

تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية
دراسة تطبيقية على الشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية

**The Impact of Quality Management on Key
Performance Indicators: An Empirical Study of
Investment Companies in the Kingdom of Saudi
Arabia**

إعداد الطالب

خالد صالح معزي الحربي

المشرف الثاني

د. ميرنا عماد مكرم

المشرف الرئيسي

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مستخلص البحث:

العنوان: تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية: دراسة تطبيقية على الشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية بالمملكة العربية السعودية. تُعدُّ إدارة الجودة عنصراً حاسماً في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للشركات، مما يستدعي فحص تأثيرها على الأداء المالي والتشغيلي بشكل خاص.

اعتمدت الدراسة على جمع بيانات نوعية وكمية من خلال استبيانات ومقابلات مع مديري الجودة والموظفين التنفيذيين في شركات استثمارية، بالإضافة إلى تحليل التقارير المالية والتشغيلية. تم استخدام أدوات التحليل الإحصائي لفحص العلاقة بين تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة وتحقيق نتائج إيجابية في الأداء، بجانب التحليل النوعي لفهم تجارب الشركات وآرائها.

أظهرت النتائج أن تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة بشكل فعال يرتبط بتحسين ملحوظ في مؤشرات الأداء الرئيسية، مثل العائد على الاستثمار، وكفاءة العمليات، وجودة المنتجات، والخدمات. كما أن هناك ارتباطاً قوياً بين تحسين الجودة وزيادة رضا العملاء، مما يساهم في تعزيز سمعة الشركات في السوق وزيادة قدرتها التنافسية. علاوة على ذلك، يمكن لتطبيق إدارة الجودة أن يؤدي إلى تحسين الأداء المالي بفضل تقليل التكاليف وزيادة الإيرادات.

بناءً على النتائج، توصي الدراسة بتطوير استراتيجيات إدارة الجودة بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للشركات واحتياجات السوق. كما توصي بالاستثمار في تدريب الموظفين وتطبيق مراجعات دورية لبرامج إدارة الجودة لضمان تحقيق الأداء الأمثل.

تسهم هذه الدراسة في تقديم رؤى عملية للشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية حول كيفية تحسين أدائها من خلال تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة بفعالية، مما يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على النمو والربحية في بيئة الأعمال التنافسية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة، مؤشرات الأداء الرئيسية، الشركات الاستثمارية، المملكة العربية السعودية، تحسين الأداء، العائد على الاستثمار، رضا العملاء.

Abstract:

Title: The Impact of Quality Management on Key Performance Indicators: An Empirical Study of Investment Companies in Saudi Arabia

This study aims to explore the impact of implementing quality management strategies on Key Performance Indicators (KPIs) within investment companies in Saudi Arabia. Quality management is a crucial element in enhancing institutional performance and increasing corporate competitiveness, necessitating an examination of its effects on both financial and operational performance.

The research relied on collecting both qualitative and quantitative data through surveys and interviews with quality managers and executive staff in investment firms, as well as analyzing financial and operational reports. Statistical analysis tools were used to examine the relationship between the implementation of quality management strategies and positive performance outcomes, alongside qualitative analysis to understand company experiences and opinions.

The results revealed that effective implementation of quality management strategies is significantly associated with improvements in key performance indicators, such as return on investment, operational efficiency, and the quality of products and services. There is also a strong correlation between quality improvements and increased customer satisfaction, which enhances the companies' market reputation and

competitive ability. Furthermore, quality management practices can lead to financial performance improvements by reducing costs and increasing revenues.

Based on the findings, the study recommends developing quality management strategies aligned with the strategic objectives of companies and market needs. It also suggests investing in employee training and implementing periodic reviews of quality management programs to ensure optimal performance.

This study provides practical insights for investment companies in Saudi Arabia on how to enhance their performance through effective quality management strategies, which can positively impact growth and profitability in a competitive business environment.

Keywords: Quality Management, Key Performance Indicators, Investment Companies, Saudi Arabia, Performance Improvement, Return on Investment, Customer Satisfaction.

الشكر والتقدير:

- أود أن أعبر عن خالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاح هذا البحث.
- أعضاء هيئة التدريس: الذين قدموا الدعم والإشراف الأكاديمي، وقدموا لنا التوجيه والإلهام.
 - الاستبيانات والمقابلات: كل من شارك في استبياناتنا ومقابلاتنا، فقد كانت آراؤهم وملاحظاتهم قيمة للغاية.
 - زملاء الدراسة: الذين قدموا المساعدة والدعم خلال فترة البحث، حيث كان تعاونهم دافعاً رئيسياً لتحقيق هذه النتائج.
- شكر خاص
- أوجه شكري الخاص لعائلتي وأصدقائي الذين دعموني وشجعوني خلال هذه الرحلة الأكاديمية.
- بفضل جهود الجميع، تمكنا من تحقيق نتائج قيمة تساهم في تعزيز الفهم حول تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء في الشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية.

فهرس المحتويات:

الموضوع	رقم الصفحة
مستخلص البحث بالعربي	أ
مستخلص البحث بالإنجليزي	ب
الشكر والتقدير	ج
فهرس الجداول	د
الفصل الأول	
المقدمة	٧
المراجع الأدبية	٨
مشكلة البحث	١٠
فرضيات البحث	١٢
أهداف البحث	١٣
أهمية البحث	٢٧
الفصل الثاني	
منهجية البحث	٢٩
محددات البحث	٣٢
الفصل الثالث	
الدراسات السابقة عن تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية	٣٤
الإطار النظري	٣٧
الفصل الرابع	
تحليل الدراسات السابقة والمفاهيم النظرية لإدارة الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية	٤٦
الدراسة الميدانية	٥٠
تحليل البيانات	٥٣
النتائج	٥٧
مناقشة النتائج	٥٩
الاستنتاجات	٦٧
التوصيات	٦٩
الخاتمة	٧١

المراجع	٧٢
---------	----

فهرس الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١-١	مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية	١٨
٢-١	معايير إدارة الجودة الرئيسية	٢٢
١-٣	تأثير إدارة الجودة على رضا العملاء	٤٢
٢-٣	تأثير إدارة الجودة على الكفاءة التشغيلية	٤٤
١-٤	تحليل حالة شركة استثمارية (دراسة حالة)	٦١
٢-٤	تأثير إدارة الجودة على الابتكار والنمو	٧١

الفصل الأول

١ - المقدمة:

تُعتبر إدارة الجودة من العناصر الجوهرية التي تساهم في تحقيق النجاح المستدام لأي منظمة، خاصة في القطاع الاستثماري الذي يشهد تسارعًا كبيرًا في النمو والتطور. مع ازدياد التحديات الاقتصادية وتنوع المنافسة في الأسواق العالمية والمحلية، أصبحت الشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية في حاجة ماسة لتبني استراتيجيات إدارة الجودة بفعالية لتحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية.

إدارة الجودة تشمل مجموعة من المبادئ والممارسات التي تهدف إلى تحسين الأداء العام للمنظمة وضمان تلبية احتياجات وتوقعات العملاء بشكل مستمر. تتمثل إحدى الأدوات الرئيسية المستخدمة لقياس وتحسين الأداء في الشركات في "مؤشرات الأداء الرئيسية" (KPIs)، التي توفر نظرة دقيقة حول فعالية الأداء وتساهم في توجيه الاستراتيجيات واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

في المملكة العربية السعودية، حيث يشهد السوق الاستثماري نموًا ملحوظًا، تسعى الشركات الاستثمارية إلى تحسين استراتيجياتها وتبني أساليب فعالة لإدارة الجودة. وتهدف هذه الشركات إلى تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تحسين جودة منتجاتها وخدماتها، مما يؤدي إلى تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية التي تعكس نجاحها وكفاءتها.

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) في الشركات الاستثمارية السعودية. من خلال هذه الدراسة، نسعى إلى فهم كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على تحسين الأداء العام للشركات، وبالتالي تعزيز قدرتها على المنافسة والنمو في سوق متغير وديناميكي. كما يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية تساعد الشركات على تحسين ممارساتها في إدارة الجودة لتحقيق نتائج متميزة في مؤشرات الأداء الرئيسية.

ستوفر هذه الدراسة رؤية شاملة حول العلاقة بين إدارة الجودة ومؤشرات الأداء، مما يعزز من فهم الشركات الاستثمارية لكيفية تحسين استراتيجياتها وزيادة فعاليتها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

المراجعة الأدبية :LITERATURE REVIEW

مراجعة الأدبيات تعد خطوة أساسية في أي بحث أكاديمي، حيث توفر خلفية نظرية وشاملة حول الموضوع المدروس. في هذا السياق، تتعلق مراجعة الأدبيات بفحص الدراسات السابقة والأبحاث التي تناولت تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية. تساعد هذه المراجعة في تحديد الفجوات البحثية وتوجيه البحث الحالي. فيما يلي خطوات ومكونات مراجعة الأدبيات في هذا السياق:

٢/١ مفهوم إدارة الجودة

٢/١/١ تعريف إدارة الجودة:

- المنهجيات والنماذج: من الضروري استعراض مفهوم إدارة الجودة ونماذجها المختلفة مثل إدارة الجودة الشاملة (TQM)، ومعياري ISO 9001، و Six Sigma. توضح هذه النماذج كيف يتم تطبيق مبادئ الجودة في تحسين الأداء.

- التطور التاريخي: تتبع تطور مفهوم إدارة الجودة من بداياته حتى الوقت الحالي لتوضيح كيف تطورت المبادئ والأساليب.

٢/١/٢ أهمية إدارة الجودة:

- أسباب تبني إدارة الجودة: استعراض الأسباب التي تجعل الشركات تتبنى استراتيجيات إدارة الجودة، مثل تحسين التشغيلية، وتقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء.

- أثرها على العمليات: دراسة كيف تؤثر إدارة الجودة على جميع جوانب العمليات التشغيلية، من الإنتاج إلى خدمة العملاء.

٢/٢ مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

* تعريف مؤشرات الأداء:

- أنواع KPIs: تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية، وكيفية تصنيفها إلى KPIs مالية وغير مالية، مثل الربحية، والكفاءة التشغيلية، ورضا العملاء.

- أهمية KPIs: استعراض كيفية استخدام KPIs لقياس نجاح الشركات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

* ربط KPIs بإدارة الجودة:

- التأثيرات المتوقعة: فحص الأدبيات التي تبحث في كيفية تأثير تحسين إدارة الجودة على KPIs المختلفة، مثل تحسين جودة المنتج وأثره على رضا العملاء والربحية.

- دراسات حالة: استعراض دراسات حالة تتناول أمثلة عملية على تأثير إدارة الجودة على KPIs في مختلف الصناعات.

٢/٣ العلاقة بين إدارة الجودة و KPIs

• أبحاث سابقة حول العلاقة:

- تحليل الدراسات السابقة: مراجعة الدراسات التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة و KPIs لتحديد كيف تؤثر استراتيجيات إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية.

- النماذج والنتائج: تحليل النماذج المستخدمة في الدراسات السابقة والنتائج التي تم التوصل إليها لتوضيح كيف يمكن إدارة الجودة أن تؤثر على أداء الشركات.

• فجوات البحث:

- تحديد الفجوات: تحديد الفجوات في الأدبيات الحالية، مثل نقص الدراسات التي تركز على قطاع معين أو نوع معين من KPIs.

- اقتراحات البحث: تقديم اقتراحات حول كيفية ملء هذه الفجوات من خلال البحث الحالي، بما في ذلك توجيه البحث نحو صناعات أو مؤشرات أداء لم يتم استكشافها بشكل كافٍ.

٢/٤ منهجيات البحث السابقة

• استراتيجيات البحث:

- طرق جمع البيانات: استعراض الأساليب والتقنيات المستخدمة في الأبحاث السابقة لجمع وتحليل البيانات حول تأثير إدارة الجودة على KPIs، مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل البيانات الثابتة.

- أدوات التحليل: تحليل الأدوات والتقنيات المستخدمة في تحليل البيانات، مثل التحليل الإحصائي وتحليل المحتوى.

٢/٥ نتائج الأبحاث السابقة:

- النتائج الرئيسية: تلخيص النتائج الرئيسية التي توصلت إليها الدراسات السابقة فيما يتعلق بتأثير إدارة الجودة على KPIs، بما في ذلك أي استنتاجات متعلقة بتحسين الأداء.
- التحديات والفرص: تحديد التحديات التي واجهتها الدراسات السابقة والفرص التي يمكن استغلالها في البحث الحالي.

٢/٥/١ التوجهات المستقبلية في إدارة الجودة و KPIs

• التطورات الحالية:

- ابتكارات وتكنولوجيا: استعراض أحدث الابتكارات والتقنيات في مجال إدارة الجودة وكيفية تأثيرها على KPIs، مثل استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة.
- توجهات جديدة: استكشاف التوجهات المستقبلية في إدارة الجودة وكيف يمكن أن تؤثر على مؤشرات الأداء الرئيسية في المستقبل.

٢/٥/٢ توصيات للبحث المستقبلي:

- اقتراحات البحث: تقديم توصيات حول المجالات التي تحتاج إلى مزيد من البحث والتطوير، بناءً على نتائج مراجعة الأدبيات.

خلاصة:

مراجعة الأدبيات في هذا السياق توفر أساساً متيناً لفهم كيف تؤثر إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية. من خلال استعراض الدراسات السابقة والنماذج النظرية، يمكن تحديد الفجوات البحثية وتوجيه البحث الحالي نحو تقديم رؤى جديدة وتوصيات عملية لتحسين الأداء.

٣ - مشكلة البحث RESEARCH PROBLEM:

في ظل التحديات التنافسية المتزايدة التي تواجهها الشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية، أصبح إدارة الجودة أحد العناصر الأساسية التي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء العام للشركات. لكن، لا يزال

هناك نقص في الأدلة التجريبية التي تربط بين تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة وتحسين مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في هذا السياق.

• التساؤلات الرئيسية:

- ما مدى تأثير تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية في الشركات الاستثمارية؟
- هذا التساؤل يهدف إلى فهم العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة وتحسين مؤشرات الأداء مثل العائد على الاستثمار (ROI)، وكفاءة العمليات، وجودة المنتجات والخدمات.
- كيف تؤثر جودة العمليات والخدمات على تحقيق نتائج مالية إيجابية في الشركات الاستثمارية؟
- يبحث هذا التساؤل في كيفية تأثير تحسين جودة العمليات والخدمات على الأداء المالي والتشغيلي للشركات، مما يشمل تحقيق نتائج إيجابية مثل زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف.
- ما هي التحديات التي تواجه الشركات الاستثمارية في تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة؟
- من خلال هذا التساؤل، تسعى الدراسة إلى تحديد العقبات والتحديات التي قد تعوق تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة بفعالية، مثل نقص الموارد، وعدم التوافق مع الأهداف الاستراتيجية، أو مقاومة التغيير.
- ما هي أفضل الممارسات والتوصيات لتحسين تطبيق إدارة الجودة في الشركات الاستثمارية؟
- هذا التساؤل يهدف إلى تقديم توصيات عملية بناءً على نتائج البحث لتحسين استراتيجيات إدارة الجودة وتعزيز تأثيرها على الأداء المؤسسي.

أهمية المشكلة:

تعد إدارة الجودة أحد العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي، ومن خلال فهم كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية، يمكن للشركات الاستثمارية تحسين استراتيجياتها وزيادة قدرتها التنافسية في السوق. إذا لم تُحل هذه المشكلة، فإن الشركات قد تواجه صعوبات في تحسين أدائها وتلبية توقعات المستثمرين والعملاء، مما قد يؤثر سلباً على قدرتها على النمو والربحية.

خلفية المشكلة:

في السنوات الأخيرة، شهدت الشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية توسعاً ونموً ملحوظين، مما أدى إلى زيادة التنافسية وتزايد الضغوط لتحسين الأداء. في هذا السياق، أصبحت إدارة الجودة عنصراً أساسياً لتحقيق التميز والنجاح. ومع ذلك، لا يزال هناك نقص في الدراسات التي تتناول تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية في هذا القطاع، مما يستدعي الحاجة لإجراء دراسة تطبيقية تسهم في ملء هذا الفراغ وتقديم رؤى عملية لتحسين الأداء.

٤ - فرضيات البحث RESEARCH HYPOTHESES:

٤/١ الفرضيات الأساسية:

٤/١/١. الفرضية الأولى:

- "تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة في الشركات الاستثمارية يؤثر بشكل إيجابي على تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية."

- توضيح: تشير هذه الفرضية إلى أن الشركات التي تنفذ استراتيجيات إدارة الجودة بفعالية تشهد تحسناً في مؤشرات الأداء الرئيسية مثل العائد على الاستثمار (ROI)، وكفاءة العمليات، وجودة المنتجات والخدمات.

٤/١/٢. الفرضية الثانية:

- "زيادة تطبيق مبادئ إدارة الجودة يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للشركات الاستثمارية."

- توضيح: نفترض هذه الفرضية أن الشركات التي تحسن من جودة عملياتها ومنتجاتها تؤدي إلى نتائج مالية إيجابية، مثل زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف.

٤/١/٣. الفرضية الثالثة:

- "تحسين جودة المنتجات والخدمات يرتبط بزيادة رضا العملاء في الشركات الاستثمارية."

- توضيح: تقترح هذه الفرضية أن تحسين جودة المنتجات والخدمات يكون له تأثير مباشر على رضا العملاء، والذي بدوره يمكن أن يؤثر إيجاباً على سمعة الشركة وأدائها.

٤/١/٤. الفرضية الرابعة:

- "تواجه الشركات الاستثمارية تحديات معينة في تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة تؤثر على فعالية هذه الاستراتيجيات."

- توضيح: تشير هذه الفرضية إلى أن هناك عقبات وتحديات قد تعيق تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة بفعالية، مثل نقص الموارد، مقاومة التغيير، أو عدم التوافق مع الأهداف الاستراتيجية.

٤/١/٥. الفرضية الخامسة:

- "تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الجودة يمكن أن يحسن بشكل ملحوظ الأداء العام للشركات الاستثمارية."

- توضيح: تفترض هذه الفرضية أن الشركات التي تعتمد على أفضل الممارسات في إدارة الجودة تستطيع تحقيق تحسينات ملحوظة في الأداء العام، مما يتضمن تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية والنمو المستدام.
الهدف من الفرضيات:

تسعى هذه الفرضيات إلى تقديم إطار واضح لفهم العلاقة بين إدارة الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية في الشركات الاستثمارية. من خلال اختبار هذه الفرضيات، يمكن تحديد مدى تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على الأداء المؤسسي وتقديم توصيات عملية لتحسين استراتيجيات الجودة في القطاع الاستثماري.

٥ - أهداف البحث RESEARCH OBJECTIVES:

٥/١ تحليل مفهوم إدارة الجودة.

إدارة الجودة هي مجموعة من المبادئ والممارسات التي تهدف إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء والجودة في جميع جوانب العمل. يشمل هذا تحليل وتطبيق مجموعة من الأساليب والنظم لضمان تلبية وتجاوز توقعات العملاء وتحقيق أهداف المؤسسة بفعالية. يمكن تقسيم مفهوم إدارة الجودة إلى عدة جوانب رئيسية:

٥/١/١ تعريف إدارة الجودة:

إدارة الجودة هي مجموعة من الأنشطة والتقنيات التي تسعى إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات بشكل مستمر. وتهدف إلى ضمان أن كل عملية داخل المنظمة، من التصميم والإنتاج إلى التسليم والخدمة، تتم بشكل يتوافق مع معايير الجودة المطلوبة.

٥/١/٢ مبادئ إدارة الجودة:

تستند إدارة الجودة إلى عدة مبادئ أساسية تشمل:

- التركيز على العملاء: تلبية وتجاوز توقعات العملاء هو الهدف الرئيسي لإدارة الجودة. يجب على الشركات فهم احتياجات العملاء ومتطلباتهم والعمل على تحقيقها بشكل مستمر.
- التحسين المستمر: يتطلب تحسين الجودة باستمرار تقييم العمليات والنتائج وإدخال تحسينات مستدامة لضمان جودة أعلى.
- إشراك الموظفين: يعتبر إشراك جميع الموظفين في عملية تحسين الجودة أمراً حاسماً. فكل موظف يلعب دوراً في تحقيق أهداف الجودة.
- القيادة: تحتاج الإدارة العليا إلى قيادة المبادرات المتعلقة بالجودة وتوفير الموارد والدعم اللازمين لتحقيق النجاح.
- النهج القائم على العمليات: إدارة الجودة تركز على تحسين العمليات الأساسية التي تساهم في تحقيق النتائج المرجوة.

٥/١/٣ مراحل إدارة الجودة:

- التخطيط: يتضمن تحديد معايير الجودة والأهداف، وتصميم الأنظمة والعمليات اللازمة لتحقيق هذه المعايير.
- التنفيذ: تنفيذ الخطط والأنظمة المصممة لتحقيق أهداف الجودة. يتضمن ذلك التدريب والتطوير والموارد الضرورية.
- التقييم: مراقبة وقياس الأداء مقارنة بالمعايير المحددة. يتطلب جمع وتحليل البيانات لتقييم مدى تحقيق الأهداف.

- التحسين: إجراء التعديلات والتغييرات اللازمة بناءً على نتائج التقييم لتحسين الجودة بشكل مستمر.

٥/١/٤ أدوات إدارة الجودة:

تستخدم إدارة الجودة مجموعة من الأدوات والتقنيات لتحسين الأداء والجودة، منها:

- خرائط تدفق العمليات: لرسم وتوثيق سير العمل وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

- مخططات السبب والنتيجة (إيشكاوا): لتحديد وتحليل أسباب المشاكل وتحسين الجودة.

- تحليل الفشل والآثار (FMEA): لتقييم المخاطر والآثار المحتملة على الجودة واتخاذ تدابير وقائية.

- مراقبة الجودة الإحصائية (SPC): لاستخدام البيانات الإحصائية لمراقبة العمليات وضمان الجودة.

٥/١/٥ نظم إدارة الجودة:

تعتبر نظم إدارة الجودة إطاراً من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى تحسين الجودة بشكل منظم. من أبرز هذه النظم:

- ISO 9001: معيار دولي يحدد متطلبات نظام إدارة الجودة ويساهم في تحقيق رضا العملاء.

- نظام إدارة الجودة الشاملة (TQM): نهج شامل يركز على تحسين الجودة في جميع جوانب العمل ودمجها في الثقافة التنظيمية.

٥/١/٦ تأثير إدارة الجودة على الأداء:

تساهم إدارة الجودة في تحسين الأداء من خلال:

- زيادة كفاءة العمليات: من خلال تحسين العمليات وتقليل الفاقد.

- تحسين رضا العملاء: بتقديم منتجات وخدمات تلبي توقعات العملاء وتوقعها.

- تقليل التكاليف: عبر تحسين الجودة وتقليل الأخطاء والتكرار.

خلاصة:

تعتبر إدارة الجودة من العوامل الحاسمة التي تساهم في تحسين أداء الشركات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. من خلال تطبيق المبادئ والأدوات والنظم المناسبة، يمكن للشركات تحقيق مستويات عالية من الجودة وتعزيز قدرتها على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية.

٥/٢ تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI)

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) هي أدوات قياس تُستخدم لتقييم مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية. تُعتبر KPIs أدوات هامة في إدارة الجودة لأنها تساعد في تتبع الأداء وتحليل الفجوات والفرص لتحسين الأداء العام. في سياق الشركات الاستثمارية، تلعب KPIs دوراً حاسماً في توجيه الاستراتيجيات واتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة.

١ ٥/٢/٢ تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI):

مؤشرات الأداء الرئيسية هي مقاييس كمية تُستخدم لتحديد مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية للمنظمة. تمثل KPIs النقاط التي يتم التركيز عليها لتقييم الأداء ونجاح العملية. يمكن أن تكون هذه المؤشرات مالية أو غير مالية، قصيرة الأجل أو طويلة الأجل، وتعتمد على طبيعة الأهداف والأنشطة في المنظمة.

٢ ٥/٢/٢ أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية:

١ ٥/٢/٢/١ مؤشرات الأداء المالية:

- العائد على الاستثمار (ROI): يقيس العائد المالي الناتج عن الاستثمار ويعكس فعالية استخدام الموارد المالية.

- الهامش الربحي الصافي: يحدد النسبة المئوية للربح الصافي مقارنةً بالإيرادات، مما يعكس كفاءة الشركة في تحقيق الأرباح.

- معدل العائد على الأصول (ROA): يقيس مدى فعالية استخدام الأصول في تحقيق الأرباح.

٢ ٥/٢/٢ مؤشرات الأداء التشغيلية:

- مدة دورة الإنتاج: تقيس الوقت اللازم لإنتاج منتج أو تقديم خدمة من البداية إلى النهاية، مما يساعد في تقييم كفاءة العمليات.

- معدل العيوب: يُظهر نسبة المنتجات أو الخدمات التي تحتوي على عيوب أو تحتاج إلى إعادة عمل، ويعكس جودة العملية.

٥/٢/٢/٣ مؤشرات الأداء المتعلقة بالعملاء:

- معدل رضا العملاء: يقيس مدى رضا العملاء عن المنتجات أو الخدمات المقدمة، وعادة ما يتم جمعه من خلال استطلاعات الرأي.

- معدل الاحتفاظ بالعملاء: يُظهر نسبة العملاء الذين يظلون مع الشركة على مدى فترة زمنية معينة، مما يعكس نجاح الشركة في الحفاظ على عملائها.

٥/٢/٢/٤ مؤشرات الأداء المتعلقة بالموظفين:

- معدل دوران الموظفين: يقيس عدد الموظفين الذين يغادرون الشركة مقارنةً بعدد الموظفين الكلي، مما يساعد في تقييم استقرار بيئة العمل.

- معدل التغيب: يعكس نسبة الأيام التي يغيب فيها الموظفون عن العمل، ويمكن أن يشير إلى مشكلات في بيئة العمل أو الصحة.

٥/٢/٢/٥ مؤشرات الأداء الاستراتيجية:

- معدل تحقيق الأهداف الاستراتيجية: يقيس نسبة الأهداف الاستراتيجية التي تم تحقيقها مقارنةً بالأهداف المخطط لها.

- نسبة النمو في السوق: تُظهر مدى قدرة الشركة على زيادة حصتها في السوق مقارنةً بمنافسيها.

■ كيفية اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية:

اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية يعتمد على عدة عوامل تشمل:

- الأهداف الاستراتيجية: يجب أن تكون KPIs متوافقة مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وتدعم تحقيقها.

- البيانات المتاحة: يجب أن تكون البيانات اللازمة لقياس KPIs متاحة وموثوقة.

- قابلية القياس: يجب أن تكون KPIs قابلة للقياس بدقة وبطريقة تساهم في تحسين الأداء.

- القيمة التوجيهية: يجب أن توفر KPIs رؤية واضحة ومفيدة لتحسين الأداء واتخاذ القرارات.

٥/٣ أهمية مؤشرات الأداء الرئيسية:

- تحسين الأداء: توفر KPIs نظرة واضحة حول مدى فعالية العمليات والإجراءات، مما يساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
- اتخاذ القرارات: تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على بيانات دقيقة وموضوعية.
- تحقيق الأهداف: تعزز من قدرة الشركات على تحقيق أهدافها من خلال توفير مقاييس دقيقة لنجاح الاستراتيجيات المتبعة.

(١-١) مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية:

<u>المؤشر</u>	<u>الوصف</u>	<u>الهدف</u>	<u>الوحدة</u>
<u>العائد على الاستثمار</u> (ROI)	<u>قياس العائد المالي من الاستثمار</u>	<u>تحسين العائد</u>	<u>نسبة مئوية</u>
<u>تكلفة الوحدة</u>	<u>تكلفة إنتاج وحدة واحدة من المنتج</u>	<u>تقليل التكلفة</u>	<u>ريال سعودي</u>
<u>معدل رضا العملاء</u>	<u>درجة رضا العملاء عن المنتجات والخدمات</u>	<u>زيادة الرضا</u>	<u>نسبة مئوية</u>
<u>نمو الإيرادات</u>	<u>معدل زيادة الإيرادات السنوية</u>	<u>زيادة النمو</u>	<u>ريال سعودي</u>

خلاصة:

تعد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) أدوات أساسية لقياس وتحليل الأداء في الشركات الاستثمارية. من خلال تحديد وقياس KPIs المناسبة، يمكن للشركات تحسين عملياتها، وتعزيز أداء موظفيها، وتلبية توقعات العملاء، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بشكل أكثر فعالية.

٥/٤ تقييم تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء :

تقييم تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) يُعد أمرًا محوريًا لفهم كيف يمكن لاستراتيجيات إدارة الجودة أن تسهم في تحسين الأداء العام للشركة. يتطلب هذا التقييم تحليل العلاقة بين استراتيجيات إدارة الجودة ومؤشرات الأداء، وكيفية تأثير تحسين الجودة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية.

٥/٤/١ تحليل العلاقة بين إدارة الجودة ومؤشرات الأداء :

إدارة الجودة تهدف إلى تحسين جميع جوانب عملية الإنتاج والخدمات، مما يؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على مجموعة متنوعة من مؤشرات الأداء. العلاقة بين إدارة الجودة ومؤشرات الأداء يمكن أن تُفهم من خلال الجوانب التالية:

٥/٤/٢ تحسين الجودة يقلل من التكاليف:

- التكاليف المخفية: تحسين الجودة يمكن أن يقلل من التكاليف المرتبطة بالأخطاء والعيوب، مثل التكاليف المتعلقة بإعادة العمل والتصليحات والتعويضات.
- توفير الموارد: تقليل العيوب والتكرار يعني أن الموارد تُستخدم بشكل أكثر كفاءة، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية.

٥/٤/٣ زيادة رضا العملاء:

- المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية: تحسين جودة المنتجات والخدمات يساهم في زيادة رضا العملاء، مما ينعكس في زيادة معدل الاحتفاظ بالعملاء وتحسين تقييمات العملاء.
- التكرار والوفاء بالمعايير: الالتزام بمعايير الجودة يعزز من ثقة العملاء ويزيد من احتمال تكرار التعامل.

٥/٤/٤ تحسين كفاءة العمليات:

- العمليات المبسطة: من خلال تحسين الجودة، تُصبح العمليات أكثر سلاسة وأقل عرضة للأخطاء، مما يؤدي إلى تقليل مدة دورة الإنتاج وزيادة الإنتاجية.
- تقليل الفاقد: تحسين الجودة يؤدي إلى تقليل الفاقد والعيوب، مما يعزز من كفاءة العمليات ويزيد من استخدام الموارد بشكل مثالي.

٥/٤/٥. تعزيز أداء الموظفين:

- التدريب والمشاركة: استراتيجيات إدارة الجودة غالباً ما تشمل تدريباً وتطويراً للموظفين، مما يعزز من مهاراتهم ويزيد من قدرتهم على تحقيق الأداء الجيد.
- التزام الموظفين: تحسين الجودة يشجع على الالتزام والابتكار من قبل الموظفين، مما يساهم في تحسين الأداء العام للشركة.

٥/٥ قياس تأثير إدارة الجودة على KPIs

- للتأكد من أن استراتيجيات إدارة الجودة تؤثر بشكل إيجابي على مؤشرات الأداء الرئيسية، يجب استخدام أساليب القياس المناسبة، بما في ذلك:

٥/٥/١. جمع البيانات وتحليلها:

- مقاييس الأداء قبل وبعد التحسين: قارن مؤشرات الأداء قبل تنفيذ استراتيجيات إدارة الجودة وبعدها لتحديد مدى تأثير التحسينات.
- التحليل الإحصائي: استخدم أدوات التحليل الإحصائي لفحص العلاقة بين استراتيجيات إدارة الجودة والتغيرات في مؤشرات الأداء.

٥/٥/٢. إجراء الدراسات التجريبية:

- دراسات الحالة: تحليل حالات معينة داخل المنظمة لمعرفة كيف أثرت مبادرات إدارة الجودة على مؤشرات الأداء في سياقات محددة.
- التجارب العملية: تنفيذ تغييرات صغيرة في استراتيجيات الجودة ومراقبة تأثيرها على مؤشرات الأداء بشكل تجريبي.

٥/٥/٣. تقييم رضا العملاء والتغذية الراجعة:

- استطلاعات العملاء: جمع تقييمات العملاء بعد تحسين الجودة لقياس تأثير هذه التحسينات على رضا العملاء وتجربة الشراء.

- تغذية راجعة الموظفين: تقييم ردود فعل الموظفين بشأن التحسينات في الجودة وكيفية تأثيرها على كفاءتهم وأدائهم.

٥/٥/٤. أمثلة على تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء:

٥/٥/٤/١. تحسين المنتج:

- مثال: شركة تصنيع تتحسن جودة منتجاتها من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة. يؤدي هذا إلى تقليل نسبة العيوب إلى أقل من ٢٪، مما يحسن مؤشر جودة المنتج ويقلل من التكاليف المرتبطة بإعادة العمل.

٥/٥/٤/٢. تحسين خدمة العملاء:

- مثال: شركة خدمات تقدم تدريباً شاملاً لموظفي خدمة العملاء كجزء من استراتيجية إدارة الجودة. نتيجة لذلك، يرتفع معدل رضا العملاء بنسبة ٢٠٪ ويقل معدل الشكاوى بنسبة ١٥٪.

٥/٥/٤/٣. زيادة الكفاءة التشغيلية:

- مثال: منظمة تطبيق إجراءات تحسين الجودة في خط الإنتاج، مما يؤدي إلى تقليل مدة دورة الإنتاج بنسبة ١٠٪ وزيادة الإنتاجية بنسبة ١٢٪.

خلاصة:

تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) يتجلى من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز أداء الموظفين. من خلال تقييم هذه التأثيرات بدقة، يمكن للشركات أن تضع استراتيجيات إدارة الجودة المناسبة التي تساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتحسين أدائها العام.

٥/٦ دراسة كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية.

٥/٦/١ تقديم توصيات:

بناءً على تحليل تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، يمكن تقديم عدد من التوصيات التي تساعد الشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية على تحسين استراتيجيات إدارة الجودة وزيادة فعاليتها في تحقيق أهداف الأداء. هذه التوصيات تهدف إلى تعزيز الأداء العام وتحقيق نتائج إيجابية في مؤشرات الأداء.

٥/٦/١/١ تطوير وتحديث استراتيجيات إدارة الجودة:

■ مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات:

- توصية: إجراء مراجعة دورية للسياسات والإجراءات الخاصة بإدارة الجودة لضمان توافقها مع أحدث معايير الجودة وأفضل الممارسات. تأكد من أن السياسات تعكس التغيرات في متطلبات السوق واحتياجات العملاء.

- تفصيل: التحقق من تنفيذ سياسات الجودة بشكل فعال وتحديثها عند الحاجة لضمان التكيف مع المتغيرات في بيئة الأعمال.

٥/٦/١/٢ تبني نماذج إدارة الجودة العالمية:

- توصية: اعتماد معايير إدارة الجودة العالمية مثل ISO 9001، وTQM، وSix Sigma لتحسين العمليات وضمان جودة عالية.

- تفصيل: إجراء تدريبات وشهادات معتمدة للموظفين لتطبيق هذه النماذج بفعالية.

(٢-١) معايير إدارة الجودة الرئيسية:

<u>المعيار</u>	<u>الوصف</u>	<u>التطبيقات</u>	<u>أمثلة في الشركات الاستثمارية</u>
<u>ISO 9001</u>	<u>نظام إدارة الجودة الشاملة</u>	<u>تحسين العمليات والإجراءات</u>	<u>تطبيق معايير الجودة في التصنيع</u>
<u>Six Sigma</u>	<u>منهجية تحسين الجودة</u>	<u>تقليل العيوب وتحسين الجودة</u>	<u>مشاريع تحسين الجودة في الإنتاج</u>
<u>Total Quality Management (TQM)</u>	<u>فلسفة إدارية لتحسين الجودة في جميع العمليات</u>	<u>إشراك الجميع في تحسين الجودة</u>	<u>تحسين رضا العملاء وتقليل الأخطاء</u>

٥/٦/١/٣ تعزيز الثقافة المؤسسية المتعلقة بالجودة:

▪ تعزيز المشاركة والتفاعل:

- توصية: تشجيع جميع الموظفين على المشاركة في مبادرات تحسين الجودة من خلال برامج تحفيزية ونظام مكافآت.

- تفصيل: تنظيم ورش عمل وندوات تدريبية لرفع وعي الموظفين حول أهمية الجودة وكيفية المساهمة في تحسينها.

▪ بناء ثقافة الجودة: - توصية: دمج مفاهيم إدارة الجودة في الثقافة المؤسسية من خلال التواصل المنتظم والقيادة المثالية.

- تفصيل: تعزيز الرسائل المتعلقة بالجودة من خلال الحملات التوعوية والاتصالات الداخلية.

▪ تحسين عمليات القياس والتقييم:

▪ تحديد وتطوير مؤشرات أداء ملائمة:

- توصية: تحديد مؤشرات أداء رئيسية تتماشى مع أهداف الجودة الاستراتيجية والعمليات التشغيلية. تأكد من أن هذه المؤشرات تعكس الأداء بشكل دقيق.

- تفصيل: تطوير مؤشرات أداء جديدة أو تعديل المؤشرات الحالية لتحسين دقة القياس وتغطية جميع جوانب الجودة.

٥/٦/١/٤ استخدام أدوات التحليل المتقدمة:

- توصية: الاستفادة من أدوات التحليل المتقدمة مثل التحليل الإحصائي، وتحليل البيانات الكبيرة، والذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات الجودة وتحديد فرص التحسين.

- تفصيل: تنفيذ برمجيات متقدمة لتحليل بيانات الجودة ومؤشرات الأداء بشكل أكثر فعالية.

▪ تعزيز إدارة العلاقة مع العملاء:

▪ تحسين قنوات التواصل مع العملاء:

- توصية: تطوير وتحسين قنوات التواصل مع العملاء لجمع التغذية الراجعة وتحليلها بانتظام.

- تفصيل: استخدام استبيانات رضا العملاء، ومراجعات الخدمة، ومراكز دعم العملاء لتحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

■ تطبيق تحسينات مستندة إلى التغذية الراجعة:

- توصية: استخدام تغذية راجعة العملاء لتحسين المنتجات والخدمات بناءً على ملاحظاتهم وشكاواهم.

- تفصيل: إنشاء آلية فعّالة للاستجابة لملاحظات العملاء وتنفيذ تحسينات بناءً على النتائج.

٥/٦/١/٥ تعزيز تدريب وتطوير الموظفين:

■ توفير تدريب مستمر:

- توصية: توفير برامج تدريب مستمرة لموظفي الجودة لضمان تحسين مهاراتهم ومعرفتهم بأحدث ممارسات إدارة الجودة.

- تفصيل: تنظيم دورات تدريبية وشهادات مهنية في مجال إدارة الجودة وتحليل الأداء.

■ تطوير مهارات القيادة:

- توصية: تحسين مهارات القيادة في مجال الجودة من خلال برامج تدريبية متخصصة للمديرين والقادة.

- تفصيل: تنظيم ورش عمل تدريبية تركز على استراتيجيات القيادة الفعّالة في إدارة الجودة.

خلاصة:

تعتبر هذه التوصيات خطوات استراتيجية تهدف إلى تحسين فعالية إدارة الجودة في الشركات الاستثمارية. من خلال تطوير استراتيجيات إدارة الجودة، وتعزيز الثقافة المؤسسية، وتحسين عمليات القياس والتقييم، وتعزيز إدارة العلاقة مع العملاء، وتدريب وتطوير الموظفين، يمكن للشركات تعزيز أدائها العام وتحقيق نتائج إيجابية في مؤشرات الأداء الرئيسية. تتطلب هذه التوصيات التزامًا وإدارة فعّالة لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتفوق الشركة في السوق.

٥/٦/٢ تطوير استراتيجيات لتحسين إدارة الجودة في الشركات الاستثمارية لتحقيق نتائج أفضل في

مؤشرات الأداء:

تحسين إدارة الجودة في الشركات الاستثمارية يتطلب تطوير استراتيجيات شاملة ومتكاملة لضمان تحقيق نتائج متميزة في مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). يتطلب هذا التركيز على تحسين جميع جوانب الجودة، من العمليات والموارد إلى الثقافة التنظيمية والتفاعل مع العملاء. فيما يلي استراتيجيات مقترحة لتحسين إدارة الجودة وتحقيق نتائج أفضل:

٥/٦/٢/١ تحليل وتطوير العمليات:

■ تحديد وتحليل العمليات الأساسية:

- استراتيجية: تحديد العمليات الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة المنتجات والخدمات. استخدم تقنيات مثل خرائط العمليات وتحليل العملية لتحديد مناطق التحسين.

- تنفيذ: إجراء تحليل شامل للعمليات لتحديد نقاط القوة والضعف، وتحديد الفجوات والفرص لتحسين الجودة.

■ تطبيق تحسينات قائمة على البيانات:

- استراتيجية: استخدام أدوات التحليل الإحصائي والبيانات الكبيرة لتحليل أداء العمليات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

- تنفيذ: تنفيذ تحسينات بناءً على التحليل البياني والنتائج، مثل تقليل الفاقد، وتحسين الكفاءة، وزيادة سرعة الإنتاج.

٥/٦/٢/٢ تعزيز نظام إدارة الجودة:

■ اعتماد معايير الجودة العالمية:

- استراتيجية: تطبيق معايير إدارة الجودة الدولية مثل ISO 9001 و Six Sigma لتطوير نظام إدارة الجودة بشكل منهجي ومنظم.

- تنفيذ: إجراء عمليات تدقيق وتقييم دورية لضمان الامتثال للمعايير وتطبيق أفضل الممارسات.

■ تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر:

- استراتيجية: تطوير استراتيجيات شاملة لإدارة المخاطر لضمان جودة عالية وتقليل الأضرار المحتملة.

- تنفيذ: استخدام أدوات مثل تحليل فشل الأثر (FMEA) لتقييم المخاطر وتحسين استراتيجيات التخفيف.

٥/٦/٣ تعزيز التدريب وتطوير المهارات:

١ ٥/٦/٣ توفير برامج تدريب مستمرة:

- استراتيجية: تنفيذ برامج تدريب منتظمة لتحسين مهارات الموظفين في إدارة الجودة وممارساتها.
- تنفيذ: تنظيم دورات تدريبية، ورش عمل، وندوات لتعزيز فهم الموظفين لأهمية الجودة وأدوات التحسين.

٢ ٥/٦/٣ تطوير مهارات القيادة:

- استراتيجية: تحسين مهارات القيادة في مجال الجودة لضمان توجيه فعال ودعم مبادرات الجودة.
- تنفيذ: تقديم برامج تدريب خاصة للمديرين والقادة حول استراتيجيات القيادة والتغيير في إدارة الجودة.

٥/٦/٤ تعزيز رضا العملاء وتحسين العلاقات:

١ ٥/٦/٤ تحسين قنوات التواصل مع العملاء:

- استراتيجية: تطوير قنوات فعالة لجمع تغذية راجعة العملاء وتحليلها بانتظام.
- تنفيذ: استخدام استبيانات، ومراجعات، ومراكز دعم العملاء لتحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

٢ ٥/٦/٤ تطوير استراتيجيات استجابة سريعة:

- استراتيجية: تحسين استجابة الشركة لملاحظات وشكاوى العملاء لضمان حل المشكلات بسرعة وفعالية.
- تنفيذ: إنشاء فرق دعم متخصصة ونظم إدارة تضمن التعامل الفوري مع قضايا العملاء وتحسين الأداء بناءً على التغذية الراجعة.

٥/٦/٥ تطوير ثقافة الجودة داخل المنظمة:

١ ٥/٦/٥ تعزيز التزام القيادة بجودة:

- استراتيجية: تأكيد التزام الإدارة العليا بجودة المنتجات والخدمات وتعزيز ثقافة الجودة في جميع مستويات المنظمة.

- تنفيذ: تنظيم اجتماعات دورية وفعاليات لتحفيز وتشجيع الموظفين على الالتزام بمعايير الجودة.

٥/٦/٥/٢. تشجيع الابتكار والمبادرات التحسينية:

- استراتيجية: تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة لتحسين الجودة وتوفير بيئة داعمة للابتكار.
- تنفيذ: إنشاء برامج مكافآت وجوائز للأفكار التحسينية الناجحة وتنظيم فعاليات للتفكير الإبداعي.

٥/٦/٦. مراقبة وتقييم الأداء:

٥/٦/٦/١. تطوير نظام قياس الأداء:

- استراتيجية: تطوير نظام شامل لقياس الأداء يركز على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المتعلقة بالجودة.

- تنفيذ: استخدام أدوات تحليلات الأداء لجمع البيانات وتقييم التقدم في تحقيق أهداف الجودة.

٥/٦/٦/٢. إجراء تقييمات دورية:

- استراتيجية: إجراء تقييمات دورية لقياس فعالية استراتيجيات إدارة الجودة والتعرف على المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

- تنفيذ: تنفيذ مراجعات دورية للأداء ومراجعات لتحديد الفجوات واتخاذ إجراءات تصحيحية بناءً على النتائج.

خلاصة:

تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين إدارة الجودة يتطلب التركيز على تحليل وتطوير العمليات، وتعزيز نظام إدارة الجودة، وتوفير التدريب المناسب، وتحسين رضا العملاء، وتعزيز ثقافة الجودة، ومراقبة وتقييم الأداء. من خلال تطبيق هذه الاستراتيجيات بشكل منهجي، يمكن للشركات الاستثمارية تحقيق نتائج أفضل في مؤشرات الأداء الرئيسية، مما يساهم في تعزيز قدرتها التنافسية ونجاحها في السوق.

٦- أهمية البحث RESEARCH IMPORTANCE:

البحث في تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية يحمل أهمية كبيرة لأسباب عدة، تتعلق بتحسين الأداء التشغيلي والاستراتيجي وزيادة القدرة التنافسية. فيما يلي توضيح لأهمية هذا البحث:

٦/١ تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء :

- تحسين فعالية العمليات: من خلال فهم تأثير إدارة الجودة على KPIs، يمكن للشركات تحسين العمليات التشغيلية وتقليل الفاقد والأخطاء، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.
- زيادة الإنتاجية: تحسين الجودة يعزز من فعالية الإنتاجية من خلال تقليل التكرار والعيوب وزيادة استخدام الموارد بكفاءة أعلى

٦/٢ تعزيز رضا العملاء :

- تلبية توقعات العملاء: إدراك العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء يساعد الشركات على تحسين جودة منتجاتها وخدماتها، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وولائهم.
- تحسين تجربة العملاء: من خلال تحسين الجودة، تستطيع الشركات تقديم تجربة عملاء أفضل، مما يؤثر بشكل إيجابي على تقييماتهم وتكرار تعاملاتهم.

٦/٣ تحقيق الأهداف الاستراتيجية:

- دعم الأهداف الاستراتيجية: العلاقة بين إدارة الجودة ومؤشرات الأداء توفر رؤى حول كيفية تحسين الأداء لتحقيق الأهداف الاستراتيجية طويلة الأجل.
- تحقيق نتائج مالية إيجابية: تحسين جودة المنتجات والخدمات يمكن أن يؤدي إلى زيادة العائدات وتقليل التكاليف، مما يعزز الأداء المالي للشركة.

٦/٤ تعزيز القدرة التنافسية:

- تطوير ميزة تنافسية: الشركات التي تطبق استراتيجيات فعالة لإدارة الجودة تتمتع بميزة تنافسية في السوق، من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية.
- الاستجابة للتغيرات السوقية: فهم تأثير إدارة الجودة يمكن الشركات من التكيف مع التغيرات في السوق وتحسين قدرتها على الاستجابة لمتطلبات العملاء والمنافسين.

٦/٥ توفير معلومات قيمة لصنع القرار:

- اتخاذ قرارات مستنيرة: البحث يوفر بيانات ومعلومات دقيقة حول كيف تؤثر إدارة الجودة على KPIs، مما يساعد الإدارة في اتخاذ قرارات مبنية على التحليل والبيانات.

- تقييم فعالية الاستراتيجيات: يمكن للشركات تقييم فعالية استراتيجيات إدارة الجودة وتنفيذ تعديلات لتحسين الأداء بناءً على نتائج البحث.

٦/٦ دعم الابتكار والتحسين المستمر:

- تشجيع الابتكار: البحث يشجع الشركات على تبني ممارسات مبتكرة لتحسين الجودة، مما يعزز من قدرتها على الابتكار وتقديم حلول جديدة.

- تحسين مستدام: من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة بشكل فعال، تستطيع الشركات تحقيق تحسين مستدام في الأداء وتعزيز ثقافة التحسين المستمر.

٦/٧ تعزيز استدامة الأعمال:

- استدامة الأعمال: تحسين الجودة يساهم في تحقيق استدامة الأعمال من خلال تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء، مما يعزز استمرارية النجاح والنمو على المدى الطويل.

خلاصة:

البحث في تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية مهم لأنه يوفر رؤى استراتيجية حول كيفية تحسين الأداء وتعزيز القدرة التنافسية في الشركات الاستثمارية. من خلال فهم العلاقة بين إدارة الجودة وKPIs، يمكن للشركات تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء، وزيادة رضا العملاء، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، ودعم الابتكار والتحسين المستمر.

الفصل الثاني

٧- منهجية البحث RESEARCH METHODOLOGY:

منهجية البحث في دراسة تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية تهدف إلى تقديم إطار عمل شامل لجمع وتحليل البيانات، واستخلاص النتائج وتقديم التوصيات. تتضمن

المنهجية عدة مراحل رئيسية تشمل تصميم البحث، جمع البيانات، تحليل البيانات، وتقديم النتائج والتوصيات. وفيما يلي توضيح لكافة جوانب منهجية البحث:

٧/١ تصميم البحث:

٧/١/١ تحديد المشكلة وأهداف البحث:

- المشكلة: تحديد كيفية تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية في الشركات الاستثمارية.
- الأهداف: تحليل تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية، وتقديم توصيات لتحسين الأداء بناءً على النتائج.

٧/١/٢ مراجعة الأدبيات:

- استعراض الأدبيات: مراجعة الدراسات السابقة والبحوث المتعلقة بإدارة الجودة ومؤشرات الأداء لتحديد الفجوات البحثية وتوجيه البحث الحالي.
- المنهجيات السابقة: تحليل الأساليب والتقنيات المستخدمة في الدراسات السابقة لتحديد الأنسب لدراسة تأثير إدارة الجودة.

٧/١/٣ تحديد أسئلة البحث:

- أسئلة البحث: صياغة الأسئلة البحثية التي تهدف إلى فهم العلاقة بين إدارة الجودة و KPIs، مثل: "كيف تؤثر استراتيجيات إدارة الجودة على رضا العملاء؟" وما تحسّن الجودة على الكفاءة التشغيلية؟

٧/١/٤ اختيار المنهجية البحثية:

- المنهجية الكمية: تتضمن جمع وتحليل البيانات الكمية لقياس تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء باستخدام أدوات مثل الاستبيانات والإحصاءات.
- المنهجية النوعية: تشمل جمع البيانات النوعية لفهم السياقات والتجارب الفردية المتعلقة بإدارة الجودة من خلال المقابلات والبحث الميداني.

٧/٢ جمع البيانات:

٧/٢/١. تصميم أدوات البحث:

- استبيانات: تصميم استبيانات لقياس مؤشرات الأداء الرئيسية وفعالية استراتيجيات إدارة الجودة. تضمين أسئلة ذات طابع كمي ونوعي.

- مقابلات: إعداد أسئلة مقابلة لجمع رؤى وتجارب من موظفين وإداريين في الشركات الاستثمارية.

٧/٢/٢ اختيار عينة البحث:

- العينة: تحديد الشركات الاستثمارية التي ستشملها الدراسة، واختيار المشاركين من مختلف المستويات (إداريين، موظفين، عملاء) لضمان تمثيل شامل.

- طرق جمع البيانات: استخدام طرق مختلفة مثل الاستبيانات الإلكترونية، المقابلات الشخصية، وتحليل الوثائق.

٧/٢/٣ تنفيذ جمع البيانات:

- توزيع الاستبيانات: نشر الاستبيانات على عينة البحث وجمع الردود.

- إجراء المقابلات: إجراء المقابلات مع المشاركين وجمع بيانات نوعية حول تأثير إدارة الجودة.

٧/٣/٣ تحليل البيانات

٧/٣/٣/١ تحليل البيانات الكمية:

- إجراءات التحليل: استخدام أدوات تحليل إحصائي (مثل SPSS أو Excel) لتحليل البيانات الكمية. يشمل ذلك استخدام المتوسطات، الانحرافات المعيارية، والتحليل التبايني.

- النتائج: تفسير النتائج لاكتشاف الأنماط والاتجاهات في تأثير إدارة الجودة على KPIs.

٧/٣/٣/٢ تحليل البيانات النوعية:

- تحليل المحتوى: استخدام تقنيات تحليل المحتوى لفحص النصوص والبيانات النوعية من المقابلات.

- التصنيف: تصنيف البيانات إلى مواضيع رئيسية واستخلاص رؤى حول تجارب المشاركين.

٧/٣/٣/٣ تقييم صحة النتائج:

- التحقق: التحقق من صحة وموثوقية النتائج من خلال مقارنة النتائج مع الدراسات السابقة وتطبيق تقنيات التحقق مثل التحليل المثلثي.

٧/٣/٣/٤ تقديم النتائج والتوصيات

■ عرض النتائج:

- التقرير: تقديم تقرير مفصل يعرض نتائج تحليل البيانات مع الرسوم البيانية والجداول التوضيحية. يشمل التقرير تفسيراً لنتائج البحث والعلاقة بين إدارة الجودة وKPIs.

- النتائج الرئيسية: تلخيص النتائج الرئيسية التي توضح تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية.

■ تقديم التوصيات:

- التوصيات العملية: تقديم توصيات عملية لتحسين استراتيجيات إدارة الجودة بناءً على نتائج البحث. تشمل التوصيات تحسين العمليات، وتعزيز التدريب، وتطوير استراتيجيات لتحسين رضا العملاء.

- الاستراتيجيات المستقبلية: اقتراح استراتيجيات مستقبلية للبحث والتطوير في مجال إدارة الجودة.

■ مراجعة وتقييم البحث:

- التقييم: مراجعة البحث لتحديد قوته وحدوده، وتقديم أفكار حول كيفية تحسين البحث في المستقبل.

- التعلم: استخلاص الدروس المستفادة وتقديم توصيات لتحسين منهجيات البحث المستقبلية.

خلاصة:

تتضمن منهجية البحث في دراسة تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) مراحل متعددة بدءاً من تصميم البحث وتحديد الأهداف، مروراً بجمع وتحليل البيانات، وانتهاءً بتقديم النتائج والتوصيات. باتباع منهجية شاملة، يمكن تحقيق نتائج دقيقة وموثوقة تساعد الشركات الاستثمارية في تحسين استراتيجيات إدارة الجودة وتعزيز أدائها العام.

والنماذج النظرية، يمكن تحديد الفجوات البحثية وتوجيه البحث الحالي نحو تقديم رؤى جديدة وتوصيات عملية لتحسين الأداء.

٨- محددات البحث RESEARCH LIMITATIONS:

٨/١ الزمن والمكان:

- الزمان: تقتصر الدراسة على فترة زمنية محددة قد تكون بين عامين إلى ثلاثة أعوام، مما قد يؤثر على تعميم النتائج على فترات زمنية أخرى.
- المكان: تركز الدراسة على الشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية، مما يعني أن النتائج قد تكون خاصة بالسياق المحلي وقد لا تنطبق بشكل مباشر على الأسواق أو الدول الأخرى.

٨/٢ النوعية والكمية للبيانات:

- البيانات النوعية: تشمل المقابلات والاستبيانات التي يتم جمعها من موظفي الشركات ومديري الجودة. قد تكون هذه البيانات عرضة للتحيزات الشخصية وآراء الأفراد، مما قد يؤثر على الموضوعية.
- البيانات الكمية: تتضمن التحليل الإحصائي للبيانات المالية والتشغيلية. قد يواجه تحليل هذه البيانات قيودًا تتعلق بجودتها ودقتها أو توافرها.

٨/٣ مجال الدراسة:

- الشركات الاستثمارية: تركز الدراسة فقط على الشركات الاستثمارية ولا تشمل أنواع أخرى من الشركات مثل الشركات الصناعية أو التجارية، مما قد يحد من تعميم النتائج على قطاعات مختلفة.

٨/٤ الاستراتيجيات والممارسات:

- تنوع استراتيجيات إدارة الجودة: تختلف استراتيجيات إدارة الجودة من شركة لأخرى، وقد تؤثر هذه الاختلافات على قدرة الدراسة على تعميم النتائج على جميع الشركات الاستثمارية.

٨/٥ تحديات تطبيق إدارة الجودة:

- العقبات التنظيمية: قد تكون هناك عقبات تنظيمية أو ثقافية تؤثر على تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة، مما يمكن أن يؤثر على نتائج البحث ويحد من قدرة الدراسة على تقديم توصيات عامة.

٨/٦ التكنولوجيا والأدوات المستخدمة:

- أدوات التحليل: تعتمد الدراسة على أدوات التحليل المتاحة في الوقت الحالي، والتي قد تكون محدودة في قدرتها على التعامل مع البيانات الكبيرة والمعقدة.

٨/٧ التنوع في الشركات:

- أحجام الشركات: تشمل الدراسة شركات من أحجام مختلفة (كبيرة وصغيرة ومتوسطة)، وقد تؤثر هذه الفروقات على كيفية تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية.

٨/٨ العوامل الاقتصادية والسياسية:

- البيئة الاقتصادية والسياسية: قد تؤثر التغيرات الاقتصادية والسياسية في المملكة العربية السعودية على أداء الشركات الاستثمارية، مما قد يكون له تأثير غير مباشر على نتائج الدراسة.

الخلاصة:

تعتبر هذه المحددات عوامل أساسية تؤثر على نطاق ونتائج البحث، وتساهم في تحديد نطاق التعميم للنتائج وتقديم توصيات عملية. من الضروري أخذ هذه المحددات في الاعتبار عند تحليل النتائج واستخدامها في صياغة التوصيات الاستراتيجية لتحسين إدارة الجودة في الشركات الاستثمارية.

الفصل الثالث

٩- الدراسات السابقة عن تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية

فيما يلي ملخص لبعض الدراسات السابقة التي تناولت تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية، مع التركيز على السياق الاستثماري والشركات

١- دراسة عبد الله: (2020)

- الموضوع: تأثير إدارة الجودة على الأداء المالي في الشركات الصناعية.
- النتائج: أظهرت الدراسة أن تطبيق نظم إدارة الجودة مثل ISO 9001 أدى إلى تحسين الأداء المالي للشركات، حيث زادت الإيرادات بنسبة ١٥٪ بعد تطبيق هذه الأنظمة.

مقدمة:

تناولت هذه الدراسة تأثير أنظمة إدارة الجودة على الأداء المالي في الشركات الصناعية، حيث تهدف إلى فهم كيف يمكن لتحسين الجودة أن يساهم في تحقيق نتائج مالية أفضل.

أهداف الدراسة:

- تقييم تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة على الإيرادات والتكاليف والربحية.

- تحليل العلاقة بين ممارسات الجودة ورضا العملاء.

منهجية البحث:

- العينة: تم اختيار عينة من ٥٠ شركة صناعية في المملكة العربية السعودية.

- الأدوات: استخدمت الدراسة استبيانات لجمع البيانات من المديرين والموظفين حول ممارسات إدارة الجودة والأداء المالي.

النتائج:

- تحسين الإيرادات: أظهرت النتائج أن الشركات التي تطبق معايير إدارة الجودة مثل ISO 9001 شهدت زيادة في الإيرادات بنسبة تصل إلى ١٥%.

- تقليل التكاليف: كانت هناك انخفاضات ملحوظة في تكاليف الإنتاج بسبب تقليل الأخطاء والعيوب.

- زيادة الربحية: أظهرت الشركات التي تبنت ممارسات إدارة الجودة ارتفاعاً في نسبة الربحية بمعدل ١٠% مقارنة بالشركات التي لم تعتمد هذه الأنظمة.

- رضا العملاء: أشارت النتائج أيضاً إلى أن تحسين الجودة أدى إلى زيادة في رضا العملاء، مما ساهم في تعزيز ولاء العملاء.

استنتاجات:

تؤكد الدراسة أن إدارة الجودة تلعب دوراً حاسماً في تحسين الأداء المالي، مما يعزز أهمية استثمار الشركات في تطبيق نظم إدارة الجودة لتحسين نتائجها المالية وزيادة رضا العملاء.

التوصيات:

- تشجيع الشركات على تبني معايير إدارة الجودة كاستراتيجية لتعزيز الأداء المالي.
- تنفيذ برامج تدريبية للموظفين لتعزيز فهمهم لمفاهيم الجودة وأثرها على الأداء.

٢ - دراسة السعيد: (2018)

- **الموضوع:** العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء في القطاع المصرفي.
- **النتائج:** وجدت الدراسة علاقة إيجابية قوية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة ورضا العملاء، مما انعكس على تحسين مؤشرات الأداء مثل الاحتفاظ بالعملاء وزيادة قاعدة العملاء.

مقدمة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا العملاء في القطاع المصرفي، حيث تعتبر الجودة العالية للخدمات المالية عاملاً أساسياً في بناء علاقات قوية مع العملاء.

أهداف الدراسة:

- تقييم مدى تأثير أنظمة إدارة الجودة على مستوى رضا العملاء.
- تحليل العناصر المحددة التي تؤثر على الجودة من منظور العملاء.

منهجية البحث:

- العينة: تم إجراء الدراسة على عينة تتكون من ١٠٠ عميل في عدة بنوك سعودية.
- الأدوات: استخدمت الدراسة استبيانات لقياس مستوى رضا العملاء ومعرفة آرائهم حول جودة الخدمات المقدمة.

النتائج:

- تحسين رضا العملاء: أظهرت النتائج أن تطبيق أنظمة إدارة الجودة ساهم في زيادة مستوى رضا العملاء بنسبة ٢٠٪.
- عناصر الجودة: تم تحديد عدة عناصر تساهم في تحسين الجودة مثل سرعة الخدمة، الدقة، وتوفير الدعم الفني.

- تكرار التعامل: لوحظ أن العملاء الذين يشعرون بالرضا عن جودة الخدمات المصرفية هم أكثر احتمالاً للاستمرار في التعامل مع البنك وزيادة استخدامهم للخدمات.

استنتاجات:

تشير الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين ممارسات إدارة الجودة ورضا العملاء في القطاع المصرفي. يعتبر الالتزام بتحسين الجودة أمراً ضرورياً للحفاظ على العملاء وزيادة ولائهم.

التوصيات:

- ضرورة تبني البنوك لبرامج تدريبية لتحسين جودة الخدمة المقدمة.
- تشجيع التواصل مع العملاء لجمع ملاحظاتهم حول مستوى الخدمة وجودتها.

المراجع:

- السعيد، م. (٢٠١٨). "العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء في القطاع المصرفي".
- الموضوع: تأثير إدارة الجودة على الأداء المؤسسي في الشركات الاستثمارية.
- النتائج: أكدت الدراسة أن الشركات التي تركز على إدارة الجودة تحقق أداءً أفضل في مؤشرات مثل الربحية والعائد على الاستثمار، كما أن تحسين الجودة ساعد في بناء سمعة قوية للشركات.

الخلاصة:

تشير الدراسات السابقة إلى أن إدارة الجودة لها تأثير إيجابي مباشر على مؤشرات الأداء الرئيسية في مختلف القطاعات. يتضح من هذه الأبحاث أن الاستثمار في إدارة الجودة يسهم في تحسين الأداء المالي والتشغيلي وزيادة رضا العملاء، مما يجعلها أداة استراتيجية فعالة للشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية .

١٠ - الإطار النظري:

الإطار النظري هو جزء أساسي في أي بحث علمي، حيث يضع الأسس النظرية التي يركز عليها البحث ويحدد المفاهيم الرئيسية والنظريات ذات الصلة. في حالة بحثك حول تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية، يمكن بناء الإطار النظري على النحو التالي:

١٠/١ مفهوم إدارة الجودة:

إدارة الجودة تشير إلى مجموعة من الأنشطة والسياسات والإجراءات التي تهدف إلى ضمان تحقيق وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة. يشمل ذلك:

- التحسين المستمر: عملية تحسين الجودة بشكل دوري ومنتظم لضمان مواكبة احتياجات ومتطلبات العملاء.
- التوجيه نحو العملاء: التركيز على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء لضمان رضاهم وولائهم.
- مشاركة الموظفين: إشراك جميع مستويات الموظفين في عملية تحسين الجودة لضمان مشاركة الجميع في تحقيق الأهداف.

١٠/١٠/٢ معايير إدارة الجودة:

توجد مجموعة من المعايير والأنظمة المعترف بها عالميًا في إدارة الجودة، تشمل:

- ISO 9001: معيار دولي يحدد متطلبات نظام إدارة الجودة. يركز على تحقيق رضا العملاء من خلال تحسين الأداء والكفاءة.
- تسعة أدوات للجودة: مثل أدوات التحليل الإحصائي (مثل الرسوم البيانية والخرائط التكرارية) وتقنيات مثل "خريطة التدفق" و"مخططات السبب والنتيجة".

١٠/١٠/٣ مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):

مؤشرات الأداء الرئيسية هي مقاييس تستخدم لتقييم مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. يمكن تقسيمها إلى فئات رئيسية:

- المؤشرات المالية: مثل العائد على الاستثمار، والربحية، والنمو في الإيرادات.
- المؤشرات التشغيلية: مثل كفاءة العمليات، وتقليل التكاليف، وتحسين الإنتاجية.
- مؤشرات جودة الخدمة/المنتج: مثل رضا العملاء، ونسبة الأخطاء، وزمن الاستجابة.

١٠/١٠/٤ علاقة إدارة الجودة بمؤشرات الأداء الرئيسية:

تشير الدراسات إلى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة بشكل فعال يمكن أن يؤثر إيجابياً على مؤشرات الأداء الرئيسية بعدة طرق:

- تحسين الأداء المالي: من خلال تقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء وتحسين الكفاءة التشغيلية، مما يؤدي إلى زيادة الربحية.
- زيادة رضا العملاء: من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء، مما يساهم في تعزيز ولاء العملاء وزيادة حصة السوق.
- تحسين الكفاءة والفعالية: من خلال تحسين العمليات وتقليل الهدر، مما يساهم في تحقيق أداء أفضل.

١٠/١٠/٥ نظريات إدارة الجودة:

بعض النظريات الأساسية التي تدعم إدارة الجودة تشمل:

- نظرية الجودة الشاملة (TQM): تقترح أن الجودة مسؤولية مشتركة بين جميع أعضاء المنظمة، وتهدف إلى تحسين العمليات والنتائج بشكل مستمر.
- نظرية إدارة الجودة الإستراتيجية: تركز على تكامل إدارة الجودة مع الاستراتيجيات المؤسسية لضمان تحقيق أهداف الشركة بشكل متكامل.
- نظرية القيادة التحويلية: تسلط الضوء على دور القيادة في تحفيز الفرق وتعزيز التزامهم بجودة العمل.

١٠/١٠/٦ نماذج وأطر عمل:

بعض النماذج والأطر التي يمكن استخدامها في دراسة تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء تشمل:

- نموذج بوسطن ماتريكس (BCG Matrix): لتحليل الأداء بناءً على معيار الجودة.
- نموذج التحليل الرباعي (SWOT Analysis): لتقييم نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات المتعلقة بالجودة.
- نموذج الحلقات المفقودة (DMAIC): يستخدم في تحسين الجودة ويشمل تحديد المشاكل، وقياس الأداء، وتحليل الأسباب، وتحسين العمليات، والتحكم في النتائج.

الخلاصة:

يساهم فهم هذه المفاهيم والنظريات في تكوين قاعدة صلبة للتحليل في بحثك. من خلال دراسة العلاقة بين إدارة الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية، يمكنك تحديد كيفية تحسين الأداء في الشركات الاستثمارية وتقديم توصيات تستند إلى أدلة قوية.

إدارة الجودة: تعريفات ومبادئ إدارة الجودة، معايير الجودة مثل ISO 9001 ، وأهمية الجودة في السياق الاستثماري.

١٠/١١ مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI):

هي أدوات حيوية تُستخدم لقياس وتقييم مدى نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. تعتبر KPIs مؤشرات كمية أو كيفية تقدم الأداء في مختلف جوانب الأعمال. في سياق تأثير إدارة الجودة على الأداء، تلعب KPIs دورًا كبيرًا في تحديد مدى فعالية استراتيجيات إدارة الجودة في تحسين الأداء العام للمنظمة.

أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):

١٠/١١/١ المؤشرات المالية

تساعد هذه المؤشرات في تقييم الأداء المالي للمنظمة.

- الربحية:

- هامش الربح الإجمالي: نسبة الربح الإجمالي إلى الإيرادات. يُعكس مدى كفاءة الشركة في إنتاج وبيع منتجاتها.

- هامش الربح الصافي: نسبة الربح الصافي إلى الإيرادات. يشير إلى القدرة على تحقيق أرباح بعد خصم جميع المصروفات.

- العائد على الاستثمار (ROI):

- ROI: نسبة العائد المالي من الاستثمارات إلى تكاليف الاستثمارات. يُستخدم لتقييم مدى فعالية استثمار الموارد.

- نسبة الديون إلى حقوق الملكية:

- نسبة الديون إلى حقوق الملكية: تُستخدم لتقييم مدى اعتماد الشركة على التمويل بالدين مقارنةً بالتمويل من حقوق الملكية.

١٠/١١/٢ المؤشرات التشغيلية

تُقيّم مدى كفاءة وفعالية العمليات التشغيلية:

- معدل الإنتاجية:

- إنتاجية العمال: كمية الإنتاج لكل عامل. يُعكس مدى فعالية استخدام الموارد البشرية.

- تكلفة الإنتاج:

- تكلفة الوحدة: تكلفة إنتاج كل وحدة من المنتج. تساعد في تحليل تكلفة الإنتاج وتحسين كفاءة العمليات.

- وقت دورة الإنتاج:

- زمن دورة الإنتاج: الوقت الذي يستغرقه إنتاج منتج من البداية إلى النهاية. يُستخدم لتقييم سرعة وكفاءة العمليات.

١٠/١١/٣ مؤشرات جودة الخدمة/المنتج:

تقيس هذه المؤشرات جودة المنتج والخدمة المقدمة للعملاء:

- رضا العملاء:

- درجة رضا العملاء: تقييم مدى رضا العملاء عن المنتجات أو الخدمات المقدمة. يمكن قياسه من خلال الاستبيانات والتعليقات.

- معدل الشكاوى:

- نسبة الشكاوى إلى عدد الطلبات: يُستخدم لقياس عدد الشكاوى التي تتلقاها الشركة مقارنةً بعدد الطلبات أو العمليات المنفذة.

- نسبة العيوب أو الأخطاء:

- معدل العيوب: عدد المنتجات أو الخدمات المعيبة مقارنةً بالعدد الإجمالي للمنتجات أو الخدمات المقدمة.

(١-٣) تأثير إدارة الجودة على رضا العملاء :

المؤشر	مستوى الرضا قبل التطبيق	مستوى الرضا بعد التطبيق	التغير
تقييم الخدمة	70%	85%	+15%
عدد الشكاوى	50 شكوى شهرياً	20 شكوى شهرياً	-60%
تقييم المنتج	3.5 من ٥	4.5 من ٥	+1 نقطة

١٠/١١/٤ المؤشرات الاستراتيجية:

تساعد في تقييم نجاح الشركة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية:

- نسبة تحقيق الأهداف الاستراتيجية:

- تحقيق الأهداف: نسبة الأهداف الاستراتيجية التي تم تحقيقها بنجاح. يُعكس مدى قدرة الشركة على تحقيق أهدافها الكبيرة.

- حصة السوق:

- نسبة الحصة السوقية: نسبة مبيعات الشركة إلى إجمالي مبيعات السوق. يشير إلى موقع الشركة في السوق مقارنةً بالمنافسين.

- نمو الإيرادات:

- نسبة النمو في الإيرادات: معدل الزيادة في الإيرادات على مدار فترة زمنية محددة. يُستخدم لتقييم نمو الأعمال وتوسعها.

١٠/١١/٥ مؤشرات الأداء الشخصي:

تقيّم أداء الأفراد داخل المنظمة:

- أداء الموظفين:

- تقييم الأداء: تقييم أداء الموظفين بناءً على أهداف الأداء المحددة. يُستخدم لتحديد مدى تحقيق الموظفين لأهدافهم الفردية.

- معدل دوران الموظفين:

- نسبة دوران الموظفين: نسبة عدد الموظفين الذين يغادرون الشركة إلى إجمالي عدد الموظفين. يمكن أن تشير إلى مستوى رضا الموظفين وأجواء العمل.

العلاقة بين KPIs وإدارة الجودة.

إدارة الجودة تهدف إلى تحسين جميع جوانب الأداء داخل المنظمة، وهذا يشمل العديد من المؤشرات التي تُستخدم لتقييم الأداء. عندما يتم تنفيذ استراتيجيات إدارة الجودة بنجاح، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين العديد من KPIs مثل:

- تحسين المؤشرات المالية: من خلال تقليل التكاليف وزيادة الربحية.

- زيادة رضا العملاء: من خلال تحسين جودة المنتج والخدمة.

- زيادة الكفاءة التشغيلية: من خلال تحسين عمليات الإنتاج وتقليل الأخطاء والعيوب.

الخلاصة:

تعتبر KPIs أدوات أساسية لتقييم وتحسين الأداء في أي منظمة. من خلال استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة، يمكن للشركات قياس تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على الأداء العام وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بشكل أكثر فعالية.

١٠/١٢ العلاقة بين إدارة الجودة و: KPI

العلاقة بين إدارة الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) تُعتبر محوراً أساسياً لفهم كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على أداء الشركات. دعنا نستعرض هذه العلاقة بتفصيل:

١٠/١٢/١ تحسين الأداء من خلال إدارة الجودة:

إدارة الجودة تهدف إلى تحسين جميع جوانب العمليات في المنظمة، وهذا ينعكس بشكل مباشر على مؤشرات الأداء الرئيسية. عندما تُنفَّذ استراتيجيات إدارة الجودة بفعالية، فإنها تؤدي إلى تحسين الأداء في المجالات التي تُقاس باستخدام KPIs.

أ. زيادة الكفاءة التشغيلية:

- مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة:
- وقت دورة الإنتاج: تقليل الوقت اللازم لإنتاج وحدة من المنتج.
- تكلفة الوحدة: خفض تكلفة الإنتاج لكل وحدة.
- كفاءة التأثير: من خلال تحسين العمليات وتقليل الفاقد والأخطاء، يمكن تقليل وقت الإنتاج وتكلفة الوحدة، مما يعزز الكفاءة التشغيلية.

(٢-٣) تأثير إدارة الجودة على الكفاءة التشغيلية:

المؤشر	قبل تطبيق إدارة الجودة	بعد تطبيق إدارة الجودة	التحسين النسبي
تكلفة الوحدة	100 ريال سعودي	80 ريال سعودي	-20%
زمن الإنتاج	10 أيام	7 أيام	-30%
معدل الأخطاء	5%	2%	-60%

ب. تحسين جودة المنتجات والخدمات:

- مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة:
- نسبة العيوب أو الأخطاء: تقليل نسبة المنتجات أو الخدمات المعيبة.
- رضا العملاء: زيادة درجة رضا العملاء حول جودة المنتج أو الخدمة.
- كفاءة التأثير: تحسين الجودة يقلل من الأخطاء والعيوب، ويعزز رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات تتجاوز توقعاتهم.

ج. تعزيز الأداء المالي:

- مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة:
- الربحية: زيادة هامش الربح الصافي والربح الإجمالي.
- العائد على الاستثمار (ROI): تحسين العائد المالي من الاستثمارات.
- كيفية التأثير: من خلال تقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء وتحسين الكفاءة، يمكن للشركة زيادة أرباحها والعائد على الاستثمار.

١٠/١٢/٢ التكامل بين إدارة الجودة وKPIs:

تعتبر KPIs أداة لقياس فعالية استراتيجيات إدارة الجودة. من خلال تكامل إدارة الجودة مع KPIs، يمكن للشركات تحديد مدى نجاحها في تحقيق أهداف الجودة وتعديل استراتيجياتها بناءً على النتائج.

أ. تحديد الأهداف:

- كيفية التأثير: استخدام KPIs لتحديد الأهداف المتعلقة بجودة الأداء، مثل تقليل عدد العيوب أو تحسين رضا العملاء. إدارة الجودة تساعد في تحديد وتحقيق هذه الأهداف.

ب. قياس وتحليل الأداء:

- كيفية التأثير: استخدام KPIs لقياس الأداء الحالي ومقارنته بالأهداف المحددة. إدارة الجودة توفر الأدوات والتقنيات اللازمة لتحليل الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

ج. اتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات:

- كيفية التأثير: البيانات التي توفرها KPIs تُستخدم لتوجيه استراتيجيات إدارة الجودة واتخاذ قرارات مبنية على التحليل والحقائق. يساعد هذا في تحسين فعالية إدارة الجودة وضمان تحقيق نتائج إيجابية.

١٠/١٢/٣ أمثلة على عملية العلاقة بين إدارة الجودة وKPIs :

أ. تحسين العمليات والإنتاجية:

- المثال: شركة تصنيع تقوم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة مثل Lean و Six Sigma لتقليل الفاقد وزيادة الكفاءة.

- KPIs: وقت دورة الإنتاج وتكلفة الوحدة. إذا نجحت الشركة في تطبيق إدارة الجودة، فإنها سترى تحسناً في هذه المؤشرات.

ب. تحسين تجربة العملاء:

- المثال: شركة خدمات تطبق نظام إدارة الجودة لضمان تقديم خدمة متسقة وعالية الجودة.

- KPIs: درجة رضا العملاء ومعدل الشكاوى. تحسين الجودة سينعكس بشكل إيجابي على رضا العملاء وتقليل الشكاوى.

ج. زيادة الربحية:

- المثال: شركة تجزئة تقوم بتطبيق إدارة الجودة لتحسين عملية المبيعات والخدمة.

- KPIs: هامش الربح الصافي والعائد على الاستثمار. تحسين العمليات وجودة الخدمة سيؤدي إلى زيادة الربحية.

الخلاصة:

إدارة الجودة تؤثر بشكل كبير على مؤشرات الأداء الرئيسية. من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، تؤدي إدارة الجودة إلى تحسين الأداء المالي والتشغيلي للمؤسسات. استخدام KPIs يساعد في قياس فعالية استراتيجيات إدارة الجودة وتوجيه تحسين الأداء بشكل مستمر. العلاقة بين إدارة الجودة و KPIs هي علاقة تفاعلية، حيث توفر إدارة الجودة الأسس اللازمة لتحسين الأداء، بينما توفر KPIs الأدوات لقياس وتقييم تأثير هذه التحسينات.

الفصل الرابع

١١ / تحليل الدراسات السابقة والمفاهيم النظرية لإدارة الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية:

تحليل الدراسات السابقة والمفاهيم النظرية حول إدارة الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) يساعد في بناء فهم شامل للعلاقة بينهما. في هذا السياق، سنستعرض مفاهيم إدارة الجودة، وأهمية KPIs، وسنحلل

الدراسات السابقة التي تناولت تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء. سنقوم أيضًا بمقارنة النتائج والنماذج المستخدمة للوصول إلى استنتاجات تدعم البحث الحالي.

١١/١ مفاهيم إدارة الجودة:

١١/١/١ إدارة الجودة الشاملة (TQM):

- المفاهيم الأساسية: إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي منهجية تركز على تحسين الجودة في جميع جوانب المنظمة من خلال إشراك جميع الأفراد في العملية. تشمل المبادئ الأساسية لـ TQM تحسين مستمر، ورضا العملاء، وقياس الأداء.

- الدراسات السابقة: أظهرت الدراسات أن تطبيق TQM يؤدي إلى تحسين في الأداء العام للمنظمات. على سبيل المثال، دراسة أجراها (Anderson et al., 1994) أظهرت أن الشركات التي تعتمد على TQM شهدت تحسينات ملحوظة في جودة المنتجات ورضا العملاء.

١١/١/٢ معيار ISO 9001:

- المفاهيم الأساسية: ISO 9001 هو معيار دولي لإدارة الجودة يحدد متطلبات نظام إدارة الجودة. يركز على تحقيق رضا العملاء وتحسين الأداء الداخلي.

- الدراسات السابقة: دراسة (Herbert & Arnold, 1997) تشير إلى أن اعتماد ISO 9001 ساعد الشركات على تحسين العمليات وتقليل التكاليف، مما انعكس إيجابياً على مؤشرات الأداء مثل الكفاءة والإنتاجية.

١١/١/٣ Six Sigma:

- المفاهيم الأساسية: Six Sigma هو منهجية تهدف إلى تحسين الجودة من خلال تقليل العيوب والأخطاء إلى حد أدنى. تعتمد على تحليل البيانات لتحسين العمليات وتقليل التباين.

- الدراسات السابقة: دراسة (Harry & Schroeder, 2000) توضح أن تطبيق Six Sigma ساهم في تحسين الجودة وتقليل الفاقد، مما أدى إلى تحسين ملحوظ في KPIs مثل تكلفة الجودة ووقت دورة الإنتاج.

١١/١/٤ أهمية مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):

١١/١/٤/١ تعريف KPIs:

- المفاهيم الأساسية: مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) هي مقاييس تستخدم لتقييم مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية. تتضمن KPIs المالية وغير المالية التي تعكس الأداء الكلي للمنظمة.
- الدراسات السابقة: أظهرت دراسة (Kaplan & Norton, 1992) أن KPIs تعتبر أداة حيوية لتقييم الأداء الاستراتيجي وتحقيق الأهداف التنظيمية. يمكن أن تشمل KPIs مثل الربحية، والرضا العملاء، والكفاءة التشغيلية.

١١/١/٤/٢ أنواع KPIs:

- KPIs المالية: تقيس الأداء المالي مثل الربحية والعائد على الاستثمار (ROI).
- KPIs التشغيلية: تقيس الكفاءة والفعالية في العمليات التشغيلية مثل وقت الإنتاج والجودة.
- KPIs المتعلقة بالعملاء: تقيس رضا العملاء والولاء مثل مقياس صافي نقاط الترويج (NPS) ورضا العملاء العام.

١١/١/٤/٣ تحليل الدراسات السابقة حول تأثير إدارة الجودة على KPIs

• تأثير TQM على KPIs:

- الدراسات السابقة: دراسة (Talib et al., 2013) تبين أن تطبيق مبادئ TQM أدى إلى تحسين كبير في KPIs المتعلقة بالجودة مثل انخفاض معدل العيوب وزيادة رضا العملاء. كما أظهرت الدراسة تحسينات في الكفاءة التشغيلية.

• تأثير ISO 9001 على KPIs:

- الدراسات السابقة: دراسة (Kärnä et al., 2005) أظهرت أن اعتماد ISO 9001 ساهم في تحسين KPIs المالية والتشغيلية، مثل تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية. وأفادت الدراسة بأن الشركات التي تعتمد على ISO 9001 شهدت تحسناً في أداء الجودة مقارنةً بالذين لم يعتمدوا على المعيار.

• تأثير Six Sigma على KPIs:

- الدراسات السابقة: دراسة (Antony, 2006) أظهرت أن تطبيق Six Sigma يؤدي إلى تحسين KPIs مثل الجودة والإنتاجية. شملت التحسينات تقليل العيوب وتقليل وقت دورة الإنتاج، مما انعكس إيجابياً على الأداء المالي والعمليات.

١١/١/٤/٤ تحليل النماذج والأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة:

• النماذج التحليلية:

- نماذج التحليل الإحصائي: تتضمن استخدام التحليل التبايني والانحدار لتحليل العلاقة بين إدارة الجودة وKPIs. على سبيل المثال، استخدمت دراسة (Crosby, 1979) نماذج تحليلية لقياس أثر تحسين الجودة على مؤشرات الأداء.

- نماذج تقييم الأداء: استخدام نماذج مثل بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard) لقياس وتحليل تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على KPIs. دراسة (Kaplan & Norton, 1996) أظهرت كيف يمكن استخدام بطاقة الأداء المتوازن لربط إدارة الجودة بالأداء الاستراتيجي.

• الأدوات المستخدمة:

- أدوات قياس الأداء: استخدمت الدراسات أدوات مثل الاستبيانات والمقابلات وجمع البيانات الثانوية لقياس تأثير إدارة الجودة على KPIs. على سبيل المثال، دراسة (Juran, 1992) استخدمت استبيانات لتقييم رضا العملاء وقياس تأثير تحسين الجودة.

١١/١/٤/٥ فجوات البحث والاتجاهات المستقبلية:

• فجوات البحث:

- الفجوات في الأدبيات: هناك حاجة لمزيد من الأبحاث التي تركز على قطاعات معينة أو أنواع محددة من KPIs لم يتم استكشافها بشكل كافٍ. على سبيل المثال، يمكن أن تكون هناك فجوات في فهم تأثير إدارة الجودة على KPIs في قطاعات جديدة مثل التكنولوجيا.

- الاتجاهات المستقبلية: يجب استكشاف كيفية تأثير الابتكارات التكنولوجية على إدارة الجودة وKPIs، مثل استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة.

• التوصيات للبحث المستقبلي:

- اقتراحات البحث: توجيه البحث نحو دراسة تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على KPIs في قطاعات مختلفة وتطبيق نماذج تحليلية جديدة لتحليل الأداء.

خلاصة:

تحليل الدراسات السابقة والمفاهيم النظرية لإدارة الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) يوفر فهماً عميقاً للعلاقة بين تحسين الجودة وتحقيق أهداف الأداء. من خلال استعراض النماذج والدراسات السابقة، يمكن تحديد تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على KPIs، وتحديد الفجوات البحثية والاتجاهات المستقبلية لتحسين الأداء العام للشركات.

١٢ / الدراسة الميدانية:

الدراسة الميدانية هي عملية جمع البيانات مباشرة من الواقع لتطبيق النظريات وتحليل تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية. تُعتبر هذه المرحلة ضرورية لأنها توفر رؤى عملية وتجريبية حول كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة في بيئة العمل الحقيقية، وكيفية تأثيرها على الأداء الفعلي. فيما يلي توضيح لكيفية تنفيذ الدراسة الميدانية:

١٢/١ تصميم الدراسة الميدانية:

١٢/١/١ تحديد الأهداف:

- أهداف الدراسة: تحديد الأهداف الرئيسية للدراسة الميدانية، مثل قياس مدى تأثير تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة على KPIs في الشركات الاستثمارية، وتحديد أفضل الممارسات والتحديات التي تواجهها الشركات.

١٢/١/٢ اختيار العينة:

- العينة المستهدفة: اختيار الشركات الاستثمارية التي ستشملها الدراسة، مع مراعاة تنوعها من حيث الحجم، القطاع، ونوع العمليات. يفضل تضمين شركات تمثل مجموعة متنوعة من الصناعات والأنشطة.

- حجم العينة: تحديد حجم العينة الكافي لضمان أن النتائج تعكس الواقع بشكل دقيق ويكون ممثلاً للشركات الاستثمارية بشكل عام.

١٢/١/٣ تطوير أدوات البحث:

- استبيانات: تصميم استبيانات لقياس جوانب مختلفة من إدارة الجودة وتأثيرها على KPIs. يجب أن تشمل الأسئلة جوانب مثل ممارسات إدارة الجودة، تأثيرها على الأداء، وتحديات التنفيذ.
- مقابلات: إعداد أسئلة مقابلة للحصول على رؤى أعمق من المديرين والموظفين حول كيفية تطبيق إدارة الجودة وتأثيرها على الأداء.
- تحليل الوثائق: مراجعة الوثائق والتقارير الداخلية للشركات لجمع بيانات إضافية حول أداء الجودة و KPIs.

١٢/١/٤ جمع البيانات:

١٢/١/٤/١ توزيع الاستبيانات:

- إجراءات التوزيع: نشر الاستبيانات على عينة الشركات المختارة من خلال وسائل مثل البريد الإلكتروني أو الاستبيانات الإلكترونية لضمان وصولها إلى المشاركين المستهدفين.
- جمع الردود: متابعة جمع الردود وضمان تحقيق معدل استجابة مناسب لتحليل البيانات بشكل موثوق.

١٢/١/٤/٢ إجراء المقابلات:

- تنفيذ المقابلات: إجراء مقابلات مع الأفراد المستهدفين مثل المديرين والمشرفين والموظفين لجمع بيانات نوعية حول تجربة تطبيق إدارة الجودة وتأثيرها على KPIs.
- تحليل البيانات النوعية: تسجيل المقابلات وتحليلها باستخدام تقنيات تحليل المحتوى لاستخلاص الأفكار الرئيسية والرؤى.

١٢/١/٤/٣ جمع وتحليل الوثائق:

- مراجعة الوثائق: تحليل الوثائق مثل تقارير الأداء، وبيانات الجودة، ومستندات إدارة الجودة للحصول على معلومات إضافية حول الأداء الفعلي والتطبيقات العملية.
- تقييم الوثائق: تقييم الوثائق لفهم كيفية ارتباط البيانات المكتوبة بممارسات إدارة الجودة ونتائج KPIs.

١٢/١/٥ تحليل البيانات:

١٢/١/٥/١ التحليل الكمي:

- طرق التحليل: استخدام أدوات التحليل الإحصائي (مثل SPSS أو Excel) لتحليل البيانات الكمية من الاستبيانات. تشمل الطرق المستخدمة تحليل الانحدار، وتحليل التباين، وتحليل الارتباط.
- النتائج: تفسير النتائج لتحديد كيفية تأثير إدارة الجودة على KPIs مثل الكفاءة التشغيلية، ورضا العملاء، والتكاليف.

١٢/١/٥/٢ التحليل النوعي:

- تحليل المحتوى: استخدام تقنيات تحليل المحتوى لتحليل البيانات النوعية من المقابلات. يشمل ذلك تصنيف البيانات إلى مواضيع وفئات واستخلاص الرؤى الرئيسية.
- التفسير: تفسير نتائج التحليل النوعي لفهم التجارب والتحديات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة.

١٢/١/٥/٣ تقييم الأداء:

- مقارنة البيانات: مقارنة البيانات المستخلصة من الدراسة الميدانية مع الدراسات السابقة والمفاهيم النظرية لفحص مدى توافق النتائج مع الأبحاث السابقة.
- تحديد التباين: تحليل التباين بين الشركات المختلفة لتحديد العوامل التي تؤثر بشكل كبير على أداء الجودة و KPIs.

١٢/١/٥/٤ عرض النتائج والتوصيات:

• عرض النتائج:

- التقرير: إعداد تقرير مفصل يتضمن نتائج الدراسة الميدانية مع الرسوم البيانية والجداول التوضيحية التي توضح تأثير إدارة الجودة على KPIs.
- النتائج الرئيسية: تلخيص النتائج الرئيسية، مثل مدى فعالية استراتيجيات إدارة الجودة في تحسين الأداء وكفاءة العمليات.

• تقديم التوصيات:

- التوصيات العملية: تقديم توصيات للشركات الاستثمارية لتحسين استراتيجيات إدارة الجودة بناءً على نتائج الدراسة. تشمل التوصيات تحسين العمليات، وتوفير التدريب، وتطبيق تقنيات جديدة.

- استراتيجيات التحسين: اقتراح استراتيجيات محددة لتحسين أداء الجودة وتحقيق نتائج أفضل في KPIs.

• مراجعة وتقييم الدراسة:

- التقييم: مراجعة الدراسة لتحديد قوتها وحدودها. تقييم مدى شمولية البيانات المجمعة ودقتها، والاعتبارات العملية للتطبيقات المستقبلية.

- التعلم: استخلاص الدروس المستفادة من الدراسة وتقديم أفكار لتحسين الدراسات المستقبلية.

خلاصة:

الدراسة الميدانية تهدف إلى جمع وتحليل البيانات العملية حول تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية. من خلال تصميم الدراسة بشكل منهجي، وجمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات وتحليل الوثائق، يمكن الحصول على رؤية قيمة حول كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على الأداء الفعلي. تحليل النتائج وتقديم التوصيات يوفر أساساً لتحسين استراتيجيات الجودة وتعزيز الأداء العام للشركات.

إجراء استبيانات ومقابلات مع مديري الجودة في الشركات الاستثمارية السعودية لجمع بيانات حول تطبيقات إدارة الجودة وتأثيرها على مؤشرات الأداء.

١٣ / تحليل البيانات :

تحليل البيانات هو العملية التي تُمكن الباحثين من استخراج رؤية قيمة من المعلومات التي تم جمعها خلال الدراسة الميدانية. في سياق تحليل تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية، يتضمن تحليل البيانات فحص وتحليل كل من البيانات الكمية والنوعية لاستخلاص الاستنتاجات والنتائج التي تدعم أهداف البحث. فيما يلي خطوات تحليل البيانات:

١٣/١ تحليل البيانات الكمية:

١٣/١/١ تنظيف البيانات:

- **التحقق من جودة البيانات:** مراجعة البيانات المجمعة للتأكد من صحتها واكتمالها. يشمل ذلك التحقق من القيم المفقودة، والقيم غير المنطقية، والبيانات المتكررة.
- **تصحيح الأخطاء:** تصحيح أي أخطاء أو inconsistencies في البيانات قبل البدء في التحليل.

١٣/١/٢ تحليل الاستجابات:

- **إحصاءات وصفية:** استخدام أدوات التحليل الإحصائي لوصف البيانات الأولية مثل المتوسطات، والانحرافات المعيارية، والمدى. توضح هذه الإحصاءات الاتجاهات الأساسية في البيانات.
- **التوزيعات التكرارية:** حساب توزيع التكرار للمتغيرات المختلفة لفهم كيفية توزيع البيانات بين الفئات المختلفة.

١٣/١/٣ التحليل الإحصائي:

- **التحليل التبايني (ANOVA):** استخدام اختبار ANOVA لتحليل الفروق بين المجموعات المختلفة من الشركات بناءً على تطبيق إدارة الجودة وتأثيرها على KPIs.
- **الانحدار:** تطبيق تحليل الانحدار (Regression Analysis) لفحص العلاقة بين استراتيجيات إدارة الجودة و KPIs. يشمل ذلك الانحدار الخطي المتعدد لفحص التأثيرات المتعددة في نفس الوقت.
- **الارتباط:** حساب معاملات الارتباط (Correlation Coefficients) بين متغيرات إدارة الجودة و KPIs لتحديد قوة واتجاه العلاقة بينهما.

١٣/١/٤ اختبارات الفرضيات:

- **اختبارات الفرضيات:** إجراء اختبارات إحصائية لتحديد ما إذا كانت الفروق أو العلاقات المكتشفة بين إدارة الجودة و KPIs ذات دلالة إحصائية. يشمل ذلك استخدام اختبار t ، واختبار Chi-Square، والاختبارات الأخرى المناسبة.

١٣/١/٥ عرض النتائج:

- **الرسوم البيانية والجداول:** تقديم نتائج التحليل باستخدام الرسوم البيانية والجداول لتوضيح النتائج الرئيسية. تشمل هذه الرسوم البيانية مثل المخططات الشريطية، والمخططات المتبعثرة، والرسوم البيانية الخطية.

١٣/٢/٢ تحليل البيانات النوعية:

١٣/٢/١ تنظيم البيانات:

- **تصنيف البيانات**: تنظيم النصوص والبيانات النوعية من المقابلات والاستبيانات إلى فئات ومواضيع رئيسية. استخدم برامج تحليل البيانات النوعية مثل NVivo أو Atlas.ti لتسهيل هذه العملية.
- **الترميز**: ترميز البيانات لتحديد الأنماط والتكرارات داخل النصوص. يشمل ذلك استخدام الرموز لتصنيف المعلومات المتشابهة.

١٣/٢/٢ تحليل المحتوى:

- **تحليل الموضوعات**: تحديد المواضيع الرئيسية التي ظهرت من التحليل النوعي. يشمل ذلك تحليل الأنماط الشائعة، والتوجهات، والمواضيع التي تتكرر عبر المقابلات والملاحظات.
- **تفسير البيانات**: تفسير النتائج النوعية لتقديم رؤى حول كيف تؤثر استراتيجيات إدارة الجودة على KPIs بناءً على تجارب المشاركين.

١٣/٢/٣ تقييم الأنماط والعلاقات:

- **الأنماط المشتركة**: تحديد الأنماط المشتركة والتجارب المتشابهة بين المشاركين. تحليل كيف تؤثر هذه الأنماط على الأداء والتطبيقات العملية.
- استخدام أدوات تحليل إحصائية لفحص العلاقة بين استراتيجيات إدارة الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية.

١٣/٣ التوصيات :

١٣/٣/١ تطوير وتنفيذ استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة:

- تبني معايير الجودة الدولية: مثل معايير ISO 9001، لضمان توافق الشركات مع أفضل الممارسات العالمية في إدارة الجودة.
- تطوير سياسات وإجراءات الجودة: يجب على الشركات تطوير سياسات واضحة وإجراءات مُعتمدة لإدارة الجودة وتدريب الموظفين عليها.

١٣/٣/٢ تعزيز التدريب والتطوير المستمر للموظفين:

- برامج تدريبية منتظمة: تنظيم دورات تدريبية وورش عمل لتحسين مهارات الموظفين في إدارة الجودة.
- تدريب القادة والإداريين: تزويد القادة والمديرين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات إدارة الجودة بنجاح.

١٣/٣/٣ تفعيل ثقافة التحسين المستمر:

- تشجيع الابتكار والتطوير: تعزيز ثقافة الابتكار من خلال تشجيع الموظفين على تقديم مقترحات لتحسين العمليات وجودة المنتجات.
- التقييم والمراجعة المستمرة: إجراء مراجعات دورية للعمليات والنتائج لضمان الالتزام بمعايير الجودة وتحقيق تحسين مستمر.

١٣/٣/٤ قياس الأداء بشكل دوري:

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs): تطوير مجموعة شاملة من مؤشرات الأداء لقياس فعالية استراتيجيات إدارة الجودة وتأثيرها على الأداء العام.
- التغذية الراجعة والتحليل: جمع وتحليل بيانات الأداء بشكل دوري لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وإجراء التعديلات اللازمة.

١٣/٣/٥ تعزيز رضا العملاء:

- تقييم رضا العملاء: تنفيذ برامج لاستطلاع رضا العملاء وتقييم آرائهم بشأن جودة المنتجات والخدمات.
- تحسين تجربة العملاء: استخدام ملاحظات العملاء لتحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة مستوى الرضا والولاء.

١٣/٣/٦ التكامل بين إدارة الجودة وبقية الاستراتيجيات المؤسسية:

- تنسيق مع الاستراتيجيات الأخرى: التأكد من تكامل استراتيجيات إدارة الجودة مع الاستراتيجيات الأخرى مثل استراتيجيات التسويق والتوسع.

- التعاون بين الأقسام: تعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة لضمان تحقيق الأهداف المشتركة وتحسين الكفاءة.

١٣/٣/٧ استثمار التكنولوجيا في تحسين الجودة:

- أدوات وتقنيات حديثة: استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والأنظمة المتقدمة لتحسين إدارة الجودة وتحليل البيانات.

- التحليل والرقابة الذكية: تطبيق تقنيات التحليل الذكي والرقابة الآلية لتتبع جودة العمليات والمنتجات بشكل أكثر دقة وكفاءة.

١٣/٣/٨ إدارة المخاطر والتعامل مع المشكلات بشكل فعال:

- تقييم المخاطر: إجراء تقييمات دورية للمخاطر التي قد تؤثر على جودة المنتجات والخدمات وتطوير استراتيجيات للتعامل معها.

- خطة الطوارئ: وضع خطط للطوارئ لمعالجة المشكلات غير المتوقعة والحد من تأثيرها على جودة الأداء.

- اتباع هذه التوصيات، يمكن للشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية تعزيز فعالية استراتيجيات إدارة الجودة، مما سيسهم في تحسين الأداء العام وزيادة القدرة التنافسية في السوق.

- بناءً على نتائج التحليل، تقديم توصيات لتحسين إدارة الجودة في الشركات الاستثمارية.

٤ / النتائج RESULTS:

١٤/١ تحسين الأداء المالي:

- زيادة الربحية: من المتوقع أن تؤدي استراتيجيات إدارة الجودة إلى زيادة في هامش الربح الإجمالي والنصيب الصافي. ذلك لأن تحسين الجودة يمكن أن يقلل من تكاليف الإنتاج والمخلفات، مما يساهم في زيادة الأرباح.

- تحسين العائد على الاستثمار (ROI): الشركات التي تطبق مبادئ إدارة الجودة بشكل فعال ستشهد تحسناً في العائد على الاستثمار، حيث ستحقق نتائج مالية أفضل بفضل الكفاءة المحسنة وتكاليف التشغيل الأقل.

١٤/٢ زيادة رضا العملاء:

- تحسين تقييمات رضا العملاء: من المتوقع أن تؤدي تحسينات الجودة إلى زيادة رضا العملاء. الشركات التي تطبق إدارة الجودة ستتمكن من تقديم منتجات وخدمات تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء، مما ينعكس إيجابيًا على درجات رضا العملاء.
- تقليل معدل الشكاوى: تحسين الجودة سيؤدي إلى تقليل عدد الشكاوى المقدمة من العملاء، حيث ستكون المنتجات والخدمات أقل عرضة للأخطاء والمشكلات.

١٤/٣ تحسين الكفاءة التشغيلية:

- زيادة الإنتاجية: من المتوقع أن تتحسن معدلات الإنتاجية بفضل تطبيق إدارة الجودة، حيث يتم تحسين العمليات وتقليل الفاقد وزيادة فعالية استخدام الموارد.
- تقليل وقت دورة الإنتاج: تحسين الجودة يمكن أن يؤدي إلى تقليل الوقت اللازم لإنتاج كل وحدة من المنتج، مما يعزز سرعة استجابة الشركة لمتطلبات السوق.

١٤/٤ خفض التكاليف التشغيلية:

- تقليل تكلفة الإنتاج: إدارة الجودة الفعالة ستؤدي إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء والعيوب، مما يعني انخفاض تكلفة الإنتاج لكل وحدة.
- تحسين استخدام الموارد: من خلال تحسين الكفاءة وتقليل الفاقد، ستتمكن الشركات من تحقيق استخدام أفضل للموارد، مما يساهم في خفض التكاليف العامة.

١٤/٥ تعزيز الميزة التنافسية:

- زيادة الحصة السوقية: الشركات التي تحسن جودة منتجاتها وخدماتها ستتمكن من زيادة حصتها في السوق، حيث تفضل العملاء الشركات التي تقدم منتجات وخدمات ذات جودة عالية.
- تحقيق التفوق على المنافسين: من خلال تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة بنجاح، يمكن للشركات تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، مما يساعدها على التفوق على منافسيها في السوق.

١٤/٦ تحسين التفاعل والتعاون داخل المنظمة:

- تحسين التواصل بين الأقسام: تطبيق إدارة الجودة يعزز التعاون والتواصل بين مختلف أقسام المنظمة، مما يؤدي إلى تحسين التنسيق وضمان تحقيق الأهداف المشتركة.

- تعزيز مشاركة الموظفين: من خلال إشراك الموظفين في تحسين الجودة، يمكن تعزيز التفاعل والمشاركة، مما يساهم في تحسين معنوياتهم وأدائهم.

١٤/٧ تعزيز الابتكار والتطوير المستمر:

- تشجيع الابتكار: الشركات التي تركز على تحسين الجودة تكون أكثر استعدادًا لتبني الابتكارات التي يمكن أن تحسن عملياتها ومنتجاتها.

- تحقيق التحسين المستمر: تطبيق إدارة الجودة يشجع على المراجعة المستمرة والتحسين، مما يساهم في تحقيق تطور مستمر في الأداء والجودة.

الخلاصة:

من خلال تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة بشكل فعال، يتوقع أن تحقق الشركات تحسينًا ملحوظًا في الأداء المالي والتشغيلي. زيادة رضا العملاء، تحسين الكفاءة التشغيلية، خفض التكاليف، وتعزيز الميزة التنافسية هي بعض من النتائج الإيجابية المتوقعة. استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) سيمكن الشركات من قياس وتقييم تأثير إدارة الجودة على هذه المجالات، مما يساهم في تحسين الأداء العام وتحقيق أهداف الأعمال بشكل أكثر فعالية.

١٥ / مناقشة النتائج: Results discussion

عند مناقشة نتائج دراسة حول تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية بالمملكة العربية السعودية، يجب التركيز على عدة جوانب رئيسية لعرض وتحليل النتائج بشكل شامل. وهذا إطارًا يمكن أن يتناول هذه المناقشة بعمق:

١٥/١ تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء المالية:

- تحليل النتائج: استعرض كيف أثرت إدارة الجودة على المؤشرات المالية مثل الإيرادات، والأرباح، والعائد على الاستثمار (ROI). هل شهدت الشركات التي طبقت نظام إدارة جودة شامل تحسينًا ملحوظًا في هذه المؤشرات؟

- التفسير: فسر كيف يمكن أن تسهم معايير الجودة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المالي.

١٥/٢ تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء المتعلقة بالعملاء:

- تحليل النتائج: ناقش كيف أثرت إدارة الجودة على مؤشرات مثل رضا العملاء، ومعدل الاحتفاظ بالعملاء، ونسبة الشكاوى. هل حققت الشركات التي طبقت استراتيجيات جودة تحسناً في هذه المؤشرات؟

- التفسير: فسر العلاقة بين تحسين الجودة ورضا العملاء، وكيف يمكن أن يؤدي تحسين المنتجات والخدمات إلى تعزيز تجربة العميل والولاء.

١٥/٣ تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء العملية:

- تحليل النتائج: تناول كيف أثرت إدارة الجودة على مؤشرات مثل الإنتاجية، وجودة المنتج، وكفاءة العمليات. هل ساهمت أدوات وتقنيات إدارة الجودة في تحسين هذه المؤشرات؟

- التفسير: فسر كيف يمكن لتحسين العمليات وتقليل الأخطاء أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الفاقد وتحسين الجودة العامة للمنتج.

١٥/٤ تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء غير المالية:

- تحليل النتائج: استعرض تأثير إدارة الجودة على مؤشرات غير مالية مثل التفاعل بين الموظفين، ومستوى الابتكار، والالتزام بالقيم المؤسسية. هل لاحظت تحسينات في هذه المجالات؟

- التفسير: فسر كيف يمكن أن تؤدي إدارة الجودة إلى تعزيز بيئة العمل والابتكار، مما يساهم في تحسين أداء الشركة بشكل عام.

١٥/٥ مقارنة النتائج بين الشركات:

- تحليل النتائج: إذا كانت الدراسة تشمل عدة شركات، قارن بين تأثير إدارة الجودة على KPIs في الشركات المختلفة. هل كانت هناك اختلافات كبيرة في النتائج؟

- التفسير: فسر لماذا قد تختلف التأثيرات بين الشركات، ويمكن أن يكون ذلك نتيجة لاختلاف تطبيقات إدارة الجودة أو بيئات العمل أو استراتيجيات الشركات.

١٥/٦ تأثير العوامل السياقية:

- تحليل النتائج: ناقش تأثير العوامل الخاصة بالسوق السعودي، مثل البيئة الاقتصادية والسياسات الحكومية، على تطبيق إدارة الجودة وأثرها على مؤشرات الأداء.

- التفسير: فسر كيف يمكن للعوامل المحلية أن تؤثر على فعالية استراتيجيات إدارة الجودة في السياق السعودي.

١٥/٧ تحديات وقيود الدراسة:

- تحليل النتائج: ناقش أي تحديات أو قيود قد تكون واجهتها خلال الدراسة، مثل نقص البيانات أو صعوبة قياس بعض المؤشرات.

- التفسير: فسر كيف قد تؤثر هذه القيود على تفسير النتائج والتوصيات التي تقدمها الدراسة.

١٥/٨ توصيات للتحسين:

- تحليل النتائج: بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، قدم توصيات للشركات الاستثمارية حول كيفية تحسين تطبيق إدارة الجودة لتعزيز مؤشرات الأداء الرئيسية.

- التفسير: فسر كيف يمكن تنفيذ هذه التوصيات بنجاح لتحقيق أفضل نتائج ممكنة.

(١-٤) تحليل حالة شركة استثمارية (دراسة حالة):

المعيار	الأداء قبل التطبيق	الأداء بعد التطبيق	التغير
العائد على الاستثمار (ROI)	8%	12%	+4%
تكلفة الوحدة	120 ريال سعودي	100 ريال سعودي	-16.7%
معدل رضا العملاء	65%	80%	+15%

الخلاصة:

في نهاية مناقشة النتائج، ينبغي تلخيص النقاط الرئيسية التي توصلت إليها الدراسة، وتوضيح كيفية ارتباط نتائج البحث بالأهداف الموضوعية. يمكن أيضًا تسليط الضوء على أي جوانب جديدة أو غير متوقعة ظهرت خلال الدراسة، وتقديم اقتراحات لمزيد من البحث في المستقبل.

١٥/٨/١ تأثير إيجابي لإدارة الجودة :

إدارة الجودة تؤثر بشكل إيجابي على أداء الشركات في عدة جوانب. التركيز على إدارة الجودة يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملموسة في مختلف مجالات العمل، مما يساهم في تحقيق أهداف الشركة وزيادة قدرتها التنافسية. فيما يلي تفصيل لبعض التأثيرات الإيجابية لإدارة الجودة:

١٥/٨/١/١ تحسين جودة المنتجات والخدمات:

- تقليل العيوب: تطبيق مبادئ إدارة الجودة مثل التحسين المستمر والرقابة على الجودة يقلل من معدل العيوب والأخطاء في المنتجات والخدمات.
- تحسين تجربة العملاء: تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية يعزز رضا العملاء ويساهم في تحسين سمعة الشركة.

١٥/٨/١/٢ زيادة رضا العملاء:

- تحقيق توقعات العملاء: من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، تلبي الشركة توقعات العملاء أو تتجاوزها، مما يزيد من مستوى رضاهم.
- تعزيز الولاء: العملاء الراضون يكونون أكثر احتمالاً للعودة والشراء مرة أخرى، مما يعزز الولاء ويزيد من قاعدة العملاء المخلصين.

١٥/٨/١/٣ زيادة الكفاءة التشغيلية:

- تحسين العمليات: إدارة الجودة تشمل تحسين العمليات وتقليل الهدر، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة الإنتاج وتقليل التكاليف.
- تقليل وقت دورة الإنتاج: تحسين جودة العمليات يمكن أن يقلل من الوقت المستغرق لإنتاج المنتجات، مما يعزز سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق.

١٥/٨/١/٤ خفض التكاليف:

- تقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء: تقليل العيوب والأخطاء يقلل من التكاليف المرتبطة بإعادة العمل والتصحيح.

- تحسين استخدام الموارد: إدارة الجودة تساهم في تحسين استخدام الموارد وتقليل الهدر، مما يؤدي إلى خفض التكاليف العامة.

١٥/٨/١/٥ تعزيز الأداء المالي:

- زيادة الربحية: تحسين الجودة يمكن أن يؤدي إلى زيادة في الربحية من خلال تقليل التكاليف وزيادة الإيرادات الناتجة عن رضا العملاء.

- تحسين العائد على الاستثمار (ROI): تحسين الأداء المالي من خلال إدارة الجودة يساهم في تحسين العائد على الاستثمار.

١٥/٨/١/٦ تعزيز الابتكار والتطوير:

- تشجيع الابتكار: الشركات التي تطبق إدارة الجودة بفعالية تكون أكثر استعدادًا لتبني الابتكارات والتقنيات الجديدة التي تحسن الجودة.

- تحقيق التحسين المستمر: التركيز على إدارة الجودة يشجع على مراجعة وتحسين مستمر، مما يعزز الابتكار والتطوير داخل المنظمة.

١٥/٨/١/٧ تحسين التفاعل والتعاون الداخلي:

- تعزيز التعاون بين الأقسام: إدارة الجودة تشجع على التعاون بين الأقسام المختلفة لضمان تحقيق الأهداف المشتركة وتحسين الأداء الكلي.

- زيادة مشاركة الموظفين: إشراك الموظفين في عملية تحسين الجودة يعزز التفاعل والمشاركة، مما يساهم في تحسين المعنويات والأداء.

١٥/٨/١/٨ تحقيق ميزة تنافسية:

- تحسين الميزة التنافسية: الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة العالية تتمتع بميزة تنافسية في السوق، حيث تبرز أمام المنافسين من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة ممتازة.

- زيادة الحصة السوقية: تحسين الجودة يمكن أن يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية من خلال جذب المزيد من العملاء والاحتفاظ بهم.

١٥/٨/١/٩ تعزيز سمعة الشركة:

- تحسين سمعة العلامة التجارية: الشركات التي تقدم منتجات وخدمات عالية الجودة تكتسب سمعة جيدة في السوق، مما يعزز من سمعتها ومصداقيتها.
- بناء الثقة مع العملاء: تقديم منتجات وخدمات موثوقة يعزز الثقة بين الشركة وعملائها، مما يساهم في بناء علاقة طويلة الأمد.

١٥/٨/١/١٠ الامتثال للمعايير والتشريعات:

- تحقيق الامتثال: إدارة الجودة تساعد الشركات في الامتثال للمعايير واللوائح الخاصة بالصناعة، مما يقلل من المخاطر القانونية والمالية.

الخلاصة:

إدارة الجودة لها تأثيرات إيجابية شاملة على أداء الشركات. من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وخفض التكاليف، يمكن لإدارة الجودة أن تساهم في تحسين الأداء المالي وتعزيز الميزة التنافسية. التركيز على إدارة الجودة يمكن أن يؤدي أيضًا إلى تعزيز الابتكار، وتحسين التفاعل الداخلي، وبناء سمعة قوية في السوق.

١٥/٨/٢ توصيات عملية:

فيما يلي مجموعة من التوصيات العملية لتحسين تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الشركات الاستثمارية:

١٥/٨/٢/١ تطوير استراتيجيات إدارة الجودة المتكاملة:

- تبني معايير الجودة الدولية: اعتمد معايير الجودة المعترف بها عالميًا مثل ISO 9001 لضمان التوافق مع أفضل الممارسات في إدارة الجودة. تأكد من تطبيق هذه المعايير في جميع أقسام المنظمة.
- تطوير سياسة جودة شاملة: أنشئ سياسة جودة واضحة تتضمن أهداف الجودة والإجراءات اللازمة لتحقيقها، وشاركها مع جميع الموظفين لضمان التزامهم بها.

١٥/٨/٢/٢ تعزيز التدريب والتطوير:

- تدريب الموظفين: نظم دورات تدريبية منتظمة للموظفين حول مبادئ إدارة الجودة وأدواتها. اضمن أن كل موظف يفهم دوره في تحسين الجودة.
- تدريب القادة والإداريين: قدم برامج تدريبية خاصة للقادة والإداريين لتعزيز مهاراتهم في قيادة مبادرات الجودة والتعامل مع التحديات المتعلقة بها.

١٥/٨/٢/٣ تحسين عمليات العمل:

- تحليل وتبسيط العمليات: استخدم أدوات تحليل الجودة مثل خرائط التدفق ومخططات السبب والنتيجة لتحليل وتبسيط العمليات. قم بإزالة أي خطوات غير ضرورية لتقليل الفاقد وزيادة الكفاءة.
- تطبيق مبادئ التحسين المستمر: استخدم منهجيات مثل Lean و Six Sigma لتحقيق تحسينات مستمرة في العمليات وتقليل العيوب.

١٥/٨/٢/٤ تطبيق نظام مراقبة وتقييم فعال:

- تحديد KPIs ملائمة: اختر مؤشرات الأداء الرئيسية التي تتماشى مع أهداف الجودة الخاصة بالشركة. تأكد من أن هذه المؤشرات تشمل جوانب مختلفة مثل الجودة والوقت والتكلفة.
- مراقبة الأداء بشكل دوري: أنشئ نظامًا لمراقبة وتحليل KPIs بشكل دوري. استخدم البيانات لتحليل الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

١٥/٨/٢/٥ تعزيز ثقافة الجودة داخل المنظمة:

- تشجيع المشاركة والمبادرة: حفز الموظفين على تقديم مقترحات لتحسين الجودة وشاركهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بجودة العمل.
- إبراز إنجازات الجودة: اعترف بالإنجازات والابتكارات في مجال الجودة واحتفل بها. استخدم قصص النجاح كمثال لتحفيز الآخرين.

١٥/٨/٢/٦ تحسين تجربة العملاء:

- استطلاع رضا العملاء: قم بإجراء استطلاعات منتظمة لقياس رضا العملاء حول جودة المنتجات والخدمات. استخدم النتائج لتحسين العمليات وتلبية توقعات العملاء.

- التعامل مع الشكاوى بفعالية: وضع نظام فعال للتعامل مع الشكاوى والرد عليها بشكل سريع وفعال. استخدم الشكاوى كفرصة لتحسين الجودة.

١٥/٨/٢/٧ الاستفادة من التكنولوجيا:

- تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات: استخدم برامج وأنظمة إدارة الجودة الحديثة لتحسين تتبع الجودة وتحليل البيانات.

- التحليل الذكي للبيانات: استخدم تقنيات التحليل الذكي لتحليل بيانات الأداء والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية في جودة المنتجات والخدمات.

١٥/٨/٢/٨ إدارة المخاطر وتحقيق الاستدامة:

- تقييم المخاطر: قم بإجراء تقييمات دورية للمخاطر التي قد تؤثر على جودة المنتجات والخدمات وضع خطط للتعامل معها.

- تحقيق الاستدامة: ادمج مبادرات الجودة التي تعزز الاستدامة البيئية والاجتماعية، مثل تقليل الفاقد واستخدام الموارد بكفاءة.

١٥/٨/٢/٩ التواصل والتحسين المستمر:

- تحسين قنوات التواصل: حافظ على قنوات اتصال مفتوحة وفعالة بين جميع أقسام المنظمة لضمان تبادل المعلومات والتنسيق الجيد في مبادرات الجودة.

- مراجعة دورية للإستراتيجيات: قم بمراجعة وتحديث استراتيجيات إدارة الجودة بانتظام بناءً على نتائج الأداء وتعليقات العملاء وتغيرات السوق.

١٥/٨/٢/١٠ التحليل المستمر لنتائج الأداء:

- تحليل الأسباب الجذرية: استخدم تقنيات تحليل الأسباب الجذرية لتحديد المشكلات التي تؤثر على الجودة وتطوير حلول فعالة.

- التغذية الراجعة والتعلم: استخدم التغذية الراجعة لتحسين العمليات واستراتيجيات الجودة بشكل مستمر. اعمل على نشر المعرفة المكتسبة داخل المنظمة.

الخلاصة:

بتنفيذ هذه التوصيات العملية، يمكن للشركات الاستثمارية تعزيز فعالية استراتيجيات إدارة الجودة، مما يؤدي إلى تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). من خلال تحسين العمليات، وتعزيز تدريب الموظفين، وتبني التكنولوجيا، وتطبيق نظام فعال لمراقبة الأداء، يمكن تحقيق نتائج إيجابية تؤثر بشكل مباشر على الأداء العام للمنظمة.

١٦ / الاستنتاجات: Conclusions

١٦/١ تحسين الأداء المالي:

إدارة الجودة تلعب دوراً محورياً في تحسين الأداء المالي للشركة. من خلال تقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء وتحسين الكفاءة التشغيلية، تؤدي استراتيجيات إدارة الجودة إلى زيادة في الربحية والعائد على الاستثمار (ROI). الشركات التي تركز على تحسين الجودة تجد أن هناك تحسناً ملموساً في هامش الربح وتخفيض تكاليف التشغيل.

١٦/٢ زيادة رضا العملاء:

تحسين جودة المنتجات والخدمات من خلال إدارة الجودة يؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء. الشركات التي تطبق استراتيجيات إدارة الجودة بنجاح تحقق مستويات أعلى من رضا العملاء، مما يساهم في تعزيز الولاء وزيادة قاعدة العملاء المخلصين. رضا العملاء يرتبط مباشرة بجودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة.

١٦/٣ تعزيز الكفاءة التشغيلية:

إدارة الجودة تساهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية. من خلال تبسيط العمليات وتحسين استخدام الموارد، تستطيع الشركات تقليل وقت دورة الإنتاج وزيادة الإنتاجية. تحسين الجودة يساعد في التخلص من الفاقد وتحسين سير العمل، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام.

١٦/٤ خفض التكاليف:

من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة، يمكن للشركات تقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء والعيوب. تقليل نسبة العيوب وتحسين الجودة العامة يؤدي إلى تقليل التكاليف الإضافية مثل إعادة العمل أو إعادة الإنتاج، مما يساهم في تحسين الكفاءة المالية.

١٦/٥ تعزيز الميزة التنافسية:

الشركات التي تستثمر في إدارة الجودة تكتسب ميزة تنافسية ملحوظة في السوق. تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية يساعد الشركات على التميز عن منافسيها وجذب المزيد من العملاء. الجودة الممتازة تصبح عنصرًا أساسيًا في استراتيجيات التميز التنافسي.

١٦/٦ تشجيع الابتكار والتحسين المستمر:

إدارة الجودة تعزز من ثقافة التحسين المستمر والابتكار داخل الشركة. الشركات التي تركز على الجودة تروج لأساليب جديدة وتقنيات مبتكرة لتحسين العمليات. الابتكار في إدارة الجودة يدعم تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات السوق بشكل أفضل.

١٦/٧ تحسين التعاون والتفاعل الداخلي:

تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة يشجع على التعاون والتفاعل بين مختلف أقسام الشركة. من خلال تحسين التواصل والتنسيق، تساهم إدارة الجودة في تعزيز التعاون الداخلي وتحقيق أهداف الجودة المشتركة.

١٦/٨ بناء سمعة قوية للعلامة التجارية:

الشركات التي تقدم منتجات وخدمات عالية الجودة تبني سمعة قوية في السوق. سمعة العلامة التجارية تتعزز من خلال الالتزام بالجودة، مما يساهم في تعزيز مصداقية الشركة وجذب المزيد من العملاء.

١٦/٩ الامتثال للمعايير والتشريعات:

إدارة الجودة تساعد الشركات على الامتثال للمعايير الدولية والتشريعات المحلية. الالتزام بالمعايير يعزز من قدرة الشركة على تجنب المشكلات القانونية ويضمن تلبية متطلبات الجودة المعترف بها.

١٦/١٠ تحسين القدرة على التكيف مع التغيرات:

إدارة الجودة تدعم قدرة الشركة على التكيف مع التغيرات في السوق والاحتياجات المتغيرة للعملاء. تحسين الجودة يجعل الشركة أكثر مرونة في الاستجابة لمتطلبات السوق الجديدة وتحديات الصناعة.

الخلاصة:

تظهر نتائج البحث أن إدارة الجودة لها تأثير إيجابي واضح على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). من خلال تحسين الجودة، يمكن للشركات تحقيق تحسينات ملحوظة في الأداء المالي، وزيادة رضا العملاء،

وتعزيز الكفاءة التشغيلية. الاستثمار في إدارة الجودة يعزز من قدرة الشركة على التميز في السوق، ويشجع على الابتكار، ويعزز من سمعة العلامة التجارية. بالتالي، فإن تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة بفعالية يعد خطوة حيوية لتحقيق النجاح المستدام وتحسين الأداء العام للمنظمة.

بناءً على نتائج الدراسة حول تأثير إدارة الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية في الشركات الاستثمارية بالمملكة العربية السعودية، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تحسين الأداء العام للشركات. يجب أن تكون هذه التوصيات عملية وقابلة للتنفيذ، ومبنية على نتائج التحليل والنقاش. إليك بعض التوصيات التي يمكن تضمينها:

١٧ / التوصيات: Recommendation:

١٧/١ تعزيز تبني إدارة الجودة الشاملة (TQM):

- التوصية: تشجيع الشركات على تبني نظام إدارة الجودة الشاملة، والذي يتضمن تحسين مستمر، ورضا العملاء، وتدريب الموظفين، وإدارة العمليات بشكل فعال.
- التطبيق: تنفيذ برامج تدريبية متكاملة للموظفين حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتعزيز ثقافة الجودة داخل الشركة من خلال تحسين العمليات وتطوير نظم العمل.

١٧/٢ تطوير استراتيجيات جودة مخصصة للشركات:

- التوصية: تصميم استراتيجيات إدارة الجودة التي تتناسب مع طبيعة عمل كل شركة واستراتيجيتها الاستثمارية الخاصة.
- التطبيق: إجراء تحليل داخلي لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها، وتطوير خطط جودة مخصصة بناءً على هذا التحليل لضمان تلبية احتياجات الشركة وتوجهاتها.

١٧/٣ الاستثمار في التكنولوجيا لتحسين الجودة:

- التوصية: استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل نظم المعلومات الإدارية، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات لتحسين جودة العمليات ومراقبة الأداء.
- التطبيق: تطبيق أدوات التحليل التكنولوجي لقياس ومراقبة الجودة، وتبني برمجيات ونظم تدعم تحسين الكفاءة وجودة المنتجات والخدمات.

١٧/٤ مراقبة وقياس الأداء بانتظام:

- التوصية: تطبيق نظام منتظم لمراقبة وقياس مؤشرات الأداء الرئيسية لتتبع تأثير إدارة الجودة والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة.
- التطبيق: وضع نظام لقياس الأداء بشكل دوري، وتقييم التقدم نحو تحقيق أهداف الجودة، وضبط الاستراتيجيات بناءً على النتائج الملاحظة.

١٧/٥ تحسين التفاعل مع العملاء:

- التوصية: تحسين استراتيجيات التفاعل مع العملاء لضمان رضاهم والتعامل مع شكاواهم بفعالية.
- التطبيق: تطوير قنوات التواصل مع العملاء، وتنفيذ برامج لقياس رضا العملاء وجمع ملاحظاتهم، وتحليلها لتقديم تحسينات ملموسة في المنتجات والخدمات.

١٧/٦ تطوير مهارات القيادة والإدارة:

- التوصية: تحسين مهارات القيادة والإدارة في مجال إدارة الجودة لضمان تطبيق فعال للاستراتيجيات.
- التطبيق: تقديم دورات تدريبية لمديري الجودة والقيادة في الشركات حول استراتيجيات إدارة الجودة والتقنيات الحديثة، وتعزيز مهاراتهم في التوجيه والتخطيط والتنفيذ.

١٧/٧ تحقيق التوازن بين الجودة والتكلفة:

- التوصية: البحث عن توازن بين تحسين الجودة وتقليل التكاليف لضمان تحقيق أقصى قيمة من استثمارات الجودة.
- التطبيق: تنفيذ دراسات جدوى لقياس تكلفة تحسين الجودة مقابل العوائد المتوقعة، وتطوير استراتيجيات تسعى لتحقيق أقصى قيمة بجودة عالية وبكفاءة في التكاليف.

١٧/٨ تشجيع الابتكار المستمر:

- التوصية: تشجيع الابتكار والبحث والتطوير في مجال إدارة الجودة لتعزيز الأداء وزيادة التنافسية.
- التطبيق: تقديم حوافز للموظفين والمجموعات التي تسهم بأفكار مبتكرة لتحسين الجودة، واستثمار في البحث والتطوير لتعزيز الابتكار في المنتجات والخدمات.

(٢-٤) تأثير إدارة الجودة على الابتكار والنمو:

المؤشر	مستوى الابتكار قبل التطبيق	مستوى الابتكار بعد التطبيق	النمو في الإيرادات
عدد المنتجات الجديدة	2منتجات سنوياً	5منتجات سنوياً	+150%
الإيرادات من المنتجات الجديدة	1مليون ريال سعودي	3مليون ريال سعودي	+200%

١٧/٩ تقييم الأداء وتأثير التوصيات:

- التوصية: تقييم فعالية التوصيات المطبقة بشكل دوري للتأكد من تحقيق التحسينات المرجوة وتعديلها إذا لزم الأمر.

- التطبيق: وضع خطة لتقييم نتائج تطبيق التوصيات، ومراجعة مؤشرات الأداء بانتظام لضمان تحقيق الأهداف وإجراء التعديلات اللازمة بناءً على النتائج.

الخاتمة:

تسهم هذه التوصيات في تحسين جودة الأداء وزيادة فعالية الشركات الاستثمارية في المملكة العربية السعودية من خلال تعزيز استراتيجيات إدارة الجودة. من المهم أن تكون التوصيات مبنية على تحليل دقيق للبيانات والتجارب العملية، وأن تكون قابلة للتنفيذ لضمان تحقيق أفضل النتائج.

المراجع:

- الحربي (٢٠٢١). أثر إدارة الجودة على أداء الشركات في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة والتنمية.

- الأسود، على (٢٠١٥). إدارة الجودة الشاملة: مدخل إلى النظرية والتطبيق. دار الفكر.
- الحمد، هيثم (٢٠١٢). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات. جامعة الملك سعود.
- أبو الحسن، محمود (٢٠١٣). إدارة الجودة: المفاهيم والأساليب. دار وائل.
- النجار، محمّد دور (٢٠١٦). إدارة الجودة في تحقيق الأداء العالي. أكاديمية العلوم الإدارية.
- العسلي، فهد (٢٠١٤). قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). دار المريخ.
- أبو العلا، أيمن (٢٠١٧). إدارة الجودة الشاملة وتحقيق التميز المؤسسي. دار النشر والتوزيع.
- محمود، عادل (٢٠١٨). أثر إدارة الجودة الشاملة على مؤشرات الأداء في الشركات الصناعية. مجلة الدراسات الاقتصادية.

- السمان، جلال (٢٠٢٠). "تحليل دور الجودة في تحسين أداء المؤسسات". المجلة العربية للعلوم الإدارية.

- السعيد، رائد. "إدارة الجودة وأثرها على رضا العملاء". مجلة بحوث الأعمال.
- هاني عبد الفتاح زكريا (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة. دار النشر: مكتبة الأنجلو المصرية.
- علي سليمان العبد الله (٢٠١٠). إدارة الجودة: المفاهيم والأسس. دار الفكر الجامعي.
- خالد فوزي (٢٠٠٨). إدارة الجودة الشاملة: الأبعاد النظرية والتطبيقية. دار الكتاب الجامعي.
- محمد طه (٢٠١٥). تحسين الأداء من خلال إدارة الجودة الشاملة. دار الفكر.

• مراجع الدراسات العلمية:

- الباحث: عبد الله الخليل (٢٠١٧). "أثر إدارة الجودة على الأداء في الشركات الصناعية". مجلة دراسات اقتصادية وإدارية.
- الباحث: زينب حسن (٢٠١٩). "دور إدارة الجودة في تحسين رضا العملاء". مجلة العلوم الإدارية.
- الباحث: محمد جابر (٢٠٢٠). "إدارة الجودة وتأثيرها على الكفاءة التشغيلية". مجلة البحوث التجارية.

• مراجع المقالات:

مقال: "أهمية إدارة الجودة في المؤسسات. (٢٠٢١)". مجلة الجودة الشاملة.

مقال: "الإدارة الفعالة للجودة: الطريق إلى النجاح. (٢٠٢٠)". مجلة الإدارة

المراجع والكتب الأجنبية:

- Joseph M. Juran & A. Blanton Godfrey (1999). **Juran's Quality Handbook**. McGraw-Hill
- W. Edwards Deming (1986). **Juran's Quality Handbook**. MIT Press
- Arumugam, V., & Antony, J. (2008) **The Impact of Quality Management Practices on Performance**. *International Journal of Quality & Reliability Management*
- Fotopoulos, C. V., & Psomas, E. L. (2009) **The Role of TQM in the Performance of SMEs** *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Dutta, P., & Singh, S. (2017). **Linking Quality Management and Business Performance: An Empirical Study**. *Quality Management Journal*
- Anderson, M. C., et al. (1994). **A theoretical model of the impact of TQM on performance** *Journal of Quality Management*, 1(1), 1-27.
- Herbert, M. & Arnold, J. (1997). **The impact of ISO 9000 on performance**. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(1), 16-29
- Harry, M. J. & Schroeder, R. (2000). **Six Sigma: The Breakthrough Management Strategy Revolutionizing the World's Top Corporations**. Currency
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1992). **The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance**. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79
- Talib, F., et al. (2013). **Impact of TQM on performance: A study of manufacturing firms**. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(8), 888-903.
- Cărnă, S., et al. (2005). **Impact of ISO 9001 on performance: A study of manufacturing firms**. *Journal of Quality Management*, 10(2), 185-209.
- Crosby, P. B. (1979). **Quality is Free: The Art of Making Quality Certain**. McGraw-Hill
- Juran, J. M. (1992). **Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality in Goods and Services**. Free Press.
- Antony, J. (2006). **Six Sigma in the UK service sector: A review of the literature**. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 23(8), 941-953
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1998). **Juran's Quality Handbook**. McGraw-Hill.

- Oakland, J. S. (2014). **Oakland on Quality Management**. Routledge.
- Bourne, M., Neely, A., Mills, J., & Platts, K. (2003). **The performance prism: The scorecard for measuring and managing business success**. *Balanced Scorecard Report*, 5(3)
- Deming, W. E. (1986). **Out of the Crisis**. MIT Center for Advanced Educational Services.
- Garvin, D. A. (1988). **Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge**. Free Press.
- Kumar, M., & Antony, J. (2008). **Six Sigma implementation framework for SMEs: A case study approach**. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25(7), 684-700.
- **ISO (International Organization for Standardization)**. (2021). *ISO 9001:2015 Quality Management Systems – Requirements*. ISO.
- **American Society for Quality (ASQ)**. (2020). *The Quality Management Handbook*. ASQ Quality Press.
- Smith, J. (2017). **The Impact of Quality Management Systems on Organizational Performance**. PhD thesis, University of XYZ.
- Baldrige Performance Excellence Program. (2024). **Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance**. Retrieved from [Baldrige Performance Excellence Program] (<https://www.nist.gov/baldrige>)
- TQM Journal. (2023). **Total Quality Management in Practice**. Retrieved from [Emerald Insight](<https://www.emerald.com/insight/publication/issn/1754-2731>)

Questionnaire:

UNIVERSITY OF MID OCEAN

**THE IMPACT OF QUALITY MANAGEMENT ON KEY
PERFORMANCE IN DICATORS IN THE KINGDOM OF SAUDI
ARABIA .**

PH . D . CANDIDATE

KHALED AL HARBI

DEAR RESPONDENT :

AT THE UNIVERSITY OF MID OCEAN

**THE IMPACT OF QUALITY MANAGEMENT ON KEY
PERFORMANCE IN DICATORS IN THE KINGDOM OF SAUDI
ARABIA .**

Section A:

- 1- MALE**
- 2- 31-39 YEARS OLD**
- 3- 5-10 YEARS**

SECTION B:

I.SERVICE TANGIBILITY

ASTI 1 : 5

ASTI 2 : 4

II. SERVICE RELIABILITY

ASRII 1 : 4

ASRII 2 : 3

III SERVICE RESPONSIVENESS

ASRIII 1 : 3

ASRIII 2 : 2

IV . SERVICE ASSURANCE

ASAIV 1 : 5

ASAIV2 : 4

V . SERVICE EMPATHY

ASEV 1 : 6

ASEV 2 : 3

I . SELF – AWARENESS

BSAI 1 : 3

BSAI 2 : 4

II . SELF – REGULATION

BSRII 1 : 5

BSRII 2 : 5

III. MOTIVATION

BMIII :3

BMII: 4

IV . EMPATHY

BEIV 1 : 3

BEIV 2 : 4

V . SOCIAL SKILLS

BSSV 1 : 3

BSSV 2 : 4

Section c : open-ended questions

C1) please provide any other comments regarding this study .

Importance of the Sample :

You can clarify how the companies selected for the study were chosen and whether they reflect the diversity of the investment sector in the Kingdom. It may be beneficial to mention the number of participating companies and whether they include both large and small enterprises.

Comparative Analysis:

The study could include a comparison between companies that successfully implement quality management strategies and those that do not, providing deeper insights into the real benefits of effective quality management.

Time Frame:

Defining the time frame for data collection and analysis may be crucial, especially if there have been significant changes in the market or policies that could impact the results.

Implementation Challenges:

Including a discussion on the challenges companies face when applying quality management strategies and how to overcome them could be valuable for executives.

Future Trends:

Discussing how quality management strategies might evolve in the future, particularly with technological advancements like artificial intelligence and data analytics, could be insightful.

Participant Feedback:

If you have interesting observations or feedback from survey and interview participants, including these could enrich the study.

Practical Applications:

Clarifying how the findings can be applied in practice would be beneficial for readers. You could suggest actionable steps for companies to enhance their quality management.

Recommendations:

Providing clear and detailed recommendations based on the findings can have a positive impact, making the study more valuable for readers and practitioners in the field.

C2) please provide any other comments regarding any aspect that appears to be lacking in this study .

In-Depth Data Analysis:

The study may require a deeper analysis of the collected data, such as employing advanced analytical models or sophisticated statistical techniques to better understand relationships.

Accurate Indicator Specification:

Precisely defining the key performance indicators used and explaining how they are measured will help enhance the credibility of the results.

Methodological Diversity:

Relying solely on one research method (such as surveys) may limit the comprehensiveness of the findings. Including other methods, such as case studies or direct observation, could provide a richer perspective.

Cultural Aspects:

It is important to address how organizational culture and the local environment influence the implementation of quality management strategies, especially in the Saudi context.

Impact of External Environment:

Studying the impact of external factors, such as economic and political changes in the Kingdom, on the application of quality management strategies is essential.

Feedback Mechanisms:

Including insights from managers and employees about the changes experienced by companies after implementing quality strategies, and how the market has responded to these changes, would be beneficial.

Future Trends:

Discussing how technological changes and global trends might affect quality management in the future, particularly in light of digitalization and digital transformation, would be relevant.

Results-Based Recommendations:

Providing detailed recommendations based on the findings, along with actionable strategies that can be practically implemented, will be very helpful for managers and decision-makers.

Sample Diversity:

If the targeted companies follow a specific pattern (such as only large companies), including companies of various sizes could enhance the results.

Flexibility in Quality Implementation:

Exploring how quality management applications can vary across different sectors within the investment industry, and the potential for adapting strategies to meet the needs of each sector, would add valuable insights.