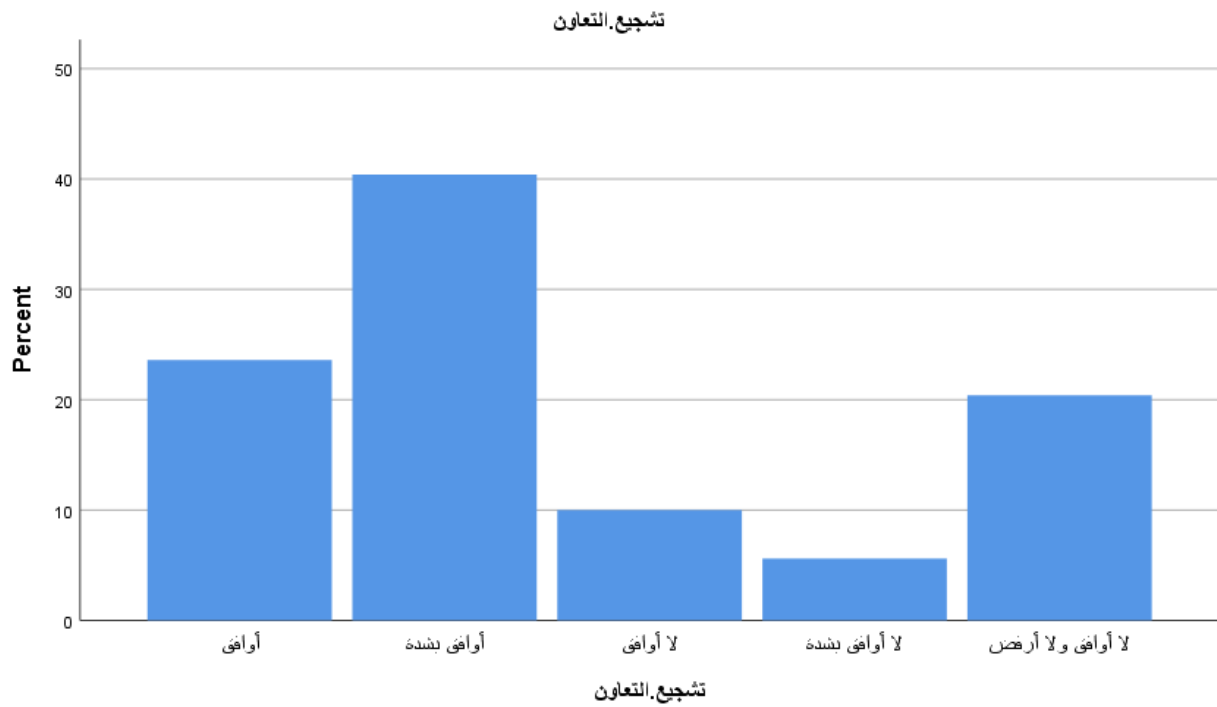
رسم توضيحي 22 : الإحصاءات الوصفية لآليات التعامل

- هل يتم تشجيع التعاون والعمل الجماعي في قسم الصيانة والتشغيل لتحقيق الجودة الشاملة؟

يعد تشجيع التعاون والعمل الجماعي في قسم الصيانة والعمليات أمراً بالغ الأهمية لتحقيق الجودة الشاملة في المنظمة. يمكن للموظفين الذين يعملون في جو تعاوني اكتشاف مشكلات الصيانة والتعامل معها بكفاءة، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وفي النهاية تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة للعملاء.

| تشجيع التعاون |                   |           |         |               |                    |
|---------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|               |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid         | أوافق             | 59        | 23.6    | 23.6          | 23.6               |
|               | أوافق بشدة        | 101       | 40.4    | 40.4          | 64.0               |
|               | لا أوافق          | 25        | 10.0    | 10.0          | 74.0               |
|               | لا أوافق بشدة     | 14        | 5.6     | 5.6           | 79.6               |
|               | لا أوافق ولا أرفض | 51        | 20.4    | 20.4          | 100.0              |
|               | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 23 : الإحصاءات الوصفية لتشجيع التعاون



رسم توضيحي 23 : الإحصاءات الوصفية لتشجيع التعاون

- هل يتم توفير الدعم اللازم للموظفين في قسم الصيانة والتشغيل من أجل تحقيق الجودة الشاملة؟

يعد تقديم المساعدة المطلوبة للموظفين في أقسام الصيانة والعمليات أمراً بالغ الأهمية لتحقيق الجودة الشاملة في

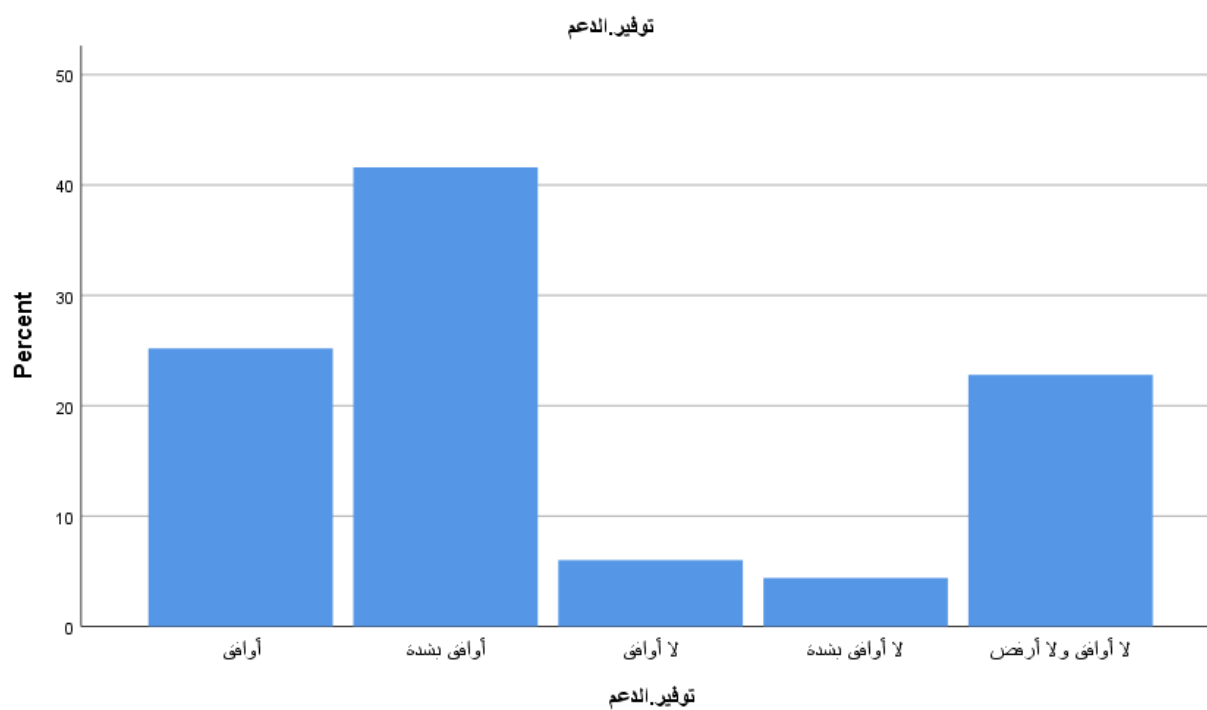
المؤسسة. لمساعدة الموظفين على تنفيذ واجباتهم بنجاح وكفاءة، يمكن لأصحاب العمل توفير التدريب والموارد

والمعدات وبيئة عمل داعمة. قد يساعد الاستثمار في تطوير الموظفين ورفاهيتهم المؤسسات على زيادة الجودة

الشاملة والإنتاجية ورضا العملاء. وبناء على ذلك فقد كانت نسبة الموافقة والموافقة بشدة كبيرة بسبب أهمية توفير الدعم للموظفين من أجل تحقيق أهداف الجودة الشاملة.

| توفير الدعم |                   |           |         |               |                    |
|-------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|             |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid       | أوافق             | 63        | 25.2    | 25.2          | 25.2               |
|             | أوافق بشدة        | 104       | 41.6    | 41.6          | 66.8               |
|             | لا أوافق          | 15        | 6.0     | 6.0           | 72.8               |
|             | لا أوافق بشدة     | 11        | 4.4     | 4.4           | 77.2               |
|             | لا أوافق ولا أرفض | 57        | 22.8    | 22.8          | 100.0              |
|             | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 24: الإحصاءات الوصفية لتوفير الدعم.



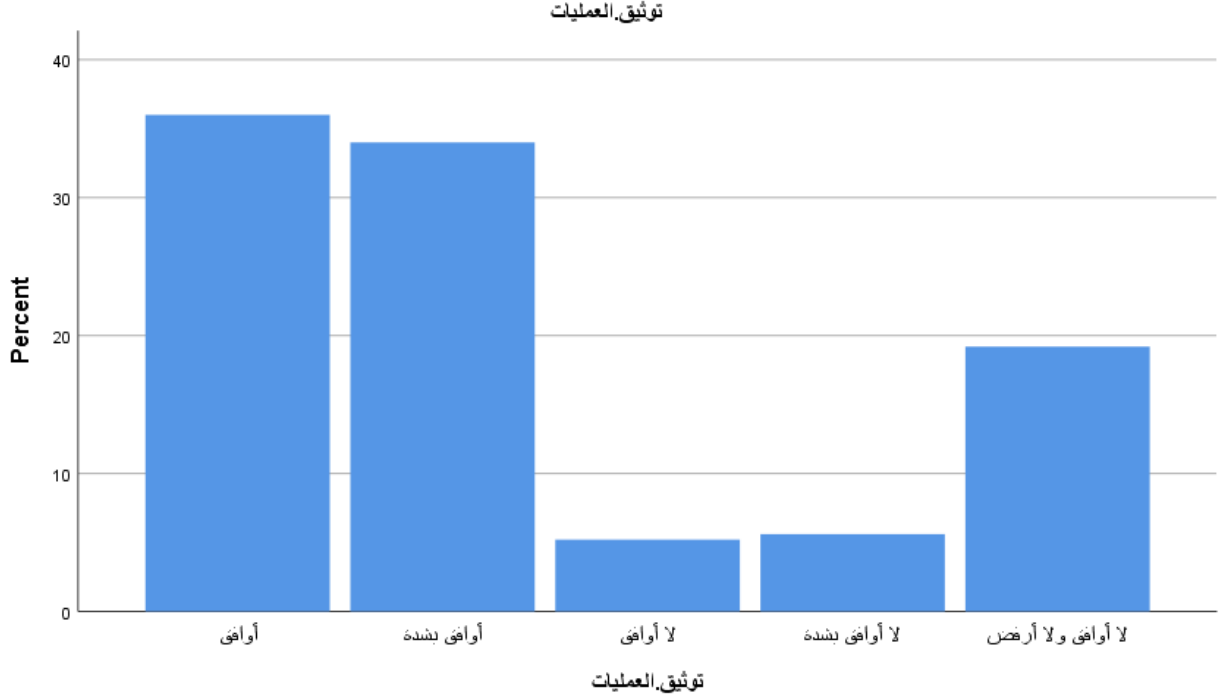
رسم توضيحي 24: الإحصاءات الوصفية لتوفير الدعم

- هل يتم توثيق ومتابعة العمليات والإجراءات في قسم الصيانة والتشغيل بشكل مناسب؟

يعد توثيق ومتابعة العمليات والإجراءات في قسم الصيانة والتشغيل أمراً بالغ الأهمية لضمان إكمال جميع المهام بكفاءة وفعالية. يتضمن ذلك توثيق جداول الصيانة وإجراءاتها وأوامر العمل، بالإضافة إلى متابعة المهام المكتملة للتأكد من تنفيذها بشكل صحيح وفي الوقت المحدد.

| توثيق العمليات |                   |           |         |               |                    |
|----------------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid          | أوافق             | 90        | 36.0    | 36.0          | 36.0               |
|                | أوافق بشدة        | 85        | 34.0    | 34.0          | 70.0               |
|                | لا أوافق          | 13        | 5.2     | 5.2           | 75.2               |
|                | لا أوافق بشدة     | 14        | 5.6     | 5.6           | 80.8               |
|                | لا أوافق ولا أرفض | 48        | 19.2    | 19.2          | 100.0              |
|                | Total             | 250       | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول 25: الإحصاءات الوصفية لتوثيق العمليات.



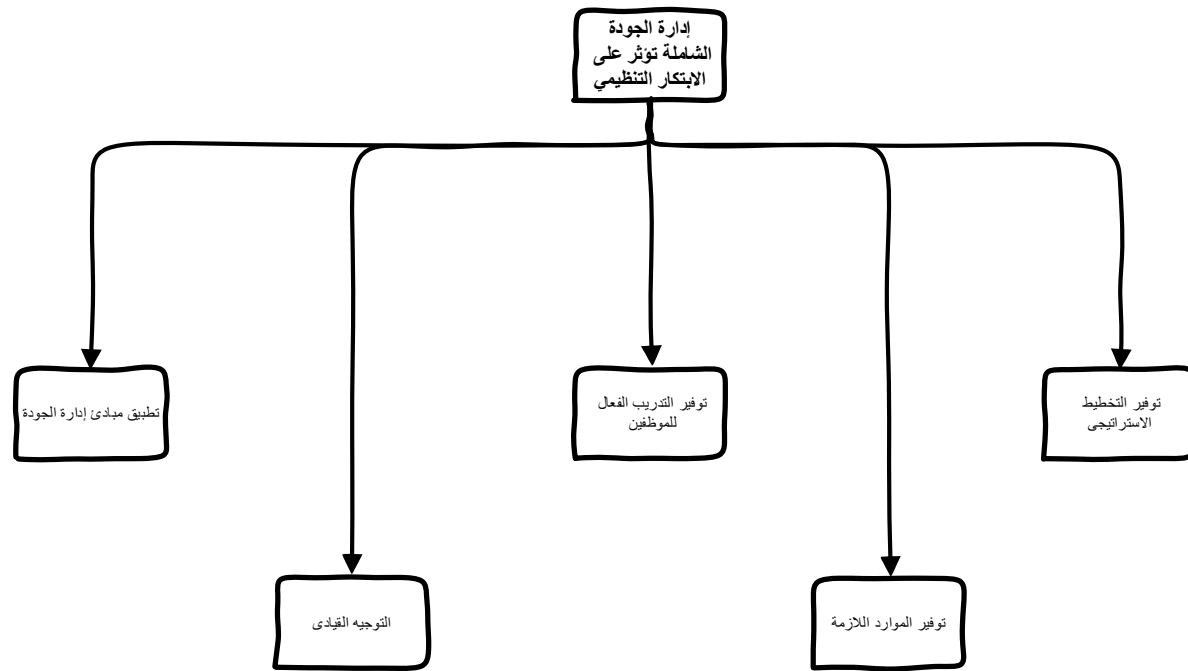
رسم توضيحي 25: الإحصاءات الوصفية لتوثيق العمليات

## 2.4. تحليل النتائج والمقترحات

### متغيرات البحث

المتغيرات هي الصفات أو السمات التي قد تأخذ عدة قيم في دراسة بحثية. يمكن أن تختلف هذه القيم بين الأشخاص والمجموعات والظروف. تُستخدم المتغيرات في البحث لقياس البيانات وتعديلها وتحليلها. في البحث، يتم تصنيف المتغيرات إما مستقلة أو تابعة. يقوم الباحث بمعالجة أو التحكم في المتغيرات المستقلة، في حين أن المتغيرات التابعة هي النتائج أو النتائج المقاسة. في هذا البحث نتجه حول معرفة أهمية إدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي في الشركات المتوسطة والكبيرة في اقسام الصيانة والتشغيل في المملكة العربية السعودية، والمتغيرات الرئيسية التي يمكنها ان تلعب دور حيوى و فعال إدارة الجودة، وتنقسم الى:

- إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في اقسام الصيانة والتشغيل
- التوجيه القيادي اللازم والحتى من اجل إدارة الجودة الشاملة
- توفير التدريب اللازم والفعال للموظفين
- توفير الموارد اللازمة لموظفين من اجل إدارة الجودة الشاملة و تفعيل الابتكار التنظيمي
- توفير التخطيط الاستراتيجي من اجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مدى طويل الاجل



رسم توضيحي 26: المتغيرات الرئيسية بالبحث

## تحليل الجداول المتقاطعة

تحليل الجداول المتقاطعة هو أسلوب إحصائي لتحديد الارتباط بين متغيرين أو أكثر من متغيرات الفئة. فهو يساعد في تحديد الأنماط والاتجاهات والروابط بين المتغيرات، فضلاً عن توفير رؤى مفيدة لاتخاذ القرار وحل القضايا. يسمح تحليل الجدولة المتقاطعة للباحثين بتحديد ما إذا كان هناك ارتباط ذو معنى بين المتغيرات أم لا، بالإضافة إلى درجة واتجاه هذا الارتباط. ويمكن استخدام هذه البيانات لاتخاذ قرارات مدروسة، وإنشاء استراتيجيات، وتعزيز الإجراءات في مجموعة متنوعة من الصناعات، بما في ذلك التسويق والرعاية الصحية والتمويل والبحوث الاجتماعية (White, 2003).

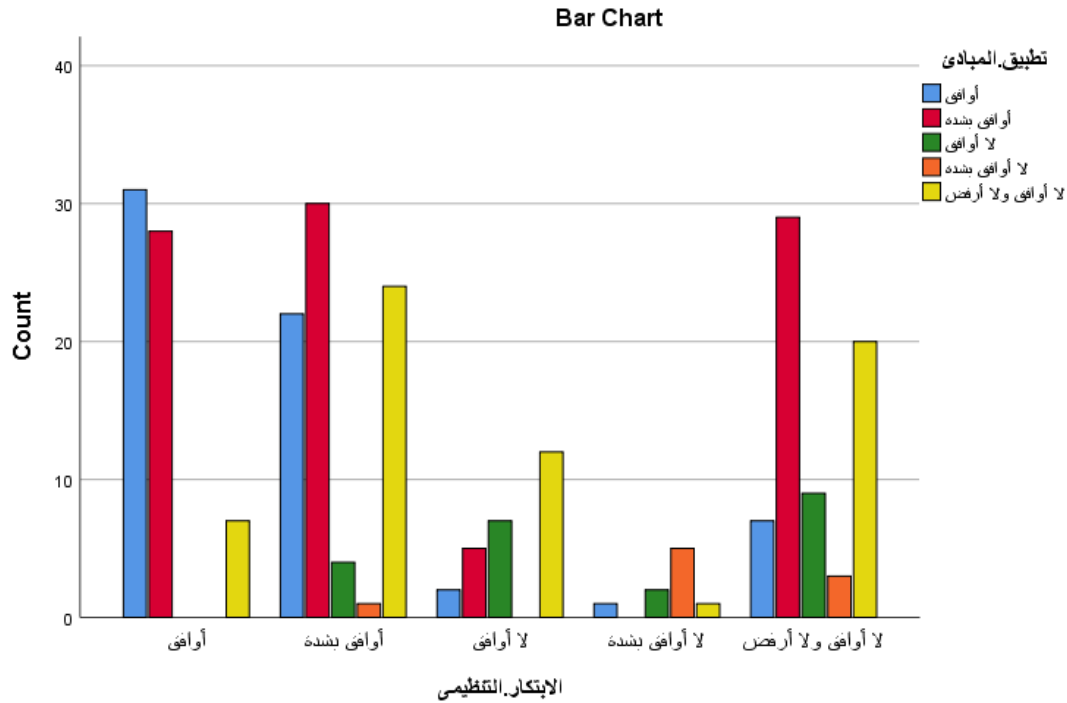
- العلاقة بين أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام

الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

يعد التركيز على الصيانة الوقائية أكثر من الصيانة التفاعلية عنصرًا حاسمًا في إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والعمليات. يمكن للمؤسسات تقليل وقت التوقف عن العمل، وتوفير المال، وتحسين الأداء العام من خلال التعرف على المشكلات المحتملة ومعالجتها بشكل استباقي. علاوة على ذلك، تعمل إدارة الجودة الشاملة على تعزيز بيئة الإبداع والتعلم المستمر، مما قد يؤدي إلى إنشاء طرق وإجراءات صيانة جديدة وأفضل. يمكن أن نستنتج أن درجة الحرية بين المتغيرات تساوي 16، إضافة أن نسبة الموافقة والموافقة بشدة تسيطر على العلاق بين المتغيرين، مما يدل على تقارب المتغيرات وقلة التشتت بينهم.

| Chi-Square Tests                                                                           |                      |    |                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|-----------------------------------------|
|                                                                                            | Value                | df | Asymptotic<br>Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                         | 133.247 <sup>a</sup> | 16 | .000                                    |
| Likelihood Ratio                                                                           | 94.634               | 16 | .000                                    |
| Linear-by-Linear<br>Association                                                            | 17.998               | 1  | .000                                    |
| N of Valid Cases                                                                           | 250                  |    |                                         |
| a. 10 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum<br>expected count is .32. |                      |    |                                         |

جدول 26: إختبار كاي اسكوير في تحليل العلاقة بين أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام الصيانة و التشغيل في المؤسسات الكبيرة و المتوسطة في المملكة العربية السعودية.



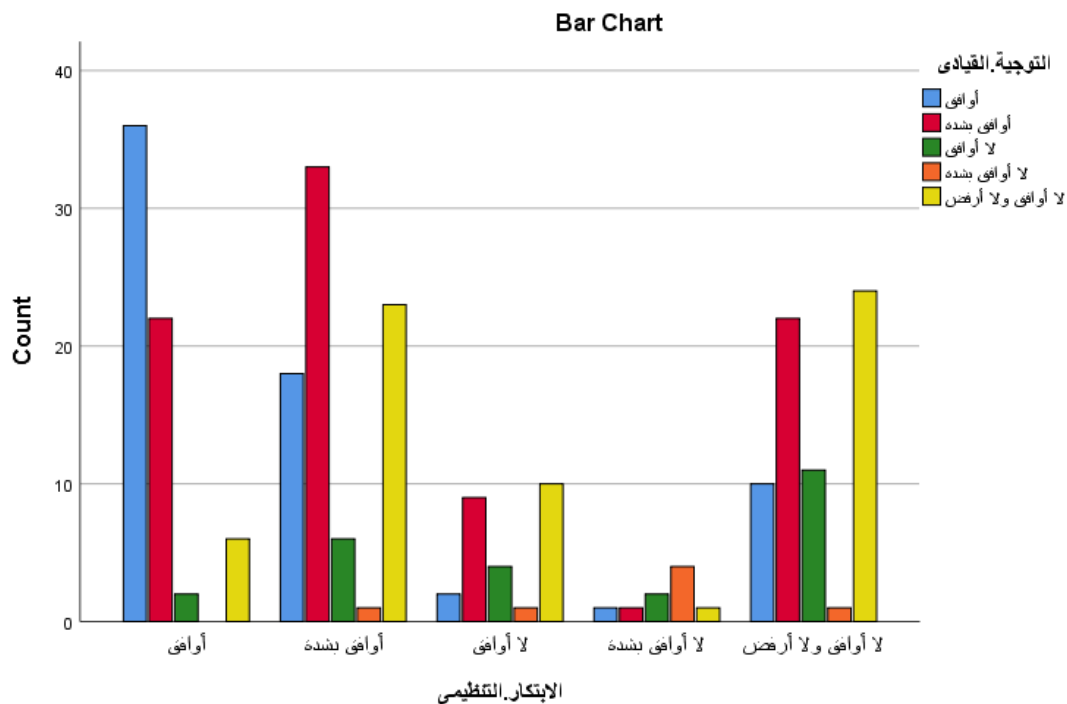
رسم توضيحي 27 : المقاييس المتمثلة في تحليل العلاقة بين أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية

- العلاقة بين أهمية التوجيه القيادي لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

يعد الارتباط بين توجيه القيادة وإدارة الجودة والابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والعمليات أمراً بالغ الأهمية لنجاح ونمو الشركات الكبيرة والمتوسطة الحجم. تحدد القيادة الفعالة رؤية واتجاهاً واضحاً للمنظمة، وتحدد أسلوب إجراءات إدارة الجودة، وتعزز ثقافة الابتكار داخل الأقسام. القادة الذين يعطون الأولوية لأساليب إدارة الجودة الشاملة مثل التحسين المستمر وتدريب الموظفين وتعليقات العملاء هم أكثر عرضة لتعزيز الابتكار والكفاءة في أقسام الصيانة والعمليات. القادة الذين يؤكدون على أهمية الجودة في جميع قطاعات المنظمة قد يدفعون الموظفين إلى التفكير بشكل إبداعي وتنفيذ أفكار جديدة لتعزيز العمليات والخدمات. إن درجة الحرية التي تساوي 16 والترابط الكبير بين الموافقة والموافقة بشدة بين المتغيرين يمكن أن يؤكد على الترابط لقوى بين المتغيرين.

| Chi-Square Tests                                                                        |                      |    |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|-----------------------------------|
|                                                                                         | Value                | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 109.565 <sup>a</sup> | 16 | .000                              |
| Likelihood Ratio                                                                        | 71.486               | 16 | .000                              |
| Linear-by-Linear Association                                                            | 22.471               | 1  | .000                              |
| N of Valid Cases                                                                        | 250                  |    |                                   |
| a. 10 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .25. |                      |    |                                   |

جدول 27: إختبار كاي اسكوير في تحليل العلاقة بين أهمية التوجيه القيادي لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة و التشغيل في المؤسسات الكبيرة و المتوسطة في المملكة العربية السعودية



رسم توضيحي 28: المقابيس المتمثلة في تحليل العلاقة بين أهمية التوجيه القيادي لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة و التشغيل في المؤسسات الكبيرة و المتوسطة في المملكة العربية السعودية

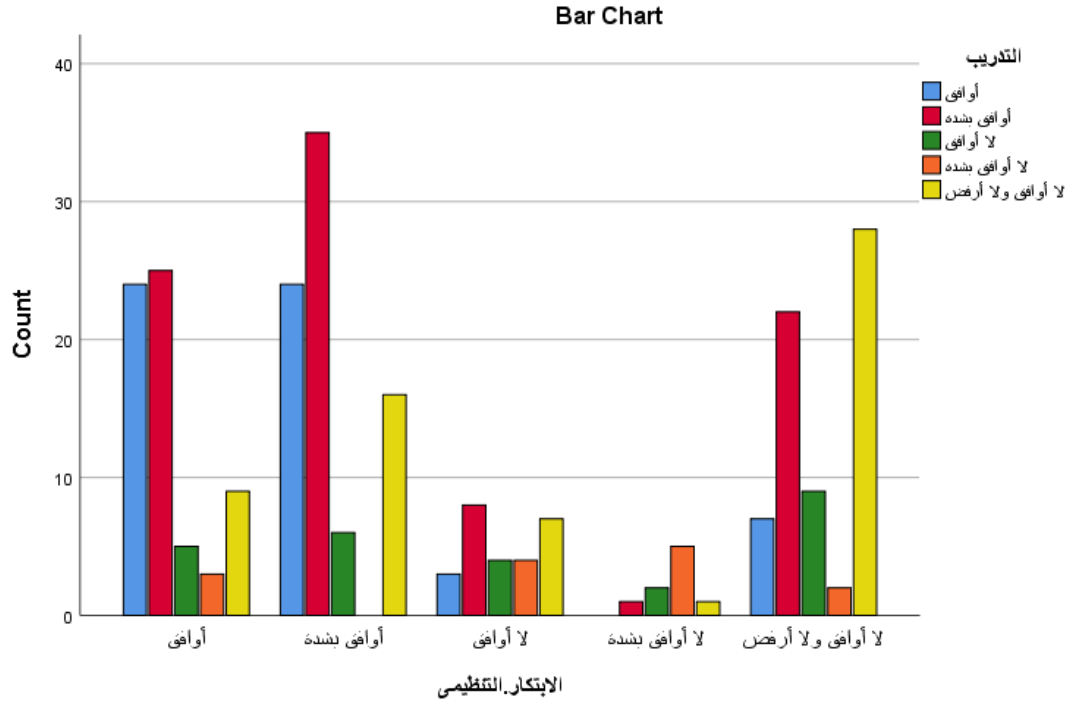
- العلاقة بين أهمية التدريب لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام

الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

إن التدريب على إدارة الجودة الشاملة له أثر كبير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام الصيانة والعمليات بالمؤسسات الكبيرة والمتوسطة. يمكن للمنظمات تحسين الكفاءة التشغيلية، وتوفير التكاليف، وزيادة رضا العملاء من خلال تزويد الموظفين بالمهارات والمعلومات التي يحتاجونها لتنفيذ برامج تحسين الجودة. يتعلم الموظفون الذين يتلقون التدريب على إدارة الجودة الشاملة قيمة التحسين المستمر وحل المشكلات والتعاون. كما أنها تزودهم بالأدوات والاستراتيجيات اللازمة لتحديد الهدر والقضاء عليه، وتبسيط العمليات، وتحسين جودة المنتج أو الخدمة. إن درجة الحرية التي تساوي 16 والترابط الكبير بين الموافقة والموافقة بشدة بين المتغيرين يمكن أن يؤكد على الترابط لقوى بين المتغيرين .

| Chi-Square Tests                                                                           |                     |    |                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------------|
|                                                                                            | Value               | df | Asymptotic<br>Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                         | 84.103 <sup>a</sup> | 16 | .000                                    |
| Likelihood Ratio                                                                           | 63.841              | 16 | .000                                    |
| Linear-by-Linear<br>Association                                                            | 25.199              | 1  | .000                                    |
| N of Valid Cases                                                                           | 250                 |    |                                         |
| a. 10 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum<br>expected count is .50. |                     |    |                                         |

جدول 28: اختبار كاي اسكوير في تحليل العلاقة بين أهمية التدريب لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام الصيانة و التشغيل في المؤسسات الكبيرة و المتوسطة في المملكة العربية السعودية.



رسم توضيحي 29: المقاييس المتمثلة في تحليل العلاقة بين أهمية التدريب لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام الصيانة و التشغيل في المؤسسات الكبيرة و المتوسطة في المملكة العربية السعودية

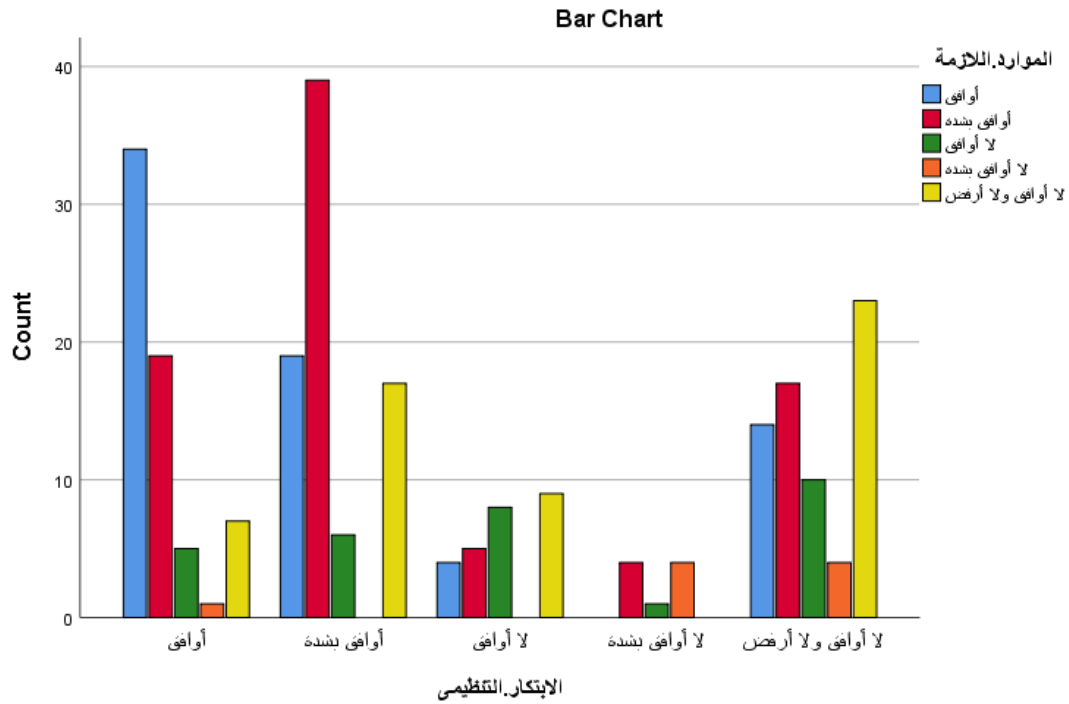
- العلاقة بين أهمية توفير الموارد اللازمة لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل

أقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي استراتيجية إدارية تركز على التحسين المستمر، وسعادة العملاء، ومشاركة الموظفين في جميع أنحاء المنظمة. في سياق أقسام الصيانة والعمليات في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة الحجم، فإن توفير موارد إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يكون له تأثير كبير على الابتكار التنظيمي. يمكن لأقسام الصيانة والعمليات تحسين عملياتها، وتقليل النفقات، وزيادة جودة سلعها وخدماتها من خلال الاستثمار في موارد إدارة الجودة الشاملة التي تحتاجها، مثل التدريب والتكنولوجيا وأنظمة الدعم. وهذا يمكن أن يؤدي إلى تعزيز الكفاءة والإنتاج ورضا العملاء. ان درجة الحرية التي تساوى 16 والترابط الكبير بين الموافقة والموافقة بشدة بين المغيرين يمكن ان يؤكد على الترابط لقوى بين المتغيرين.

| Chi-Square Tests                                                                        |                     |    |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------|
|                                                                                         | Value               | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 97.422 <sup>a</sup> | 16 | .000                              |
| Likelihood Ratio                                                                        | 73.111              | 16 | .000                              |
| Linear-by-Linear Association                                                            | 20.882              | 1  | .000                              |
| N of Valid Cases                                                                        | 250                 |    |                                   |
| a. 10 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .32. |                     |    |                                   |

جدول 29: إختبار كاي اسكوير في تحليل العلاقة بين أهمية توفير الموارد اللازمة لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة و التشغيل في المؤسسات الكبيرة و المتوسطة في المملكة العربية السعودية.



رسم توضيحي 30: المقاييس المتمثلة في تحليل العلاقة بين أهمية توفير الموارد اللازمة لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل اقسام الصيانة و التشغيل في المؤسسات الكبيرة و المتوسطة في المملكة العربية السعودية.

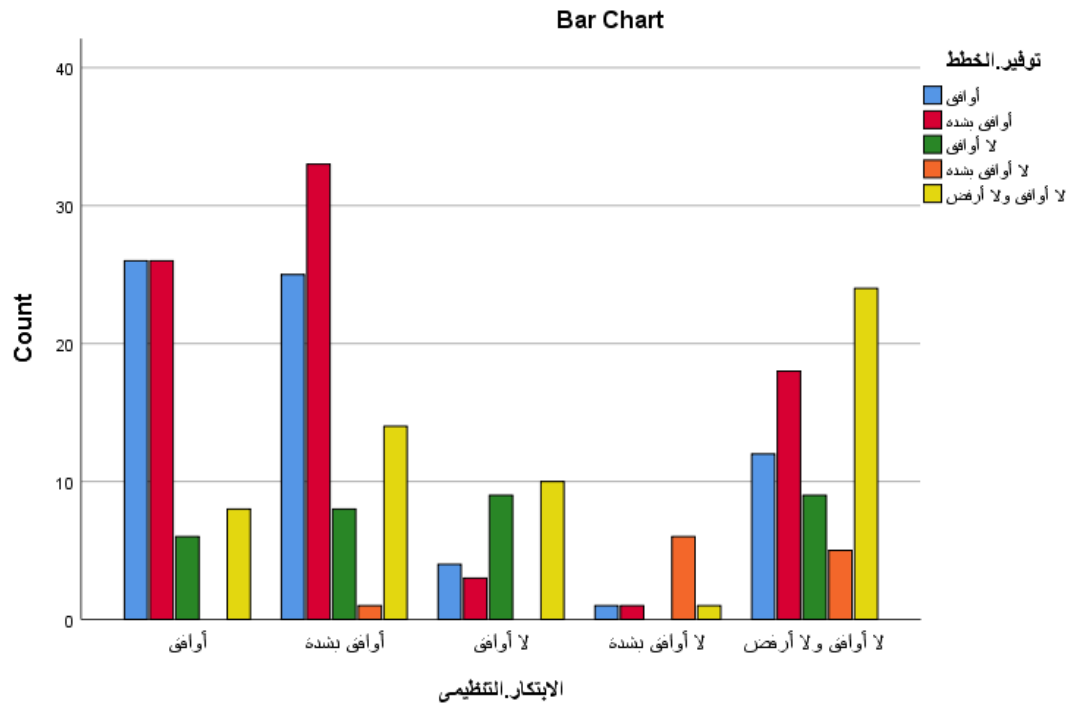
- العلاقة بين أهمية توفير التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار

التنظيمي داخل أقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

إن التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة له أثر كبير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام الصيانة والعمليات في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة. قد تستخدم المنظمات أساليب التخطيط الاستراتيجي لتحديد مجالات التحسين، وتحديد الأهداف المبتكرة، وبناء خريطة طريق لتحقيق تلك الأهداف. يمكن أن يساهم ذلك في تحسين الكفاءة والإنتاجية والأداء العام في أقسام الصيانة والعمليات. ان درجة الحرية التي تساوى 16 والترابط الكبير بين الموافقة والموافقة بشدة بين المغيرين يمكن ان يؤكد على الترابط لقوى بين المتغيرين.

| Chi-Square Tests                                                                        |                      |    |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|-----------------------------------|
|                                                                                         | Value                | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 120.408 <sup>a</sup> | 16 | .000                              |
| Likelihood Ratio                                                                        | 74.024               | 16 | .000                              |
| Linear-by-Linear Association                                                            | 23.785               | 1  | .000                              |
| N of Valid Cases                                                                        | 250                  |    |                                   |
| a. 10 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .43. |                      |    |                                   |

جدول 30: إختبار كاي اسكوير في تحليل العلاقة بين أهمية توفير التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام الصيانة والتشغيل في المؤسسات الكبيرة و المتوسطة في المملكة العربية السعودية.



رسم توضيحي 31: المقاييس المتمثلة في تحليل العلاقة بين أهمية توفير التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في التأثير على الابتكار التنظيمي داخل أقسام الصيانة و التشغيل في المؤسسات الكبيرة و المتوسطة في المملكة العربية السعودية

## تحليل ANOVA

يُعرف تحليل التباين أحادي الاتجاه أيضاً باسم ANOVA أحادي العامل أو ANOVA البسيط. كما يوحي الاسم، فإن تحليل التباين أحادي الاتجاه مناسب للتجارب التي تحتوي على متغير مستقل واحد فقط (عامل) بمستويين أو أكثر. تحليل التباين أحادي الاتجاه يفترض:

- الاستقلال: قيمة المتغير التابع لملاحظة واحدة مستقلة عن قيمة أي ملاحظات أخرى.
- الحالة الطبيعية: يتم توزيع قيمة المتغير التابع بشكل طبيعي.
- التباين: التباين قابل للمقارنة في مجموعات تجريبية مختلفة.
- مستمر: المتغير التابع مستمر ويمكن قياسه على مقياس يمكن تقسيمه.

في تحليل التباين سنسعى الى قياس المتغيرات الاتية ( أهمية التوجيه القيادي، تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، التدريب اللازم للموظفين، توفير الموارد اللازمة، توفير التخطيط الاستراتيجي) و نأثيرها على الابتكار التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة في اقسام الصيانة والتشغيل، و قياسه على رضا العملاء. مما لاشك فيه ان درجة الحرية بين المتغيرات تساوى 21 مما يدل على قلة التشنت بين المتغيرات، ولكن يجب ان تكون هناك تحسينات مستقبلية. اما عن قيمة R Square التي تساوى 269. مما يدل على أهمية وجود تحسينات مستمرة في اقسام الصيانة والتشغيل من اجل تطبيق الجودة الشاملة في اقسام الصيانة والتشغيل في الشركات الكبيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

| ANOVA <sup>a,b</sup>                                                                                |                |     |             |       |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Source                                                                                              | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig. |
| Regression                                                                                          | 163.425        | 21  | 7.782       | 3.996 | .000 |
| Residual                                                                                            | 444.079        | 228 | 1.948       |       |      |
| Total                                                                                               | 607.504        | 249 |             |       |      |
| a. Dependent Variable: الابتكار التنظيمي                                                            |                |     |             |       |      |
| b. Model: (Intercept), التطبيق القيادي, التدريب, الموارد اللازمة, توفير الخطط, رضا العملاء, التوجيه |                |     |             |       |      |

جدول 31: تحليل ANOVA<sup>ا،ب</sup>

| Bayes Factor Model Summary <sup>a,b</sup>                                                                      |      |          |                   |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| Bayes Factor <sup>c</sup>                                                                                      | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| .363                                                                                                           | .519 | .269     | .202              | 1.40                       |
| a. Method: JZS                                                                                                 |      |          |                   |                            |
| b. Model: (Intercept), التوجيه. القيادي, تطبيق. المبادئ, التدريب, الموارد. اللازمة, توفير. الخطط, رضا. العملاء |      |          |                   |                            |
| c. Bayes factor: Testing model versus null model (Intercept).                                                  |      |          |                   |                            |

جدول 32: ملخص نموذج عامل بايزي<sup>أب</sup>.

| Bayesian Estimates of Error Variance <sup>a</sup> |           |       |          |                       |             |
|---------------------------------------------------|-----------|-------|----------|-----------------------|-------------|
| Parameter                                         | Posterior |       |          | 95% Credible Interval |             |
|                                                   | Mode      | Mean  | Variance | Lower Bound           | Upper Bound |
| Error variance                                    | 1.931     | 1.965 | .034     | 1.634                 | 2.361       |
| a. Assume standard reference priors.              |           |       |          |                       |             |

جدول 33: تقديرات بايزي للخطأ<sup>Variancea</sup>.

## الفصل الخامس

## 5. الفصل الخامس

### 1.5. التوصيات

- إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في إدارة المشاريع - دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة يمكن أن تشمل مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تحسين أداء إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الابتكار والإبداع في إدارة المشاريع:
- يجب أن تكون الجودة الشاملة جزءًا من الثقافة التنظيمية والقيم الأساسية للشركة. يجب على الإدارة التوعية وتعزيز فهم الموظفين لأهمية الجودة وتشجيعهم على المشاركة الفعالة في تحسين الجودة وابتكار العمليات.
  - ينبغي توفير فرص التدريب المستمر للموظفين لتطوير المهارات والمعرفة اللازمة لتحسين الجودة وتعزيز الإبداع. يمكن تنظيم ورش عمل وبرامج تدريبية تركز على أساليب إدارة الجودة الشاملة وتعزيز القدرات التحليلية والتفكير الإبداعي.
  - يجب تعزيز التواصل والتعاون بين أقسام الصيانة والتشغيل وباقي فرق إدارة المشاريع. يمكن تنظيم اجتماعات دورية وفرص للتبادل الفعال للمعلومات والأفكار والتجارب فيما يتعلق بتحسين الجودة وتعزيز الابتكار.
  - يجب أن تكون إدارة المخاطر جزءًا من إدارة المشاريع الشاملة. ينبغي تحديد وتقييم المخاطر المحتملة وتوضيح استراتيجيات للتعامل معها. يمكن استخدام أدوات إدارة المخاطر مثل تحليل SWOT وتقييم المخاطر لتحقيق أفضل النتائج في إدارة الجودة وتعزيز الابتكار.
  - ينبغي تشجيع الموظفين على تقديم الأفكار الجديدة والابتكارات التي يمكن أن تحسن أداء العمليات وتعزز الجودة. يمكن استخدام نظام مكافآت وتحفيز يشجعهم على الابتكار وتقديم الاقتراحات والمشاركة في عمليات تحسين الجودة.

- يجب توظيف أدوات إدارة الجودة المختلفة مثل مخططات التحكم الإحصائي في العمليات (SPC) وتحليل الأسباب الجذرية وخرائط العمليات وغيرها. يساعد استخدام هذه الأدوات في تحليل البيانات وتعقب الأداء وتحقيق التحسين المستمر.
- ينبغي قياس أداء إدارة الجودة الشاملة وتقييم النتائج بانتظام. يمكن استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وتقارير الأداء لتحديد مدى تحقيق أهداف الجودة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
- يجب أن يكون للقادة دور فعال في دعم إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الابتكار. ينبغي أن يكون لديهم رؤية واضحة وملتزمة بالجودة والابتكار وأن يكونوا قدوة للموظفين في التفاني لتحقيق الجودة وتعزيز الإبداع.
- يمكن توظيف التكنولوجيا والابتكار في إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الأداء والإبداع. يجب استكشاف استخدام التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة لتحسين العمليات واتخاذ القرارات الذكية.
- يجب أن يكون التقييم المستمر والتحسين جزءاً من عملية إدارة الجودة الشاملة. ينبغي تقييم النتائج وتحليل الأخطاء وتحديد فرص التحسين وتنفيذ التحسينات المستمرة.

## 2.5. الخاتمة

في الختام، يمكن الاستنتاج أن إدارة الجودة الشاملة تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، خاصة في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة. من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة واستخدام أدواتها المختلفة، يتم تعزيز الوعي بأهمية الجودة وتحسين العمليات وتحقيق التحسين المستمر.

توضح الدراسة التطبيقية أن تبني إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تعزيز الثقافة التنظيمية المبنية على الجودة والابتكار. من خلال توفير التدريب المستمر وتشجيع التواصل والتعاون بين الفرق وتحسين إدارة المخاطر وتشجيع الابتكار، يمكن للمنظمات تحقيق نتائج إيجابية في أداء المشاريع وتحقيق أهداف الجودة والابتكار.

بالإضافة إلى ذلك، يظهر البحث أن استخدام أدوات إدارة الجودة وقياس الأداء وتقييم النتائج يوفر للمنظمات رؤى قيمة حول أداء الجودة وفعالية العمليات. ومن خلال الاستفادة من التكنولوجيا وتبني الابتكار، يمكن تحسين الأداء وتحقيق التفوق التنافسي في سوق الأعمال.

بناءً على النتائج والتوصيات السابقة، يوصى بأن تكون إدارة الجودة الشاملة جزءًا لا يتجزأ من استراتيجية الشركة وأن يتم توفير الدعم اللازم من قبل القادة التنفيذيين. يجب أن يتم تعزيز ثقافة الجودة والابتكار من خلال التدريب المستمر وتعزيز التواصل والتعاون وتشجيع الموظفين على المشاركة الفعالة في تحسين الجودة وتطوير العمليات.

باختصار، يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تسهم بشكل كبير في تعزيز الابتكار التنظيمي وتحسين أداء إدارة المشاريع في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة. تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يؤدي إلى تحقيق التحسين المستمر والتميز في الأداء والتفوق في سوق الأعمال.

## المراجع

### المراجع باللغة العربية

- Retrieved from  
<https://journal.su.edu.ly/index.php/esj/article/view/176> أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري. (2022). ع. ا. البطي
- Retrieved from  
[https://mosj.journals.ekb.eg/article\\_230550.html](https://mosj.journals.ekb.eg/article_230550.html) أثر الإبداع التنظيمي في العلاقة بين الجودة الشاملة وريادة الأعمال. (2022). ك. السيد
- Retrieved from  
<https://journals.asmarya.edu.ly/econ/index.php/epj/article/view/166> الجودة الشاملة وأثر تطبيقها في تميز التنظيم والأساليب. (2015). خ. ع. العلاقي
- Retrieved from  
[https://www.researchgate.net/publication/329312806\\_mmarsat\\_adart\\_aljwdt\\_alshaml\\_t\\_wankasha\\_ly\\_alabda\\_bhth\\_ttbyqy\\_fy\\_msrf\\_alshrq\\_alawst\\_alraqy\\_llastthmar](https://www.researchgate.net/publication/329312806_mmarsat_adart_aljwdt_alshaml_t_wankasha_ly_alabda_bhth_ttbyqy_fy_msrf_alshrq_alawst_alraqy_llastthmar) ممارسات إدارة الجودة الشاملة وانعكاسها على الإبداع بحث تطبيقي في مصرف الشرق الأوسط. (2017). ل. ن. الوهاب
- Retrieved from  
[https://mosj.journals.ekb.eg/article\\_230550\\_e5dd28a494fa53afeb78542861e6829e.pdf](https://mosj.journals.ekb.eg/article_230550_e5dd28a494fa53afeb78542861e6829e.pdf) دراسة (الإبداع التنظيمي كمتغير وسيط في العالقة بين إدارة الجودة الشاملة و ممارسات ريادة الأعمال. (2022). ا. ك. إمام
- Retrieved from  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/374/9/2/67932#:~:text=%EF%BA%97%EF%B%8C%EF%BA%98%EF%B1%AA%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%EF%B3%89%EF%BB%AE%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%EF%BB%9F%EF%BA%B8%EF%BA%8E%EF%BB%A3%EF%BB%A0%EF%BA%94%20%EF%BB%9B%EF%BB%A> دراسة حالة -مدى مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين التطوير التنظيمي للمؤسسات. (2018, 12 12). ب. بختة
- Retrieved from  
<https://search.mandumah.com/Record/948960> ممارسات إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن. (2019). ف. ا. عبدالله
- Retrieved from  
<https://almerja.com/reading.php?idm=149293> Total Quality Management (TQM) مفهوم ادارة الجودة الشاملة. (2021, 5 4). ا. ع. محسن

### المراجع باللغة الإنجليزية

- Retrieved from  
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315689524/presenting-data-spss-explained-perry-hinton-isabella-mcmurray> Hinton and Isabella. (2017). Presenting Your Data with SPSS Explained. 1-20.
- Retrieved from  
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315182452/understanding-statistics-social-sciences-ibm-spss-robert-ho> Ho, R. (2018). Understanding Statistics for the Social Sciences with IBM SPSS. *Taylor & Francis Group*, 1-15.

- khaled. (2022). The difference between quantitative and qualitative scientific research. 3-8.  
Retrieved from  
<https://www.maktabtk.com/blog/post/61/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%85%D9%8A-%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%88%D8%B9%D9%8A.html>
- Levin, E. (2018). The Role of Creativity and Project Management in Enhancing Service Quality of Advertising Agencies: A Qualitative Approach. Retrieved from  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1016/j.ausmj.2017.10.002>
- Rahman. (2020). The Advantages and Disadvantages of Using Qualitative and Quantitative Approaches. *Canadian Center of Science and Education*, 3-5. Retrieved from  
<https://pearl.plymouth.ac.uk/handle/10026.1/16598>
- Robert. (2017). Understanding Statistics for the Social Sciences with IBM SPSS. 1-10. Retrieved from  
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315182452/understanding-statistics-social-sciences-ibm-spss-robert-ho>
- Taber, K. S. (2017). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. Retrieved from  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11165-016-9602-2>
- valli, k. (2023). Importance of Descriptive Statistics. Retrieved from  
<https://www.linkedin.com/pulse/importance-descriptive-statistics-khadar-valli/>
- Wang, Y. J. (2006, 6). Relationship between total quality management (TQM) and continuous improvement of international project management (CIIPM). 26(5-6), 716-722. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0166497206000113>
- White, D. R. (2003). A Student's Guide to Statistics for Analysis of Cross Tabulations. Retrieved from  
[https://www.researchgate.net/publication/245086225\\_A\\_Student's\\_Guide\\_to\\_Statistics\\_for\\_Analysis\\_of\\_Cross\\_Tabulations](https://www.researchgate.net/publication/245086225_A_Student's_Guide_to_Statistics_for_Analysis_of_Cross_Tabulations)

## ملاحق الدراسة

### أسئلة الدراسة

أسئلة الدراسة تهدف إلى استكشاف وتحليل أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظة جدة. بعض الأسئلة الرئيسية والأسئلة الفرعية التي تشكل تساؤلات الدراسة:

#### - الأسئلة الرئيسية:

1. ما هو أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع؟
2. ما هو دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظة جدة؟
3. ما هي التوصيات العملية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظة جدة؟

#### - الأسئلة الفرعية:

1. ما هي مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة؟
2. ما هي أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة التي يمكن تطبيقها في إدارة المشاريع؟
3. ما هي العوامل التي تؤثر في الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع؟
4. كيف يمكن قياس مستوى الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع؟
5. ما هي التحديات المحتملة التي يمكن مواجهتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل؟
6. كيف يمكن تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل؟

7. كيف يمكن استخدام أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة لتحسين تنظيم العمل والعمليات في أقسام

الصيانة والتشغيل؟

8. كيف يمكن أن تؤثر إدارة الجودة الشاملة على ثقافة الابتكار وتحفيز الموظفين في أقسام الصيانة

والتشغيل؟

9. ما هي النتائج المتوقعة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيما يتعلق بالابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع؟

10. ما هي الخطوات الضرورية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل؟

11. ما هي السياسات والإجراءات التي يجب أن تتبعها الشركات لضمان تطبيق إدارة الجودة الشاملة بفعالية

في أقسام الصيانة والتشغيل؟

12. ما هي الدورات التدريبية وورش العمل التي يمكن تقديمها للموظفين في أقسام الصيانة والتشغيل لتعزيز

الوعي والمهارات في إدارة الجودة الشاملة؟

13. ما هي الاستراتيجيات التسويقية التي يمكن استخدامها لتعزيز تبني إدارة الجودة الشاملة في أقسام

الصيانة والتشغيل؟

## أسئلة الاستطلاع لهذه الدراسة

### - أسئلة عامة

1. العمر
2. الجنس
3. الدرجة العلمية

### - الأسئلة الرئيسية

- هل تعتقد أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع؟
- هل يتم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل بشركتكم؟
- هل يتم توجيه التوجيه القيادي بشكل واضح نحو تحقيق الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل؟
- هل يتم تدريب الموظفين على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأدواتها؟
- هل يتم توفير الموارد اللازمة لتنفيذ مشروع إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل؟
- هل يتم تقييم أداء فريق العمل في قسم الصيانة والتشغيل بشكل دوري؟
- هل يتم تحليل البيانات والمؤشرات المتعلقة بجودة العمل في قسم الصيانة والتشغيل؟
- هل توجد خطط محددة لتحسين جودة العمل في قسم الصيانة والتشغيل؟
- هل تعتقد أن إدارة الجودة الشاملة تساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين كفاءة أقسام الصيانة والتشغيل؟
- هل يتم تقدير وتكافئ الأفراد في قسم الصيانة والتشغيل عند تقديمهم لأفكار مبتكرة وحلول جديدة؟
- هل توجد عوائق تواجه تنفيذ مشروع إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل؟
- هل توجد مبادرات لتشجيع الابتكار والإبداع في قسم الصيانة والتشغيل؟
- هل توجد آليات لقياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة في قسم الصيانة والتشغيل؟
- هل تتم مراجعة نتائج مشروع إدارة الجودة الشاملة بشكل دوري وتحديث الإجراءات والتدابير اللازمة؟

- هل يتم توجيه الاهتمام لتحسين جودة العمل في قسم الصيانة والتشغيل بناءً على استراتيجيات وأهداف الشركة؟
- هل تتم متابعة وتقييم أثر مشروع إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في قسم الصيانة والتشغيل؟
- هل توجد آليات للتعامل مع المشكلات والاستجابة السريعة للتحسين في قسم الصيانة والتشغيل؟
- هل يتم تشجيع التعاون والعمل الجماعي في قسم الصيانة والتشغيل لتحقيق الجودة الشاملة؟
- هل يتم توفير الدعم اللازم للموظفين في قسم الصيانة والتشغيل من أجل تحقيق الجودة الشاملة؟
- هل يتم توثيق ومتابعة العمليات والإجراءات في قسم الصيانة والتشغيل بشكل مناسب؟

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfobv9AWPf\\_wox3zpPjH3RoinMhWeE0hS\\_GwVmNdMSSLZ5mJQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfobv9AWPf_wox3zpPjH3RoinMhWeE0hS_GwVmNdMSSLZ5mJQ/viewform)

## ملخص الدراسة باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة التطبيقية إلى فهم أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار والإبداع في إدارة المشاريع، وتركز تحديدًا على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة. تعد إدارة الجودة الشاملة نهجًا استراتيجيًا يهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتشمل جميع جوانب العمل في المؤسسة. تركز على تحسين العمليات، وتعزيز الابتكار والتعاون، وتطوير الموظفين.

توضح الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل كبير على الإبداع التنظيمي في إدارة المشاريع. فعلى الصعيد الثقافي، تعزز إدارة الجودة الشاملة ثقافة الجودة في المؤسسة، مما يشجع الموظفين على التفكير الإبداعي وتقديم أفكار جديدة لتحسين العمليات. كما تعمل على تعزيز التعاون والتفاعل بين فرق العمل، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الشامل للمشاريع وتعزيز الابتكار والإبداع.

بالإضافة إلى ذلك، تركز إدارة الجودة الشاملة على تطوير الموظفين وتمكينهم، من خلال توفير التدريب والتطوير المستمر. وبالتالي، يتم تعزيز قدرات الموظفين في إدارة المشاريع وتعزيز قدرتهم على التفكير الإبداعي وتحقيق الجودة في العمل.

توضح الدراسة أيضًا أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة يمكن أن يحقق فوائد عديدة. من خلال تحسين جودة الصيانة والتشغيل، يتم تحسين أداء المشاريع بشكل عام وتحقيق التوقع للعملاء. كما يساهم في تعزيز الابتكار والإبداع من خلال تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة وتطبيق أساليب جديدة ومبتكرة. ويعزز التعاون والتفاعل بين فرق العمل في قسم الصيانة والتشغيل، مما يؤدي إلى تحسين فعالية العمل وتحقيق أداء أفضل للمشاريع.

باختصار، تشير الدراسة التطبيقية إلى أن إدارة الجودة الشاملة تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الابتكار والإبداع في إدارة المشاريع. من خلال تحسين العمليات، وتعزيز التعاون، وتطوير الموظفين، يمكن تحقيق تحسين مستمر في جودة العمل وتحقيق نتائج أفضل للمشاريع. ويمكن تطبيق هذه المبادئ على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وتحقيق النجاح في إدارة المشاريع.

## ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

This applied study aims to understand the impact of total quality management on innovation and creativity in project management, and focuses specifically on maintenance and operation departments in medium and large companies in Jeddah Governorate. Total Quality Management is a strategic approach aimed at improving the quality of products and services, and includes all aspects of work in an organization. Focused on improving operations, promoting innovation and collaboration, and developing employees.

The study shows that total quality management greatly affects organizational creativity in project management. On a cultural level, TQM enhances an organization's culture of quality, encouraging employees to think creatively and provide new ideas to improve operations. It also works to enhance cooperation and interaction between work teams, which leads to improving the overall performance of projects and enhancing innovation and creativity.

In addition, Total Quality Management focuses on employee development and empowerment, by providing continuous training and development. Thus, employees' capabilities in project management are enhanced and their ability to think creatively and achieve quality at work is enhanced.

The study also shows that applying total quality management to the maintenance and operation departments of medium and large companies in Jeddah Governorate can achieve many benefits. By improving the quality of maintenance and operation, the overall project performance is improved and customer expectation is achieved. It also contributes to enhancing innovation and creativity by encouraging employees to present new ideas and apply new and innovative methods. It enhances

cooperation and interaction between work teams in the maintenance and operation department, which leads to improving work effectiveness and achieving better project performance.

In short, the applied study indicates that total quality management plays a crucial role in enhancing innovation and creativity in project management. By improving processes, enhancing collaboration, and developing employees, continuous improvement in work quality and better project outcomes can be achieved. These principles can be applied to maintenance and operation departments in medium and large companies in Jeddah Governorate, leading to improved performance and success in project management.

Midocean University

College of Management

Department of General Administration



**Title**

**Total quality management and its impact on organizational creativity in project management - An applied study on maintenance and operation departments for medium and large companies in Jeddah Governorate**

**Prepared by:**

| <b>student's name</b>  | <b>Student code</b> |
|------------------------|---------------------|
| Wadd Abdullah Alakhdar | 232001110           |

**Supervised by:**

**Dr. Waleed Sulaiman**

**Dr. Alfaisal abdelhameed**

**Year: 2024**