

رسالة بعنوان

أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على شركة
التعدين العربية السعودية

إعداد الطالب / محمد الغامدي

رقم الجامعي / 251002471

إشراف /

د. الفيصل عبد الحميد محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي

2025

"شكر وتقدير"

الشكر لله أولاً وأخيراً فهو الذي أعاننا على إكمال هذا البحث المتواضع ويسعدنا بعد

ذلك أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى:

د. الفیصل عبد الحمید محمد

د. فايز علي جراد

لتفضلهم بالإشراف على هذا البحث ولما بذلاه من جهد في توجيهنا ومتابعتنا وحرصهم الدائم على تقديم

الدعم والعون فله كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير الجزاء عنا ومتعته الله بوافر الصحة

والعافية.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع كوادر شركة التعدين السعودية وجميع أساتذتنا وزملائنا لتوجيهاتهم

الكريمة وتشجيعهم المستمر.

كما نشكر كل من تعاون وقدم يد المساعدة في توفير البيانات والمعلومات لإتمام هذه

فهرس المحتويات

المحتويات

1.....	"شكر وتقدير"
1.....	فهرس المحتويات
4.....	الفصل الأول.....
4.....	الإطار العام للدراسة
4.....	مقدمة
6.....	مشكلة الدراسة
8.....	أهمية الدراسة
8.....	الأهمية النظرية
9.....	الأهمية التطبيقية:
9.....	اهداف الدراسة
10.....	تسؤلات الدراسة
10.....	فرضيات الدراسة
11.....	متغيرات الدراسة
11.....	حدود البحث
12.....	هيكل الدراسة
13.....	الفصل الثاني.....
13.....	الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة
14.....	الدراسات السابقة
32.....	الفصل الثالث.....
32.....	منهجية الدراسة
33.....	1/3 مقدمة
33.....	2/3 منهجية الدراسة
34.....	3/3 - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

35.....	4/3 تصميم البحث واسلوبه:
35.....	5/3 مجتمع الدراسة
35.....	6/3 عينة الدراسة
36.....	7/3 محاور أداة الدراسة:
38.....	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:
39.....	الفصل الرابع
39.....	تحليل البيانات والمناقشة
40.....	1/4 مقدمة
40.....	2/4 صدق - وثبات الاستبانة:
41.....	3/4 أولاً: التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.
47.....	4/4 ثانياً: مناقشة النتائج متغيرات الدراسة
56.....	الفصل الخامس
56.....	الخاتمة والنتائج والتوصيات
57.....	1/5 مقدمة
57.....	2/5 النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل والتابع:
59.....	3/5 الاستنتاجات العامة:
60.....	4/5 التوصيات:
61.....	5/5 المقترحات المستقبلية:
62.....	المراجع العربية
63.....	المراجع الأجنبية
64.....	الملاحق
66.....	الاستبانة
71.....	الملخص
71.....	Abstract



الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة

تسعى المؤسسات الصناعية في القرن الحادي والعشرين إلى تغيير وتطوير برامجها واستراتيجياتها؛ لتواكب المتغيرات العالمية المتسارعة في المجالات كافة ومنها الثورة العلمية والتكنولوجية، فعمدت إلى إدخال واستثمار التقنيات الرقمية في أنشطتها؛ لتحقيق الوظائف الثلاث المنوطة بها سواء أكانت وظيفة إنتاجية أم خدمية أو تسويقية، والتي تهدف كلها إلى خدمة المجتمع (فاروق، 2019).

أصبح التحول الرقمي في المؤسسات الصناعية ضرورة لا بد منها في ظل الثورة الصناعية الرابعة، والتقدم التكنولوجي الكبير والمتسارع حيث يعد المؤسسات الصناعية المدخل الأساسي للبحث العلمي، الذي يستهدف خدمة المجتمع والارتقاء به حضارياً، ومن ثم تصبح المؤسسات الصناعية مركزاً النهضة الاقتصادية، بل وصناعتها من خلال المنتجات والخدمات، وأيضاً، يعد المؤسسات الصناعية من أهم مصادر الاستثمار في رأس المال البشري الطريق الأول للتنمية والتقدم (السيد 2023)

يقصد الابتكار الرقمي "قياس مدى توافر وتطبيق الأنظمة والقرارات الهادفة إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسات الصناعية من خلال نظام يعمل على رقمنة الخدمات المتبادلة بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء" (عماري 2017)

الابتكار الرقمي من المفاهيم المهمة ومن أهم مبادئها الأمان والوضوح والمشاركة الفاعلة المتعلقة بجودة صنع القرار، وذلك بتفعيل المشاركة الداخلية والخارجية من خلال إيجاد نظام يساعد في التمثيل الفعال لجميع المستويات في عملية صنع القرارات وهناك علاقة إيجابية بين تطبيق الابتكار الرقمي وتحقيق الجودة والتميز، ويتحقق من خلالها الرضاء الوظيفي والولاء التنظيمي لمنسوبي شركة التعدين العربية وتعتبر الابتكار الرقمي هي استثمار حقيقي بما تحمله من شفافية ومبادئ ومعايير لتصبح الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية متطلب لا يمكن الاستغناء عنه (حمدي 2020)

ان شركة التعدين العربية ملزمة أمام الدولة والمجتمع نحو تحقيق التزاماتها في رؤية 2030، وذلك بخلق مناخ للاستثمار يسهم في دفع عجلة الاقتصاد نحو الاكتفاء الذاتي وأيضاً المساهمة بمتطلبات سوق العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية الموائمة لرؤية 2030 وتحقيق أهدافها التي أعلنتها ضمن خططها الاستراتيجية الموائمة لرؤية 2030 (شقراي 2024)

ولتحقيق ذلك هدفت شركة التعدين العربية إلى الكشف عن دور تقنيات الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لجميع الأطراف العاملة في شركة التعدين العربية ومنسوبي المؤسسات الصناعية في المقام الأول وتعد تقنيات

الابتكار الرقمي من التقنيات الإستراتيجية الحديثة التي تهتم بإنتاج المعرفة من خلال الحصول عليها، وتخزينها ومعالجتها وتفسيرها واستثمارها في حل المشكلات وتقديم خدمات جديدة، وتسعى للحصول على كفاءة أكبر وفرص جديدة لتحقيق الميزة التنافسية. وتمكّن شركة التعدين العربية من انجاز المهام في وقت أقل من خلال دعم تطبيقاته الحديثة (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية الاصطناعية، نظم المنطق الغامض، نظم الخوارزميات الجينية) للقرارات وخاصة الإدارية منها.

وللحصول على أقصى استفادة منها؛ تحتاج شركة التعدين العربية إلى الخبرة في إنشاء تقنيات الابتكار الرقمي وإدارتها على نطاق واسع. كما يتطلب الابتكار الرقمي أكثر من مجرد توظيف عالم بيانات. ويقوم دور شركة التعدين العربية على تنفيذ الأدوات والعمليات واستراتيجيات الإدارة لضمان نجاح تقنية التحول الرقمي في تحقيق أهدافه (ياسين 2019).

شركة التعدين العربية السعودية، المعروفة باسم "معادن"، هي شركة مساهمة سعودية تأسست عام 1997. تُعد معادن أكبر شركة تعدين في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتعمل على تطوير الثروات المعدنية في المملكة العربية السعودية. تقوم الشركة بتطوير مناجم الذهب والفوسفات والألمنيوم والمعادن الصناعية، بالإضافة إلى استكشاف فرص التعدين المحلية والعالمية تأسست معادن بهدف تطوير قطاع التعدين في المملكة العربية السعودية، وتحقيق قيمة كبرى للموارد المعدنية. تعتبر معادن شركة رائدة في قطاعي التعدين والمعادن، حيث تم تصنيفها من بين أفضل عشر شركات تعدين عالمية من حيث القيمة السوقية. كما أنها تمتلك ثالث أكبر شركة لتصنيع الفوسفات وتصديره على مستوى العالم وتهدف الدراسة الحالية إلى أثر الابتكار الرقمي في كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية

مشكلة الدراسة

تقوم المؤسسات الصناعية بدور كبير ومحوري في تحسين جودة منتجاتها الصناعية لتحقيق رضا العملاء والعاملين بتلك المؤسسات الصناعية من كافة المستويات الإدارية بالشركة مما يرفع من جوانب التميز لديها وتحقيق التنافسية في المستقبل، وذلك بتبني تقنيات الابتكار الرقمي التي تدعم تحسين جودة الخدمات المقدمة لكافة المستفيدين من الخدمات المقدمة،

تتسم الابتكار الرقمي بأهمية خاصة في السياق المؤسسات الصناعية في المملكة العربية السعودية، حيث تلعب كبرا واساسيا في تطوير شركة التعدين العربية وضمان تحقيقها لأهدافها المتنوعة تشكل شركة التعدين العربية مكون رئيسي من رؤية المملكة 2030، والتي تهدف إلى التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

الابتكار الرقمي يلعب دور اساسي في توجيه شركة التعدين العربية نحو تحقيق أهداف هذه الرؤية. إليك بعض النقاط التي تبرز أهمية الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية في تحقيق الفعالية الإدارية التي تتطلب جهدا مشتركا من جميع الأطراف المعنية، بدءا من إدارة شركة التعدين العربية وصولا إلى كافة الجهات ذات العلاقة مع تلك المؤسسات. من خلال بعض الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحقيق الفعالية الإدارية في شركة التعدين العربية السعودية في تطوير رؤية واضحة من خلال توفير الدعم التكنولوجي اللازم ويسهم في تحسين الكفاءة والفعالية لجودة المنتجات والخدمات المقدمة. إن توجيه الجهود بشكل أفضل وتحسين الاتصال وتوزيع المعلومات يسهم في تحقيق الرؤية بشكل أكثر فعالية وفعالية بالإضافة إلى تحسين إدارة الموارد التي تعد جزءا حيويا من استراتيجية تعزيز الفعالية الإدارية في شركة التعدين العربية السعودية. من خلال فحص الاحتياجات والموارد المتاحة بما يسهم هذا في تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي والاستدامة المالية، مما يعزز الاستمرارية والنجاح المستدام للشركة (شقراني 2024).

وكما حفز اطلاع الباحث على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي كدراسة نافع (2021) وكذلك دراسة شقراني (2024) إلى القيام بهذه الدراسة وتقضي دور تقنيات الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصناعية السعودية الحكومية. وقد لاحظ الباحث من خلال الدراسة حول شركة التعدين العربية وجود نقاط قوة ونقاط ضعف، ومن أجل تلافي نقاط الضعف وتحولها إلى نقاط قوة كان من الضروري تفعيل تقنيات الابتكار الرقمي لتحسين جودة الخدمات المقدمة لكافة المستفيدين من الخدمات (دهان 2019).

فكانت الابتكار الرقمي هي الأسلوب الأفضل والانسب من اجل القيام بالعمليات التنظيمية التي تناسب التطورات الحديثة في علم الإدارة والتي تضمن تحقيق مصالح جميع الأطراف وتعمل على تطوير وتحسين واستمرارية العمل بتلك شركة التعدين العربية لضمان رعاية مصالح جميع الأطراف ومعالجة تضارب المصالح (المطيري 2019)

وتعتبر شركة التعدين السعودية كغيرها من المؤسسات التي لا بد وان تلتزم بتطبيق الابتكار الرقمي تطبيقا جيدا لهيكلها التنظيمي والإداري والفني لتحقيق المستوى المطلوب من الشفافية لضمان تحقيق مستويات عالية من الأداء وخاصة على

الصعيدين الإداري والتنظيمي والوظيفي لتحقيق فائدة وأثر إيجابي يحقق الاستفادة لجميع أطراف العاملة والمتعاونة مع شركة التعدين العربية السعودية

ومن هناك تكمن مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما هو أثر الابتكار الرقمي بأبعادها مجتمعة (مبدأ المشاركة ومبدأ الأمان ومبدأ الوضوح) في كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

- تكمن أهمية الدراسة النظرية في انها الخطوة الاولى باتجاه التعريف بأهمية موضوع الابتكار الرقمي وتناوله من وجهات نظر مختلفة
- دراسة انعكاسات موضوع الابتكار الرقمي على جوانب اخري تحيط بالمؤسسة ومجتمعها المحيط بها من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة
- تعتبر الأهمية العلمية لموضوع الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية من الموضوعات الحديثة والحيوية والتي تشغل تفكير الإدارة العليا بتلك المؤسسات التي تهدف الي تطبيق مبادئ الابتكار الرقمي للاستفادة من نتائجها خاصة في ظل الظروف الحالية من اجل رفع كفاءة المؤسسات الصناعية
- اهمية تطبيق مبادئ الابتكار الرقمي في إدارة تلك المؤسسات والتي تسهم الي تحقيق مبادئ المشاركة والأمان والوضوح من خلال إدارة وثائق ومعلومات واضح تحكمه اطر الابتكار الرقمي ومبادئ الجودة الشاملة
- تعد هذه الدراسة من الدراسات الجديدة نسبيا في مجال الابتكار الرقمي لذا فهي قد تسهم في إثراء المكتبة العلمية، كما أنها قد تفتح آفاقا واسعة للباحثين الجدد.

الأهمية التطبيقية:

- تكمن أهمية الدراسة في أنها تناولت دور الابتكار الرقمي من منظور القطاع الصناعي في مجال التعدين ضمن معايير الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية
- تركز الأهمية العلمية بشكل أساسي الى تحقيق مبدأ المشاركة من خلال الاهتمام بالجودة والتميز في مستويات الأداء الإداري والوظيفي والفني من العاملين بشركة التعدين العربية على اختلاف مستوياتهم الوظيفية الذي يسهم بشكل كبير في اختيار الأساليب والطرق والوسائل التي تدعم الحفاظ على الموارد وتحقيق الجودة الشاملة والتنمية المستدامة
- تركز الأهمية العلمية بشكل أساسي الى تحقيق مبدأ الأمان والوضوح من خلال الاهتمام بتقنيات الابتكار الرقمي التي تحسن من معايير الجودة الشاملة المطبقة
- قد تفيد هذه الدراسة الكشف عن دور تقنيات التحول الرقمي في تحسين الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية.

اهداف الدراسة

الهدف الرئيسي للدراسة هو التعرف على أثر الابتكار الرقمي بأبعاده مجتمعة (مبدأ المشاركة ومبدأ الامان ومبدأ الوضوح) في كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية.

يتجلى هدف الدراسة ببعدين الوها نظري وتمثل تقديم إطار فكر لموضوع الدراسة والثاني ميداني يمثل دور الابتكار الرقمي بأبعادها مجتمعة (مبدأ المشاركة ومبدأ الامان ومبدأ الوضوح) في تحسين الأداء وتسعى هذه الرسالة الى تحقيق عدة اهداف الفرعية كالاتي:

- بيان اهم متطلبات الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية.
- التعرف على الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية ومدى أهميتها في إدارة شركة التعدين العربية.

- التعرف على دور الابتكار الرقمي في تحقيق المشاركة وتحسين كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية الحكومية
- التعرف على دور الابتكار الرقمي في تحقيق الامان في كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية .
- التعرف على دور الابتكار الرقمي في تحقيق الوضوح وتحسين كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية الحكومية

تسؤلات الدراسة

ويمكن تحقيق أهداف الدراسة الفرعية من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل تتوفر متطلبات تطبيق الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية؟
2. هل تطبيق مبدأ المشاركة في الابتكار الرقمي يؤدي الى كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية؟
3. هل تطبيق مبدأ الأمان والوضوح في الابتكار الرقمي يؤدي الى كفاءة إدارة الجودة الشاملة في الجماعات السعودية؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتغير الابتكار الرقمي بأبعادها مجتمعة (مبدأ المشاركة ومبدأ الامان ومبدأ الوضوح) على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية عند مستوى دلالة (≤ 0.05).

ومن الفرض الرئيسي تم التوصل إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مبدأ المشاركة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية عند مستوى دلالة (≤ 0.05).

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مبدأ الامان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية عند مستوى دلالة (0.05)≤.

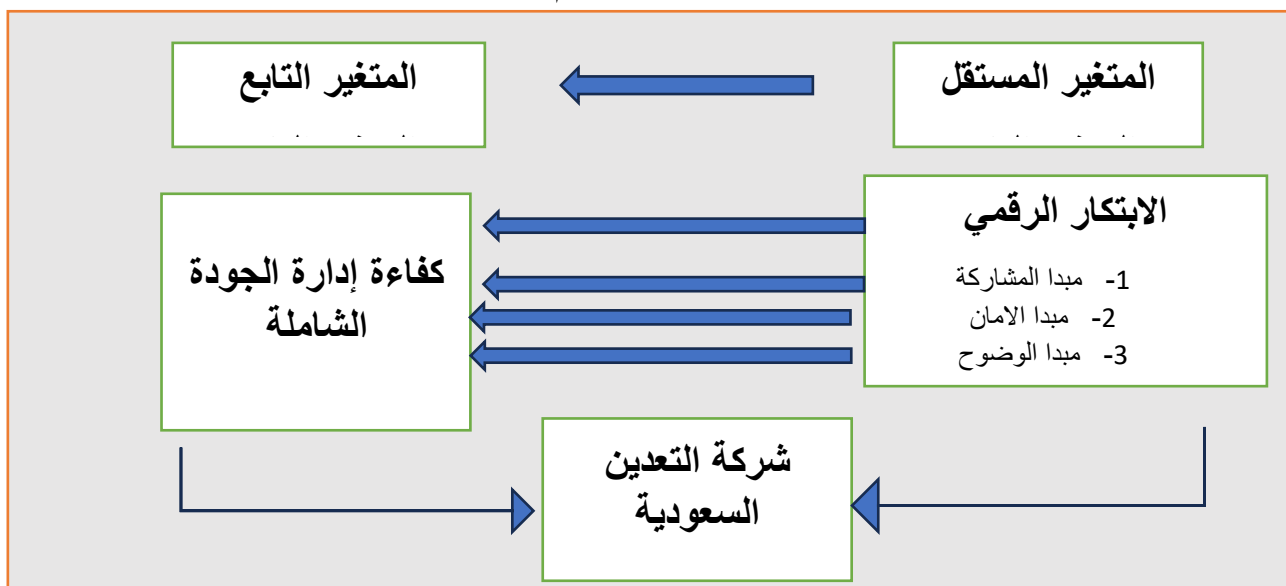
3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مبدأ الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية عند مستوى دلالة (0.05)≤.

متغيرات الدراسة

o المتغير التابع: الابتكار الرقمي

o المتغير المستقل: كفاءة إدارة الجودة الشاملة بشركة التعدين العربية.

شكل رقم 1



حدود البحث

- الحدود الزمانية: لقد أجريت هذه الدراسة في 2025م
- الحدود المكانية: شركة التعدين العربية السعودية (معادن) في المملكة العربية السعودية

- الحدود البشرية: العاملين في شركة التعدين العربية السعودية (معادن) من كافة المستويات الإدارية (العليا والوسطى والتشغيلية)
- الحدود الموضوعية: استعرضت الدراسة أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة بشركة التعدين العربية السعودية.

هيكل الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وفي ضوء منهجيتها وتحقيقاً لأهدافها تم تبويب متن الدراسة بحيث تتمثل هيكل الدراسة في خمسة فصول رئيسية يمكن عرضها على النحو التالي:

- الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
- الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
- الفصل الثالث: نموذج وفرضيات الدراسة، عرض وتحليل البيانات
- الفصل الرابع، تحليل البيانات واختبار الفرضيات
- الفصل الخامس الخاتمة وتشمل (ملخص النتائج ومناقشة النتائج وتوصيات الدراسة).
- مراجع الدراسة
- ملاحق الدراسة.



الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

الدراسات السابقة

يهتم هذا الجزء بدراسة ادبيات أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة حيث يوجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مختلفة حول الابتكار الرقمي وأيضاً دراسات تناولت كفاءة الجودة الشاملة ودراسات تناولت كلا المتغيرين وقد تناولت تلك المتغيرات من خلال وجهات نظر متعددة وسيعرض الباحث أهم الدراسات التي تناولت العلاقة أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة كمائلي:

دراسة (الشربتلي، 2024)

بعنوان "أثر استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحقيق استدامة منظمات الأعمال في ضوء تقنيات التحول الرقمي" هدف هذا البحث إلى بيان أثر استخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة في تحقيق استدامة منظمات الأعمال في ضوء التحول الرقمي، من خلال توضيح العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والتحول الرقمي وكيفية دمج أسلوب إدارة الجودة مع التحول الرقمي لتحقيق أهداف الاستدامة، وعلى ضوء تلك النتائج، فقد أوصى البحث بضرورة تعزيز التدريب المستمر للعاملين على مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأحدث تقنيات التحول الرقمي، مما يعزز من مهاراتهم ويزيد من قدرتهم على التكيف مع التغيرات، ثانياً، ينبغي على المنظمات تطوير استراتيجيات واضحة لدمج أدوات التحول الرقمي في أنظمة إدارة الجودة، مما يساهم في تحسين الكفاءة والابتكار. ثالثاً، يُفضل إنشاء ثقافة مؤسسية تدعم الجودة والابتكار، حيث يُعزز ذلك من التفاعل الإيجابي بين الفرق المختلفة ويحفز على المشاركة الفعالة، رابعاً، يُنصح بتطبيق مقاييس أداء متكاملة تركز على الجودة والاستدامة، مما يوفر رؤية دقيقة حول التقدم المحرز، أخيراً، يجب أن تسعى المنظمات إلى التعاون مع الشركاء والموردين الذين يتبنون معايير الجودة والاستدامة، مما يعزز من القدرة التنافسية ويضمن تحقيق الأهداف المرجوة بشكل مستدام

دراسة (نور الدين وشقراني، 2024):

بعنوان "دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة" تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الابتكار الرقمي (تطبيق محطتي) في تحسين جودة خدمات المؤسسة حيث صممت استبانة بناء على الدراسات السابقة لعينة مكونة من 138 من عمال ومسافرين متواجدين بالمحطة، وتم معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج (4 SMART-PLS)، كما تم استخدام المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى $\alpha 0.05 \geq$ (للافتكار الرقمي

وتحسين جودة الخدمات بالمؤسسة محل الدراسة، كما أوصت الدراسة بضرورة تخصيص موارد مادية وغير مادية، وتنظيم مناسب لقيامها بالمزيد من البحوث، كما يتعين عليها أن تخصص موارد بشرية مؤهلة لذلك، مع فتح المجال، في المجال الابتكاري الرقمي لإشراك جميع العمال في هذه العملية.

دراسة (الشامي، 2023):

بعنوان "دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي" تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي، لذا فإن تبني مفهوم التحول الرقمي كإستراتيجية يلعب دورا مهما في جودة مخرجاته وفي تنمية الأفراد الجيدين والمبدعين، وبالتالي فهو وسيلة قوية لبناء مجتمع قائم على المعرفة، والمؤسسات الأكاديمية هي الأكثر حاجة نحو التحول الرقمي، لكي تتمكن من مواكبة التطورات التكنولوجية بكل ما تقدمه من عمليات وخدمات متنوعة، وهذا من شأنه أن يدفع مؤسساتنا الأكاديمية في المنطقة العربية إلى إيلاء هذا التوجه الإستراتيجي اهتماما كبيرا كمصدر إلهام للارتقاء وتحسين جودة العملية التعليمية. وقد تم استخدام منهجين وصفيين وتحليليين مناسبين لمثل هذه الدراسة.

دراسة (السيد، 2023):

بعنوان "تأثير تطبيق الرقمنة علي جودة الخدمات الحكومية" أصبحت الرقمنة والتحول الرقمي ضرورة ملحة للمنظمات لمواكبة الثورة التكنولوجية والانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية والقضاء على البيروقراطية وتقليل الأخطاء البشرية وترشيد الإنفاق وتحقيق كفاءة المعاملات والخدمات وتحسين عملية اتخاذ القرار، لذلك تسعى مصلحة الضرائب المصرية إلى تبني أسلوب الرقمنة والتحول الرقمي في العمل للاستفادة من هذه المزايا بهدف خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية والمساعدة في التوسع والانتشار لشريحة أوسع من الممولين وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة من خلال المصلحة. ومن هنا فإن هدف هذا البحث هو التعرف على أثر تطبيق الرقمنة (الإستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاطمئنان) بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية، وذلك من خلال التطبيق على عينة مكونة من 200 عامل ممن لديهم علاقة مباشرة بعمليات الرقمنة والتحول الرقمي بمأموريات المصلحة بمحافظة القاهرة، وتوصل الباحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة (الإستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد

البشرية) على جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاطمئنان) بمصلحة الضرائب المصرية، وذلك عند مستوى دلالة إحصائية أقل من 5%.

دراسة (المصري، 2022):

بعنوان " دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لطلبة المؤسسات الصناعية الأردنية من وجهة نظرهم" هدفت الدراسة للكشف عن دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة في المؤسسات الصناعية الأردنية من وجهة نظرهم وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (410) طالبا وطالبة وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الصناعية الأردنية من وجهة نظر طلبتها جاء بدرجة متوسطة وكذلك جاءت جودة الخدمات المقدمة لطلبها بدرجة متوسطة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة الخدمات المقدمة للطلبة تعزى لمتغير الجنس والبرنامج الدراسي وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدرجة العلمية ولصالح الدبلوم العالي والماجستير. وأظهرت النتائج أن هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، لمجالات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الطلابية في المؤسسات الصناعية الأردنية.

دراسة (نافع، 2021):

بعنوان " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات" يعد مفهوم الرقمنة من المفاهيم الحديثة نسبيا، واستهدف البحث الحالي بصفة أساسية توصيف مستوى تطبيق الرقمنة في جامعة مدينة السادات، وتحديد مدى اختلاف مستوى التطبيق باختلاف الخصائص الديموغرافية لأعضاء هيئة التدريس، وتوصيف مستوى جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات، وتحديد مدى اختلاف هذا المستوى باختلاف الخصائص الديموغرافية لأعضاء هيئة التدريس، وتحديد طبيعة ونوع العلاقة بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات، وتحديد كيفية تحسين جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات من خلال التحول نحو الرقمنة، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها 214 من أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات، وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن واقع الرقمنة في جامعة مدينة السادات

كانت متوسطة على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها على حدة، وكذلك وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك أعضاء هيئة التدريس حول بعض أبعاد الرقمنة باختلاف الخصائص الديموغرافية

التعقيب على الدراسات السابقة

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة كل من (نور الدين وشقراني، 2024) و (والشامي، والسيد، 2023) و (المصري، 2022) و (نافع، 2021) و (وصبي والفخراي وعادل، 2020) و (والشواورة، 2020) في تناول موضوع أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعاملين في شركة التعدين العربية السعودية. في احتواء إحدى تلك الدراسات على أحد المتغيرين على الأقل.

ولكنها اختلفت وتميزت عن الدراسات السابقة في الجمع بين الابتكار الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعاملين في المؤسسات الصناعية الحكومية السعودية، وكذلك الاختلاف في مجتمع وعينة الدراسة. كما استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تطوير أداة هذه الدراسة والمتمثلة في الاستبانة لجمع المعلومات وتحليلها والأساليب الإحصائية المستخدمة وكذلك المساعدة في اختيار تحديد فروض واسئلة واهداف الدراسة الحالية من خلال الوقوف على الفجوة البحثية نتيجة الاطلاع على الدراسات السابقة.

ان ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في انها تعتبر دراسة متواضعة تدرس اثر الابتكار الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة التعدين العربية السعودية حيث ان معظم الدراسات ركزت علي جودة الخدمات المقدمة في العديد من القطاعات المختلفة وتأثيرها دون التطرق الي مفهوم لابتكار الرقمية وتطبيقه حيث قمنا بدراسة العوامل التي تطبق عليها عمليات الابتكار الرقمي بالنسبة الخدمات المقدمة في شركة التعدين العربية السعودية لتتناسب مع المتطلبات الخاصة بجودة الخدمات المقدمة من خلال زيادة الاهتمام والوعي بمفهوم الابتكار بجميع فروعه وضرورة تطويرها.

مقدمة

إن العمل الإنتاجي والخدمي يقوم بخدمة المجتمع، ومن هذا المنطلق فإن المؤسسات الصناعية المتكامل معنيّ ببناء وتأهيل قدرات العاملين بها وترسيخ القيم الإيجابية لديهم مما يستدعي ضرورة تطوير شامل للعملية الإنتاجية والصناعية والتجارية والاجتماعية بجميع مكوناتها وبالأخص تطوير مهارات العاملين بالمؤسسات الصناعية في كافة الجوانب، مما يمكنهم من تحقيق ذلك البناء وترسيخ تلك القيم وتقوية نسيج الوطنية والارتقاء بها إلى أعلى الرتب، وكذلك الارتقاء بمخرجات المؤسسات الصناعية لتحقيق ما أنيط به من رؤية المملكة الشاملة 2030. يعد موضوع الابتكار الرقمي من أبرز التطبيقات الادارية والتكنولوجية الحديثة في شركة التعدين العربية السعودية على مستوى العالم ويشكل حيزا كبيرا في مستقبل الادارة خلال السنوات القادمة وتشترك فيه علوم مختلفة مكنت الانسان من تحقيق تطلعاته وباختصار فان تطبيقات الابتكار الرقمي في علوم الإدارة مرت بثلاث مراحل حتى وصلت الى ما نحن عليه هي: (الشمري 2018) وعليه تطرق هذا الفصل الثاني الى ثلاث اقسام:

المبحث الأول: مفهوم الابتكار الرقمي واستراتيجيات تطويرها

المبحث الثاني: كفاءة إدارة الجودة الشاملة وكيفية قياس التحول اليها.

المبحث الاول: مفهوم الابتكار الرقمي واستراتيجيات تطويره

مقدمة

في ظل العصر الحديث وما يشهده من توجه عالمي ودولي نحو المعرفة بكافة اشكالها وخصوصا التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الرقمية الحديثة والتي تتطور باستمرار واستخدامها في رفع الرفاهية الاجتماعية من خلال استثمار الموارد المادية والبشرية والاقتصادية المختلفة بشكل مثالي

أصبحت الابتكار الرقمي وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء في كافة المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة الخدمية والاقتصادية والتعليمية خصوصا في عالم مفتوح على عنصر التغير والابتكار المستمر من خلال الإبداع و التنافسية التي تعد بمثابة معايير تعكس مستوى الأداء لتلك المنظمات المعاصرة والمؤسسات المختلفة أي كانت ما تقدمه من خدمة او

سلعة لأنها تعمل على زيادة كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي لها وتحسين صورة مخرجاتها وتسريع عمليات تبادل معلوماتها عبر الشبكات الالكترونية التي تسهل الحصول على خدمات ومنتجات تلك المؤسسات والمنظمات (فاروق، 2019).

نجد ان الابتكار الرقمي هو الشيء الذي مكن المؤسسات الصناعية المعاصرة من الاستفادة بشكل كبير من مزايا هذه الإدارة لغرض إعادة تصميم وتشكيل بنيتها التحتية، وتحويل هيكلها التقليدية، وتوسيع نطاق عملياتها التشغيلية وإعادة صياغتها بطريقة تسمح لها بان تكون مخرجات أنشطتها بالصورة المطلوبة التي تحقق أكبر استفادة لتلك المؤسسات والمتعاملين معها من موظفين وفنيين ومهندسين وإخراج نشاطاتها الداخلية بما يحقق أهدافها (السيد، 2023).

مفهوم الابتكار الرقمي:

تم مسح الادبيات العلمية حول مفهوم الابتكار الرقمي حيث لا يوجد تعريف مشترك واحد للابتكار الرقمي ولكن هو اسلوب جديد ومتطور بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت الى نقلة نوعيه في تقدم الاجهزة الإدارية في القطاعات العامة والخاصة والحكومية وغيرها من الادارات التقليدية الى التعاملات الالكترونية وباختصار ان الابتكار الرقمي يشار اليه بانها تطبيق التقنيات على الانترنت في القطاعات والأنشطة الإدارية في القطاعات الحكومية وغير الحكومية التجارية والاقتصادية والخدمية وأيضاً في موضوع الدراسة الحالية في القطاعات الصناعية مثل المؤسسات الصناعية (عماري، 2017).

الابتكار

✓ الابتكار هو مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية التي إذا وجدت بيئة مناسبة يمكن أن ترقى بالعمليات العقلية لتؤدي إلى نتائج أصيلة ومفيدة للمبتكر نفسه والمؤسسة والمجتمع والعالم. (ناصر، 2014).

وبناء عليه يري الباحث ان الابتكار في أبسط صورته تحويل الأفكار الجديدة والأفكار الخيالية إلى واقع، وهو يضم عمليتين أساسيتين هما: التفكير والإنتاج من خلال بدل قدر معقول من المعرفة في الموضوع أو الفكرة التي يقع عليه التفكير. ويرتبط الابتكار بالإبداع أو العملية الإبداعية وهو الطرق أو الأساليب الجديدة المختلفة الخارجة أو البعيدة عن التقليد التي تستخدم في عمل أو تطوير الأشياء والأفكار.

أهمية الابتكار الرقمي (شريف، 2018).

- يعزز الابتكار الرقمي ثقافة تنظيمية مرنة وقابلة للتكيف
- إنه يشجع التجريب والتعلم المستمر والقدرة على الاستجابة بسرعة
- تتيح الرؤية المستندة إلى البيانات اتخاذ قرارات مستنيرة واستراتيجيات الابتكار الاستباقية.
- تمكين النمو المستدام والنجاح على المدى الطويل.
- يتيح الابتكار الرقمي للشركات اكتساب ميزة تنافسية في السوق .
- يركز الابتكار الرقمي على تحسين تجربة العملاء وتفاعلهم .

أنواع الابتكار (شقراي، 2024).

- الابتكار التكنولوجي
- الابتكار في التسويق والإعلان.
- الابتكار في العمليات والإنتاج وتطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة.
- الابتكار في تطوير المنتجات وتحسين المنتجات الحالية لتلبية توقعات العملاء.
- الابتكار في النموذج التجاري.

عناصر الابتكار. (Badarin Fadel Muhammad 2017)

- الفكرة الإبداعية.
- الاستراتيجية والرؤية.
- الثقافة التنظيمية وتطويرها.
- الموارد اللازمة لتحقيق الأفكار الابتكارية.
- عملية التنفيذ والتطبيق لضمان نجاح الابتكارات.

أسباب حاجة المؤسسات للابتكار

تحتاج المؤسسات إلى الابتكار للبقاء قادرًا على المنافسة، وتحسين الكفاءة والإنتاجية، وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة، مما يضمن النمو المستدام والمرونة في مواجهة تحديات السوق. بالإضافة إلى ذلك، يساعد الابتكار في جذب المواهب ورفع معنويات الموظفين من خلال تعزيز ثقافة الإبداع والتعلم المستمر ويمكن حصرها في الأسباب التالية: Frank) (Cyrille2018).

- التغير المستمر سواء بسبب التكنولوجيا، أو التطورات الاقتصادية، أو تغيرات احتياجات العملاء
- التميز التنافسي من خلال تقديم منتجات وخدمات فريدة ومبتكرة.
- تلبية احتياجات العملاء بطرق جديدة وفريدة.
- تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال استخدام التكنولوجيا والأفكار الجديدة.
- يمكن للمنظمة الاستمرار في النمو والتوسع والاستجابة لتطلعات السوق.

استراتيجيات الابتكار الرقمي في الإدارة

تتضمن استراتيجيات الابتكار الرقمي في الإدارة تطوير رؤية رقمية استراتيجية، تبني ثقافة مرنة وقابلة للتكيف، وتمكين الموظفين بالأدوات الرقمية والتدريب اللازم، مع التركيز على تحسين تجربة العملاء واستكشاف نماذج أعمال جديدة. تشمل الاستراتيجيات الرئيسية أيضاً دمج الذكاء الاصطناعي، الأتمتة، بناء قدرات رقمية متينة، والتكيف مع التغيرات السوقية السريع

تعرف استراتيجية التحول الرقمي على أنها إحدى الطرق المستخدمة لإعادة هيكلة المؤسسة، بهدف دمج التقنيات الرقمية في جميع مجالات التحول الرقمي داخل المؤسسة، وذلك من أجل الحصول على رضا العملاء، من خلال سرعة التسليم وزيادة كفاءة وجودة المنتجات. ولكن لن يقتصر تعريف رقمنة المؤسسة إلى هذا فقط، بل يشمل تغيير كامل لثقافتها أيضاً، وطرق تنفيذ العمليات وسير العمل .

كما يشير مفهوم استراتيجية التحول الرقمي إلى أنها خطة مُفصلة وشاملة لتطوير العمليات بالمؤسسات وكافة الجوانب المادية، وذلك باستخدام التقنيات الرقمية. وهي تشمل مجموعة من الخطوات التي تقوم المؤسسات من خلالها بتطبيق الأدوات والتقنيات المناسبة، من أجل رضا العملاء وتحسين الكفاءة.

وبالرغم من التحديات التي قد تواجه المؤسسة عند تطبيق التحول الرقمي، إلا أن الفائدة التي سوف تعود عليها أكبر، ومنها:

- القدرة على مواكبة التطور والتغيرات المستمرة.
- سرعة الاستجابة ووقت الوصول إلى السوق.
- زيادة الجودة وتحسين الإنتاج.
- تعزيز التعاون بين أقسام المؤسسة.
- زيادة القدرة على المنافسة.
- تقليل المخاطر

فائدة الابتكار الرقمي في المؤسسات (المطيري، 2019).

يُحسن الابتكار الرقمي الكفاءة من خلال أتمتة العمليات وزيادة الإنتاجية، ويعزز تجربة العملاء عبر تخصيص الخدمات، ويُمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات استراتيجية مستندة إلى البيانات، ويفتح آفاقاً جديدة للإيرادات ونماذج الأعمال. كما أنه يُعزز قدرة المؤسسة على المنافسة في السوق الرقمي المتسارع ويُساهم الابتكار بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الناشئة وخفض التكاليف. من خلال اعتماد تقنيات جديدة وأساليب عمل مُبتكرة، يُمكن للمؤسسات أتمتة العمليات الروتينية، وتقليل الاعتماد على العمل اليدوي، وتحسين إدارة الموارد، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وخفض التكاليف التشغيلية حيث يؤدي الابتكار إلى زيادة الإيرادات وتوسيع قاعدة العملاء وتعزيز الربحية على المدى الطويل. ويتيح الابتكار للمنظمات استكشاف فرص جديدة وتحقيق نمو مستدام وتوسع مستقبلي. من خلال استخدام التكنولوجيا والحلول الذكية في الابتكار لتحسين التنظيم وتبسيط العمليات وتحقيق أفضل أداء وإنتاجية. ويساهم

الابتكار في بناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع العملاء. وايضا، زيادة الربحية والنمو المستدام وتحقيق المزيد من الانتشار والتوسع في تحسين العمليات وتقليل التكاليف وتعزيز سمعة العلامة التجارية وتحقيق التفوق والنجاح في سوق متغير ومتطور.

- زيادة الكفاءة والإنتاجية من خلال استبدال العمليات اليدوية بسير عمل آلي وتقليل الوقت والموارد اللازمة لإنجاز المهام والعمل على تحسين سرعة الاستجابة للأزمات من خلال تحليل البيانات السريع.
- تحسين تجربة العملاء من خلال توفير تفاعلات أكثر تخصيصًا وشخصية عبر أدوات مثل روبوتات الدردشة والتطبيقات مما يترتب عليه زيادة رضا العملاء وولائهم والتي تدفع الى تسهيل الوصول للخدمات عبر قنوات رقمية متنوعة.
- اتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات عبر تحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتنفيذ لتحسين الأداء من خلال تحسين دقة التنبؤات المستقبلية.
- فتح مصادر إيرادات جديدة عبر تطوير نماذج أعمال جديدة مثل خدمات الاشتراك والأسواق الرقمية وإعادة تشكيل نموذج العمل الأساسي للشركة.
- تعزيز القدرة التنافسية من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة والحفاظ على الميزة التنافسية في السوق وزيادة حصة السوق.
- تنمية ثقافة الابتكار من خلال تشجيع الموظفين على التفكير الإبداعي وتجربة أفكار جديدة وتعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة.
- تحسين إدارة الموارد عبر زيادة الشفافية في استخدام الموارد، إدارة أفضل للموارد المالية والمادية.
- ضمان الأمن تطبيق معايير الأمان لحماية بيانات العملاء وتعزيز ثقة العملاء في خدمات الشركة

الابتكار الرقمي في الإدارة.

للابتكار الرقمي في الإدارة هو استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات الإدارية، وتجربة العملاء، وتطوير نماذج أعمال جديدة. يهدف إلى زيادة الكفاءة من خلال أتمتة المهام، وتحسين عملية اتخاذ القرارات بالاعتماد على تحليل البيانات، وتوفير ميزة تنافسية. الأدوات مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية تُعد ركائز أساسية للابتكار الرقمي

حيث يعد الابتكار الرقمي من خلال استخدامه في الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام عناصر الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والنظم الإدارية الحديثة التي أسهمت بشكل مباشر في تكوينه وانتشاره برامجه على مستوى واسع في كافة المؤسسات الخدمية والاقتصادية.

فالإدارة الرقمية تترعرع وتنمو في بيئة الابتكار الرقمي من خلال استخدام وسائل ابداعية تستمد قوتها من الفكر التكنولوجي والابتكار الرقمي في علوم الإدارة واستخدام وتطور الأفكار الإبداعية في نظم الإدارة الحديثة التي أصبحت سمة أساسية من سمات النظم الإدارية الحديثة

- أتمتة المهام الروتينية مثل معالجة الطلبات وإدخال البيانات تقلل الأخطاء البشرية وتسرع الإجراءات.
- تتيح التقنيات الرقمية تقديم خدمات مخصصة وسلسة من خلال منصات التفاعل مثل تطبيقات الجوال والمواقع الإلكترونية التفاعلية.
- تحليل البيانات الضخمة يوفر رؤية قيمة حول أداء الأعمال واتجاهات السوق وسلوك العملاء، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية أفضل.
- تُمكن الأدوات الرقمية من تطوير منتجات وخدمات جديدة بسرعة، مما يمنح المؤسسات ميزة تنافسية.
- تساهم أدوات التعاون الرقمي في تسهيل التواصل بين الموظفين وتعزيز العمل الجماعي داخل المؤسسة.

ختاماً الابتكار الرقمي هو تطبيق التكنولوجيا الرقمية لإنشاء عمليات ومنتجات وخدمات جديدة، أو تحسين العمليات القائمة بهدف تقديم قيمة جديدة. يشمل ذلك استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتحليلات البيانات لتمكين المؤسسات من حل المشكلات بشكل أكثر فعالية وخلق نماذج أعمال جديدة، مثل الخدمات القائمة على الاشتراك والتطبيقات التي تعزز تجربة العملاء

المبحث الثاني: كفاءة إدارة الجودة الشاملة

في عالم الأعمال المتقدم والمتغير باستمرار، أصبحت إدارة الجودة الشاملة (TQM) مفهوماً أساسياً للنجاح. هذه الفلسفة التي تركز على التحسين المستمر في جميع جوانب العمليات، تسعى إلى تحقيق أعلى مستوى من رضا العملاء. في هذا المقال، سنغوص في مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مبادئها، مراحل تطبيقها، الأدوات المستخدمة في تنفيذها، وكيف يمكن لوافق أن يساعد في تحقيق الجودة في الشركات.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

يعد مفهوم إدارة الجودة من المفاهيم الإدارية الحديثة الذي تقوم فلسفته على مجموعة من الأفكار والمبادئ ويمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن. ونظراً لحدثة هذا المفهوم نجد له العديد من التعاريف بسبب عدم الاتفاق على تعريف محدد، وهذا يدفعنا للتطرق إلى مجموعة منها وكالاتي - :

يعرف المعهد الفيدرالي للجودة إدارة الجودة الشاملة على أنها منهج تنظيمي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات الزبون، حيث يتضمن استخدام الأساليب الكمية من قبل كل المديرين والموظفين لغرض إجراء التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة.

عرفها Riely على أنها تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، على أن يبدأ التحسين أولاً للمراحل المختلفة للعمل، حيث أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل.

ويرى الباحث ان مفهوم إدارة الجودة الشاملة هي مفهوم استراتيجي يهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في جميع عناصر ووظائف المنظمة. يركز هذا المفهوم على تحقيق رضا العملاء عبر تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات، بدءاً من التصميم والتطوير، وصولاً إلى الإنتاج والخدمات والدعم. يعتبر الموظفون جزءاً أساسياً من هذه العملية، حيث يتم تشجيعهم على المشاركة في تحسين الجودة وتطوير العمليات.

أهداف إدارة الجودة

توجد العديد من الأهداف الرئيسية لإدارة الجودة التي يجب على الشركات تحقيقها. أولاً وقبل كل شيء، يتعلق الأمر بتحقيق رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات تفوق التوقعات. ثانياً، يهدف إدارة الجودة إلى تحسين العمليات والإجراءات المتبعة في الشركة للحد من الأخطاء وزيادة الكفاءة. أخيراً، يسعى إدارة الجودة إلى الاستدامة والتحسين المستمر، مع التركيز على تطوير الثقافة العامة للجودة في جميع أنحاء المنظمة

مراحل التطور التاريخي للجودة:

يمكن تحديد مراحل التطور التاريخي للجودة في سبع مراحل أساسية تتمثل فيما يلي: (الشامي، 2023).

المرحلة الأولى: مرحلة ضبط العامل المنفذ للجودة عن الفترة (من 1776 – إلى 1900)

المرحلة الثانية: مرحلة استحداث وظيفة رئيس عمال مختص بالجودة (من 1900 – إلى 1917)

المرحلة الثالثة: مرحلة الجودة (التفتيش لفرز الجيد من الرديء من السلع) (من 1917 إلى 1939)

المرحلة الرابعة: مرحلة الجداول الإحصائية للجودة (من 1939 إلى 1945)

المرحلة الخامسة: مرحلة الضبط الشامل للجودة (T.Q.C) عن الفترة (من 1945 إلى 1980)

المرحلة السادسة: مرحلة التأكيد علي الجودة ((Q.A عن الفترة (من 1980 إلى 1987)

المرحلة السابعة: مرحلة ادارة عمليات الجودة الشاملة (T.Q.M) بداية من عام 1987 حت الان

خطوات تحقيق جودة الخدمة:

توجد خطوات عملية لتحقيق جودة الخدمة يمكن اتباعها بعرض تحقي مستوى مناسب من تحقيق الجودة تتمثل في تلك الخطوات فيما يلي: (المطيري، 2019).

- تصميم قاعدة البيانات لعملاء المؤسسة:
- التعرف على توقعات العملاء وفهمها للتعامل معها:
- تحديد معايير جودة خدمة

- الالتزامات الخاصة بإنتاج وتقديم الخدمات وفق معايير الجودة:

أبعاد جودة الخدمة:

يوجد خمسة ابعاد لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي: (Frank Cyrille 2018).

- أولاً: الجوانب المادية
- ثانياً: المواصفات المعتمدة
- ثالثاً: سرعة الاستجابة
- رابعاً: الموثوقية والأمان
- خامساً: المعاملة الحسنة

نموذج جودة الخدمة:

نموذج الخدمة المقدمة يتكون من خمسة اركان أساسية تتمثل فيما يلي وهي:

الركن الأول: العملاء المستفيدين من الخدمة (متلقي الخدمة):

الركن الثاني: الخدمات:

تمثل الخدمات التي المنفعة التي يحصل عليها العملاء سواء كانت منفعة ملموسة او غير ملموسة نظير ما يدفعوه مقابل تلك الخدمات من مقابل نقدي يختلف المقابل حسب نوع الخدمة المطلوبة.

الركن الثالث: الشخص مقدم الخدمة:

وتتمثل في الأشخاص الذين يعلمون في تلك المؤسسات ووظيفتهم تكون عبارة عن تقديم الخدمة الي العملاء على ان يتوفر فيهم بعض الخصائص وهناك عدة اعتبارات يجب مراعاتها في مقدم الخدمة تتمثل

الركن الرابع: مكان تقديم الخدمة:

مكان تقديم الخدمة المطلوبة لابد من توافر عدة أشياء فيه يمكن ايجازها فيما يلي: الإضاءة الكافية- أماكن للراحة - الترتيب والتنظيم - التهوية المناسبة - قلة الضوضاء والتشويش - النظافة

الركن الخامس: المؤسسة التي تقدم الخدمة:

المؤسسة مقدمة الخدمة تتميز باستخدام إدارة الجودة الشاملة في طريقة تقديم الخدمات للعملاء وذلك من خلال التزامها بتركز المؤسسة على عمليات التطوير المستمر للخدمات المقدمة

المعيار الأساسي لقياس جودة الخدمة:

يعتبر جودة الخدمة هي المعيار الرئيسي في تقييم الخدمات وهي الطريقة المناسبة لقياس مدى التشابه أو التطابق في مقارنة التطبيق الفعلي للخدمة مع توقعات العميل بالنسبة إلى المتوقع أن تحققه تلك الخدمات.

وهذا يعني أن العميل هو الطرف الأصلي في تقييم مستوى جودة تلك الخدمات وأن جودة الخدمة هي نتاج المقارنة بين

توقعات العميل للخدمة وتوقعاته لمستويات الأداء المطلوبة ويمكن شرح تلك العملية من خلال المعادلة التالية:

(عماري، 2017).

جودة الخدمة المقدمة = قياس العميل للأداء الفعلي – توقعات العميل لمستوى الأداء المأمول.

ومن خلال المعادلة السابقة يوجد ثلاث مستويات للخدمة يمكن أن تحديدها كما يلي:

• أولاً: الخدمة العادية:

• ثانياً: الخدمة غير الجيدة (الردئية):

• ثالثاً: الخدمة الممتازة:

محددات جودة الخدمة:

تتمثل محددات جودة الخدمات فيما يلي: (Hair hilt 2015).

أولاً: الاعتمادية:

يتوقع العميل أن تقدم له الخدمة بدرجة عالية من الدقة والإتقان وكذلك في المواعيد المحددة،

فالاعتمادية تتوقف على قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بشكل دقيق أي لابد ان يلتزم بالوقت والأداء الملائم لحاجة العملاء.

ثانيا: الموثوقية:

يمكن تحديدها في انها تمثل درجة تطابق مواصفات الخدمة وجودتها على تلبية حاجات ورغبات الزبائن وفقا لتوقعاتهم.

ثالثا: سهولة الحصول على الخدمة:

ويقصد بها سهولة الاتصال والتواصل بين مقدم الخدمة والعميل وتيسير الحصول على

الخدمة من حيث إمكانية وسرعة الاتصال الشخصي الملائم والفعال بينهم.

رابعا: الأمان:

يعتبر الأمان نقطة مفصلية بالنسبة للعميل يشترط وجودها من مقدم الخدمة وذلك لان العميل لا يحب المخاطرة او وجود الشك بالنسبة الى طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة او عدم احترام الخصوصية لبيانات العميل.

خامسا: تفهم العميل لطبيعة الخدمة المقدمة:

يجب ان يكون العميل علي علم بطبيعة الخدمة المقدمة وما تحتاجه من وقت او جهد يتم بذله من مقدم الخدمة.

سادسا: الاستجابة:

ويمكن بيان الاستجابة في مدى قدرة مقدم الخدمة في تلبية حاجات العميل وتقديم المساعدة اللازمة بشكل فوري وسريع ودونما تأخيرا ي ينبغي على مقدم الخدمة أن يمتلك المرونة الكافية للاستجابة لمختلف متطلبات الزبائن، وتتضمن الاستجابة:

- تقديم الخدمات المناسبة الجاذبة للعملاء
- الدقة في مواعيد التنفيذ للخدمات المطلوبة
- زيادة ولاء العميل للمؤسسة.

- السرعة في تلبية الخدمة المطلوبة.

سابعاً: الكفاءة:

تمثل الكفاءة في الجدارة والقدرة على تقديم الخدمة بصورة لائقة وكفاء من خلال امتلاك مهارات وخبرات تساعد في تحقيق تلك الكفاءة والجدارة المطلوبة وأيضاً وجود إجراءات محددة وواضحة لتنظيم الية العمل داخل المؤسسة في الحالات العادية والحالات الاستثنائية.

ثامناً: اللباقة:

تعتمد الخدمات بصورة أساسية على لباقة مقدم الخدمة في الكلام واختياره للكلمات في التعبير عن الود، المجاملة، التعاطف، التعاون؛ وهي توفير الاحترام من حيث طريقة طلب العميل للخدمات وأيضاً أسلوب مقدم الخدمة في الرد علي العميل لما لها من تأثير كبير علي العميل وأيضاً تؤثر في تقييم العميل للخدمات فيما بعد ضمان ولاء للمؤسسة والخدمات المقدمة.

تاسعاً: الاتصال:

يعني الاتصال هو كيفية التواصل بين مقدم الخدمة والعميل ويتم من خلاله توفير كافة المعلومات عن الخدمات المقدمة والمعروضة وتكلفتها بصورة واضحة ومبسطة ودقيقة بلغة واضحة ومفهومة بالنسبة للعميل.

عاشراً: الجودة المتحققة:

وتعني تحقيق الجودة المناسبة والمتوقعة من وجهة نظر العميل مما يتوج على المؤسسة العمل علي زيادة ثقة العملاء من خلال توفيرها الخدمات بنفس مستوى توقعات العميل

مفهوم جودة الخدمات الأكاديمية في شركة التعدين العربية السعودية:

ضمان الجودة تعني الوسيلة التي يمكن من خلالها التأكد من أن البرامج الأكاديمية المستمدة من رسالة المؤسسة العلمية تتوافق مع المعايير العالمية الموضوعة وان الخدمات التصنيعية المقدمة تتلاءم مع رغبات المجتمع وطموحاته في الارتقاء بمستوى شركة التعدين العربية ويجعله مقبولا سواء للأطراف مقدمة الخدمة او المستفيدين من تلك الخدمات من موظفين واداريين وفنيين ومهندسين.

ان عملية الارتقاء بمستوى المؤسسات الصناعية الحكومية في المملكة العربية السعودية هو مطلب شعبي ومجتمعي بالإضافة الى كونه مطلب رسمي لأن المؤسسات الصناعية لابد ان تنهض بمسؤولياتها الكبيرة تجاه المجتمع ولابد ان يكون لها تأثير في البيئة التي تعمل فيها وان استمرار تلك المؤسسات الصناعية يحتم عليها الايفاء بمتطلباتها الاجتماعية. وعليه كان لابد على شركة التعدين العربية في المملكة العربية السعودية النهوض بتلك المسؤوليات الاجتماعية وعليه قامت فان المؤسسات الصناعية والمؤسسات العلمية في المملكة العربية السعودية دورا كبير في تحقيق أهدافها ورسالتها التي تأسست من أجلها من خلال وجود معايير مستمدة من البيئة السعودية يمكن من خلالها المقارنة ما كان مخطط له مع الواقع الفعلي مع ضرورة توفير الامكانيات المادية والمالية والمعنوية والبشرية لضمان تحقيق المؤسسات الصناعية لأهدافها (شقراني، 2024).



الفصل الثالث

منهجية الدراسة

يتناول هذا الفصل الثالث منهجية الدراسة متضمنة عدة أمور (المنهج المستخدم في الدراسة – مجتمع الدراسة – عينة الدراسة – أدوات الدراسة- بيئة الدراسة – خطوات تطبيق الدراسة) منهجية دراسة المشكلة هي نفسها منهجية البحث العلمي وهي جزء لا يتجزأ منه وتشتمل على مجموعة الخطوات والإجراءات المدروسة بعناية التي يقوم بها الباحث ليصل إلى نتائج البحث والحقائق المرتبطة بموضوعه العلمي حيث ينتهي الفصل باستنتاج موثوقة ومصداقية وأخلاقيات البحث العلمي وصحته.

2/3 منهجية الدراسة

منهجية الدراسة تعني الاستراتيجية المتبعة عند إجراء البحث أو الرسالة العلمية، وعلى الباحث أن يختار أنسب الطرق التي تعينه على تنفيذ البحث، ولقد سهل المشرع ذلك الأمر من خلال وضع مجموعة من الإجراءات المنظمة للبحث. وسوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا أو كميا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطى وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى من تحليل ووصف أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على شركة التعدين العربية السعودية تعتبر الدراسة الحالية دراسة وصفية تحليلية كمية، وكذلك لتحديد طبيعة عدالة تقييم أداء الموظفين والانغماس الوظيفي في قطاع المشاريع الصناعية في المملكة العربية السعودية ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على:

1- المنهج النظري. نهج بحثي يتضمن جمع البيانات وتحليلها من خلال استعراض الأدبيات والمراجع المختلفة التي تم

تقديمها حول أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على شركة التعدين العربية

السعودية، في محاولة لإثراء الإطار النظري للدراسة

2- (الاستبانة) التي صممت لأغراض الدراسة. من خلال أسلوب العينة، نهج بحثي يتضمن جمع البيانات وتحليلها من

خلال الملاحظة أو القياس المباشر، حيث تم أخذ عينة من مجتمع الدراسة لتحديد من ستتعامل معه أداة

الدراسة.

3/3 - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداماً في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر الابتكار الرقمي في كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية

مصادر جمع البيانات والمعلومات:

أولاً: المصادر الأولية:

من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الابتكار الرقمي في كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة. وتمثل الاستبانة هي أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات واستطلاع آراء الأفراد في موضوع معين. يتم تصميم الاستبانة عادة في شكل سلسلة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة التي يتم توزيعها على الأفراد المشاركين. يتم استخدام الاستبانات في مجالات مختلفة مثل البحث العلمي واستطلاعات الرأي والدراسات الاجتماعية

ثانياً: المصادر الثانوية:

استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات، والرسائل العلمية المنشورة في المجلات والمواقع الالكترونية عبر متصفحات الانترنت اعداد في الإطار النظري للدراسة.

سيتم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما تمت الاستعانة ببرنامج (اكسل) لعمل الرسوم البيانية، وسيتم استخدام المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة البحث وفقاً للمتغيرات الأولية.

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف محاور الدراسة.

4/3 تصميم البحث واسلوبه:

تصميم البحث هو الإطار الذي يحدد كيفية تنفيذ الدراسة وجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج والاستنتاجات المطلوبة. يتم اختيار تصميم البحث بناء على أهداف الدراسة والأسئلة البحثية ونوع البيانات المطلوب جمعها وتحليلها وانطلاقاً من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة سوف تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا دقيقاً وواضحاً لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيراً ما يتعدى الوصف إلى التفسير

5/3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة التعدين السعودية ويبلغ عدد العاملين في شركة التعدين العربية السعودية (معادن) 7000 موظف. تأسست الشركة في عام 1997، ومقرها الرئيسي في الرياض ونظراً لتحصص الدراسة في أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة فسوف يقتصر مجتمع الدراسة على العاملين في الإدارات الخاصة بالابتكار الرقمي وإدارة الجودة وعليه فسوف يكون مجتمع الدراسة اقل

6/3 عينة الدراسة

تتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا في شركة التعدين العربية السعودية الحكومية في المملكة العربية السعودية حيث سيتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية حيث تم توزيع الاستبانة الكترونياً في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 210 موظفاً وإدارياً حيث تم استرجاع منها 200 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 10 استبيانات نظراً لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 200 استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما أن نسبته تساوي 95 % من إجمالي عدد الاستبيانات ويمكن حصر عدد الاستبيانات السليمة من خلال هذا الجدول. وسيتم توزيع الاستبانة بطريقة عشوائية بما يضمن فرص متساوية أمام كل أفراد الدراسة بما يتضمن أن تمثل كافة عناصر مجتمع الدراسة

الجدول رقم (3-1): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	الفاقد	مستبعد	المستلم النهائي
المجموع	210	200	0	10	200
النسبة المئوية	%100	%95	%0	%5	%95

7/3 محاور أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (أثر الابتكار الرقمي في كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " أثر الابتكار الرقمي في كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة بأثر الابتكار الرقمي في كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية.

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر الابتكار الرقمي في كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية وتكون أربع محاور رئيسية كل محور يتكون من أربع فقرات. في كل محور.

جدول رقم (2-3) مكونات استمارة الاستبيان

عدد الفقرات	القسم	درجة الموافقة
العمر - النوع - سنوات الخبرة - الوظيفية	البيانات الشخصية	الجزء الاول
5 فقرات	مبدأ المشاركة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة	الجزء الثاني: المتغير المستقل
5 فقرات	مبدأ الامان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة	الجزء الثاني: المتغير المستقل
5 فقرات	مبدأ الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة	الجزء الثاني: المتغير المستقل
8 فقرات	كفاءة الخدمات الحكومية	الجزء الثالث: المتغير التابع

وسوف يتم استخدام مقياس ليكرث الخماسي التي تتراوح اختياراته من موافق بشدة وموافق ومحايد وغير

موافق وغير موافق بشدة كما يلي:

جدول 2: أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرث الخماسي

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن النسبي	5	4	3	2	1
المتوسط الموزون	5.0 – 4.20	4.20 <- 3.40	3.4 <- 2.60	2.6 <- 1.80	1.80 <- 1

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقا لمقياس ليكرث للتدرج الخماسي وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات محاور وأبعاد أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم معالجة البيانات التي تم جمعها؛ عن طريق الاستبانة وذلك للإجابة عن الدراسة واختيار الفرضيات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وشملت الأساليب الإحصائية التالية:

✓ بالتكرارات (Frequencies)

✓ النسب المئوية (Percent)

✓ والمتوسط الحسابي (Mean)

✓ والانحراف المعياري (Standard Deviation)



الفصل الرابع

تحليل البيانات والمناقشة

يتناول هذا البحث دراسة أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية وكيف يمكن لهذه الابتكارات أن تحسن جودة داخل الشركة. تستند الدراسة إلى تحليل البيانات المجمعة من استبيانات ومقابلات مع عينة من العاملين في شركة التعدين العربية السعودية، بالإضافة إلى مراجعة الدراسات السابقة والنظريات العلمية المتعلقة بالابتكار. من أجل الوصول إلى النتائج حول مدى مساهمة الابتكارات التكنولوجية والإدارية تسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا المستفيدين من تلك الخدمات. بالإضافة إلى تقديم التوصيات التي تسعى إلى تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية الابتكار، تطوير البنية التحتية التكنولوجية، ومتطلبات تحسين جودة الخدمات المقدمة لتوفر مساحة للابتكار والتعلم من خلال أطر تفاعلية تحتوي مصادر متعددة دون التقيد بمكان أو زمان والاعتماد على الابداع

2/4 صدق - وثبات الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

1. الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل أساسي ودقيق بحيث يعمل على تحقيق التوازن بين محتويات الاستبانة في كل فقراته على حسب كل فرض.

2. صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة.

جدول (4-1): معامل ارتباط بيرسون أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية

معامل الارتباط	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0834.	5 فقرات	مبدأ المشاركة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
0.852	5 فقرات	مبدأ الامان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
0.866	5 فقرات	مبدأ الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
0.922	8 فقرات	كفاءة إدارة الجودة الشاملة

يتضح من الجدول ان جميع محاور الدراسة له معاملات ارتباط قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

جدول (4-2): معامل الفا كرونباخ لقياس الثبات أداة الدراسة أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية.

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0831.	5 فقرات	مبدأ المشاركة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
0.822	5 فقرات	مبدأ الامان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
0.875	5 فقرات	مبدأ الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
0.755	8 فقرات	كفاءة إدارة الجودة الشاملة

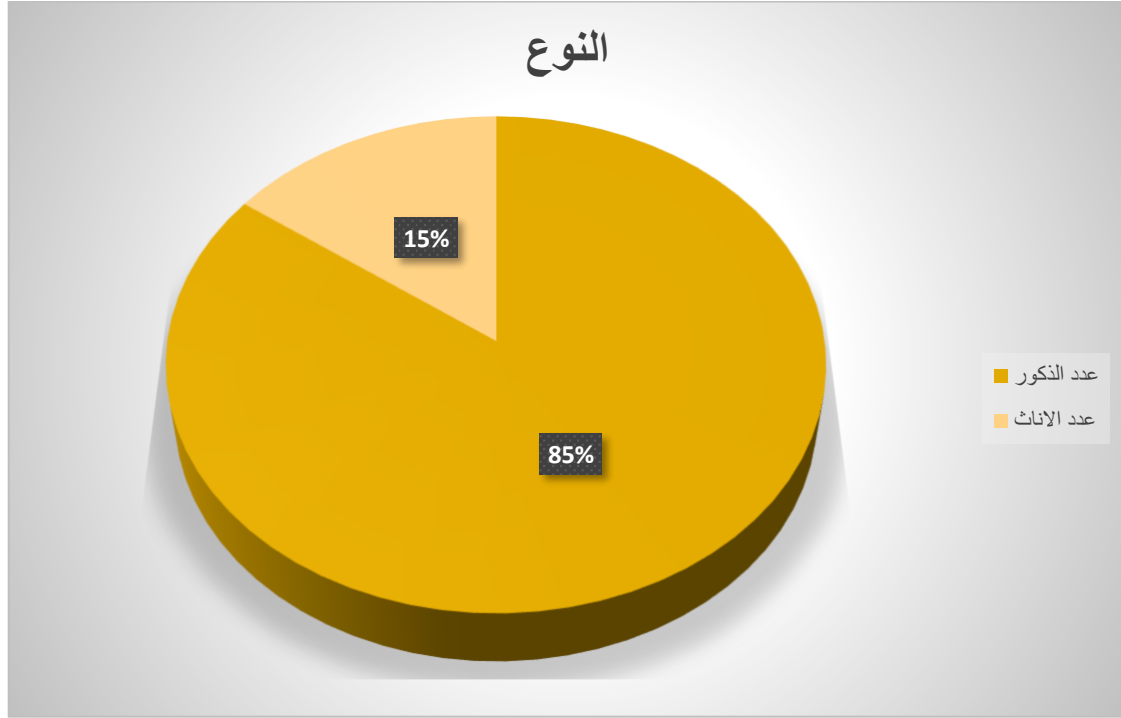
يتضح من الجدول ان جميع محاور الدراسة له تتمتع بثبات مقبول احصائيا قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

3/4 أولا: التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.

جدول (4-3): توزيع افراد العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
%85	170	عدد الذكور
%15	30	عدد الاناث
%100	200	الإجمالي

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (170) شخص وبنسبة مقدارها (85%) في حين كان عدد الإناث فقط (30) إناث وبنسبة مقدارها (15%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في شركة التعدين العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية

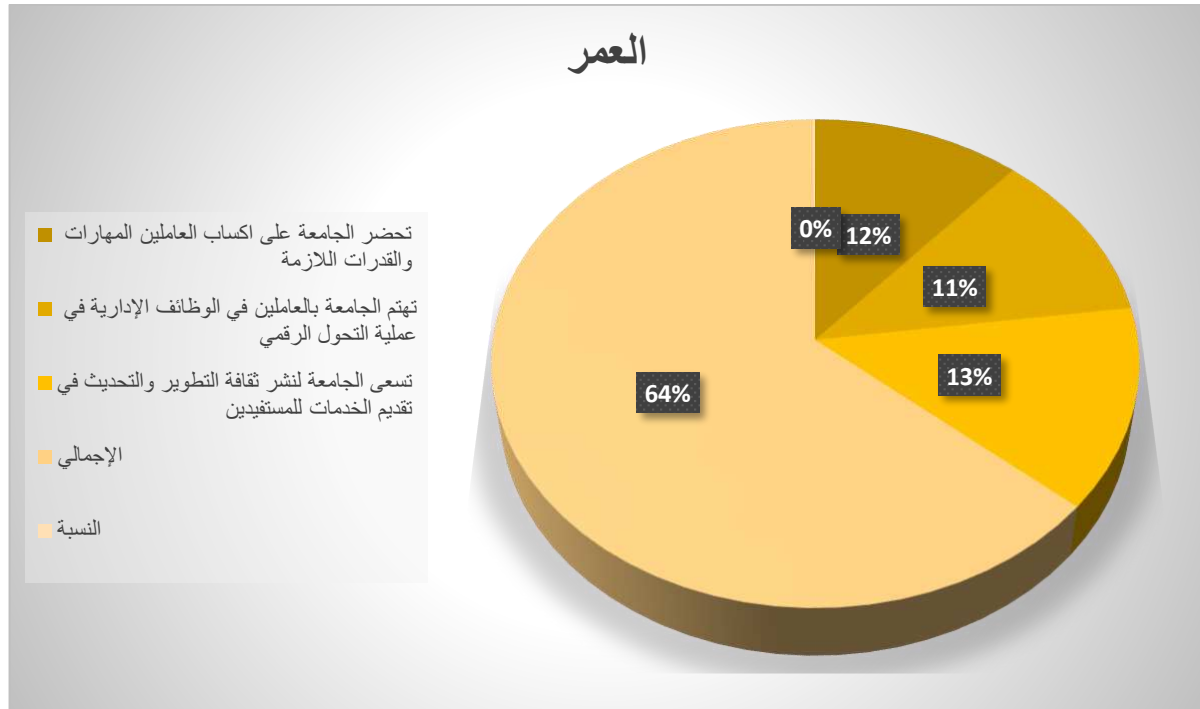


شكل رقم (4-1) توزيع افراد العينة حسب الجنس

جدول (4-4): توزيع افراد العينة حسب السن.

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 25 سنة	20	10%
من 25 الي اقل من 35 سنة	20	10%
من 35 الي اقل من 50 سنة	80	40%
من 50 الي اقل من 60 سنة	60	30%
أكثر من 60 سنة	20	10%
الاجمالي	200	100%

تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 35 سنة إلى 60 سنة حيث بلغ عددهم (140) بنسبة مقدارها (70%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 و أقل بنسبة 20% الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبياً بالنسبة إلى الفئات الأكبر عمراً. في شركة التعدين العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية

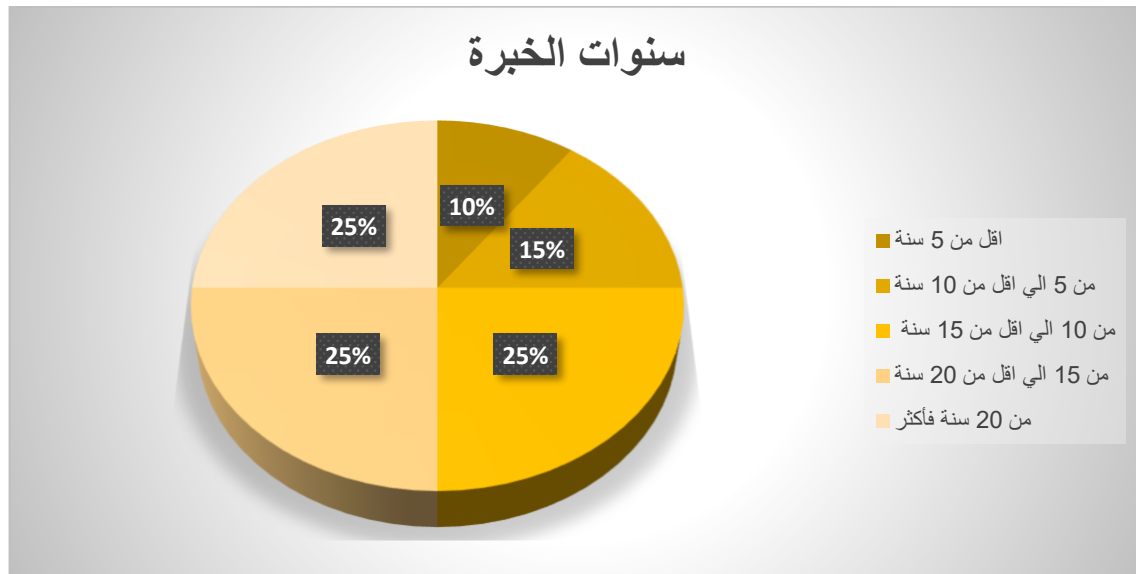


شكل رقم (4-2) توزيع افراد العينة حسب السن

جدول (4-5): توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 5 سنة	20	10%
من 5 الي اقل من 10 سنة	30	15%
من 10 الي اقل من 15 سنة	50	25%
من 15 الي اقل من 20 سنة	50	25%
من 20 سنة فأكثر	50	52%
الاجمالي	200	100%

تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة الأكبر من 10 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (150) فرد ونسبة (75%) تلتها عدد سنوات الخبرة الأقل من 10 سنوات فقد بلغت نسبتها (25%) وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية طويلة نسبياً وذلك لموضوع الدراسة الخاص أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية بما يتناسب مع تلك الأعمار والخبرات في شركة التعدين العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية

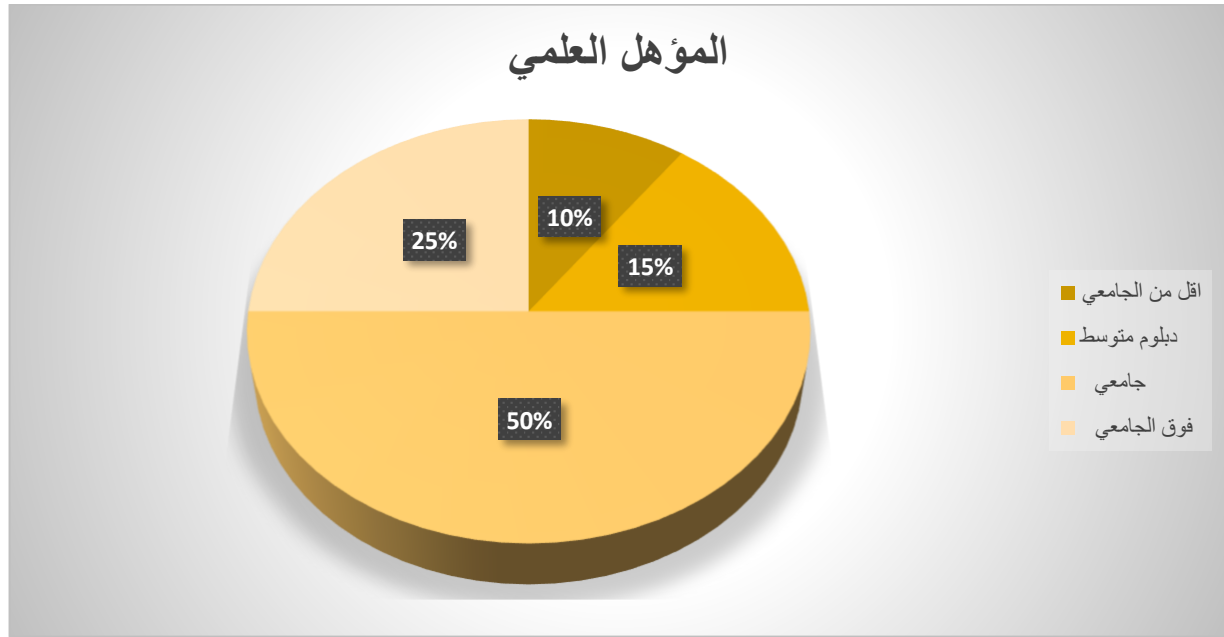


شكل رقم (3-4) توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

جدول (4-6): توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من الجامعي	20	10%
دبلوم متوسط	30	15%
جامعي	100	50%
فوق الجامعي	50	25%
الاجمالي	200	100%

تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (100) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم وبنسبة بلغت (15%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (25%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً وذلك لموضوع الدراسة الخاص أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية بما يتناسب مع تلك المؤهلات في شركة التعدين العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية

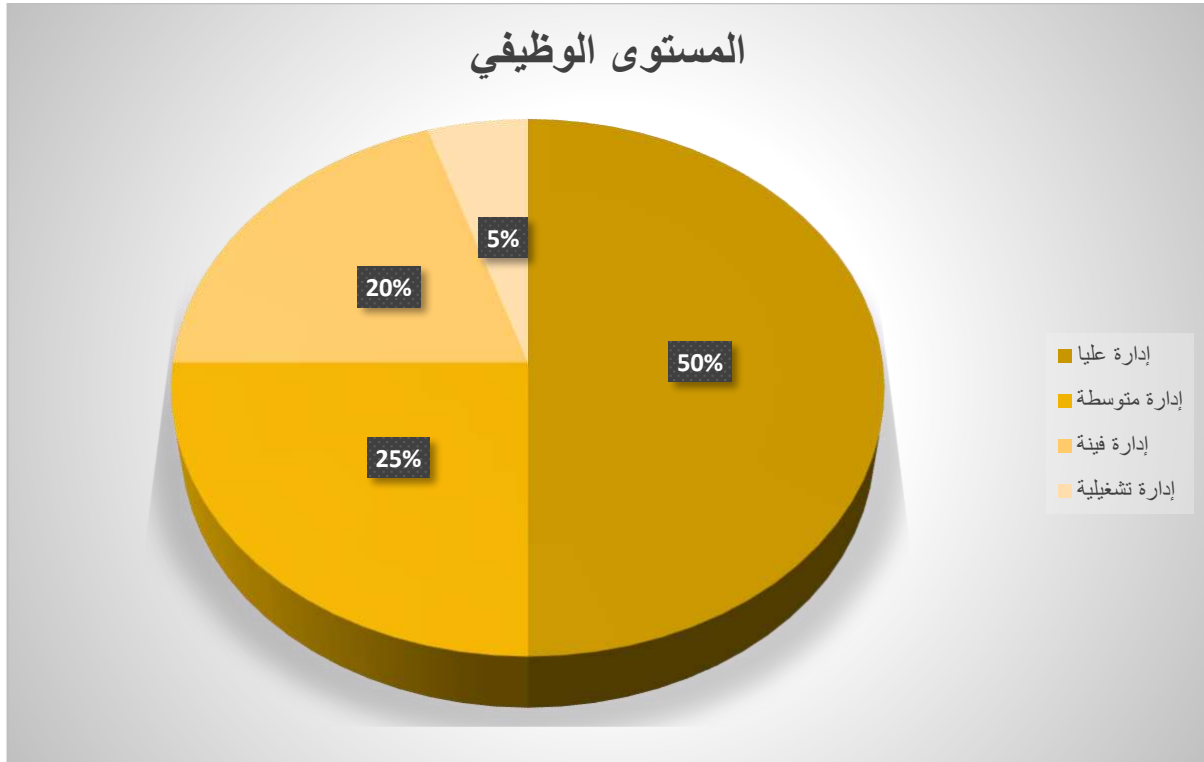


شكل رقم (4-4) توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

جدول (7-4): توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى الوظيفي
50%	100	إدارة عليا
25%	50	إدارة متوسطة
20%	40	إدارة فينة
5%	10	إدارة تشغيلية
100%	200	الاجمالي

تحليل نتائج الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم الإدارة العليا حيث بلغ عددهم (100) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة موظفي قسم الإدارة المتوسطة وبنسبة بلغت (25%) ونسبة وظيفة الإدارة التشغيلية بنسبة (5%) أما نسبة الإدارة الفنية والتي بلغ عدد أفرادها (40) وبنسبة مقدارها (20%) وذلك لموضوع الدراسة الخاص بأثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية



شكل رقم (4-5) توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

4/4 ثانيا: مناقشة النتائج متغيرات الدراسة

المحور الاول: المتغير المستقل: الابتكار الرقمي

شكل رقم (4-8) مبدأ المشاركة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة

مستوي الموافقة					العبرة
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا	درجة موافقتك عن
80	44	8	32	36	توجد رؤية ورسالة واضحة وكتوبة لعملية الابتكار الرقمي
72	60	24	20	24	تهتم الإدارة بتوسيع دائرة مشاركة العاملين في عملي التحول الرقمي
80	48	28	20	24	تحضر شركة التعدين العربية على اكساب العاملين المهارات والقدرات اللازمة
48	40	32	60	20	تهتم شركة التعدين العربية بالعاملين في الوظائف الإدارية في عملية التحول الرقمي
40	44	48	32	36	تسعى شركة التعدين العربية لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقديم الخدمات للمستفيدين
320	236	140	164	140	الإجمالي
0.32	0.236	0.14	0.164	0.14	النسبة
72	44	28	32	24	الوسيط
64	47.2	28	32.8	28	الوسط الحسابي
16.78	6.88	12.90	14.62	6.69	الانحراف المعياري
عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	الأهمية النسبية

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية لأثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية تركز علي مبدأ المشاركة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 64 الي 28 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 64 وانحراف معيار 16.78 وبنسبة 32% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 28 وانحراف معيار 6.69 وبنسبة 14% وبدرجة أهمية ضعيف وبشكل عام يتبين الموافقة علي الفرضية حول " أن مستوى أهمية هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية باستخدام مبدأ المشاركة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

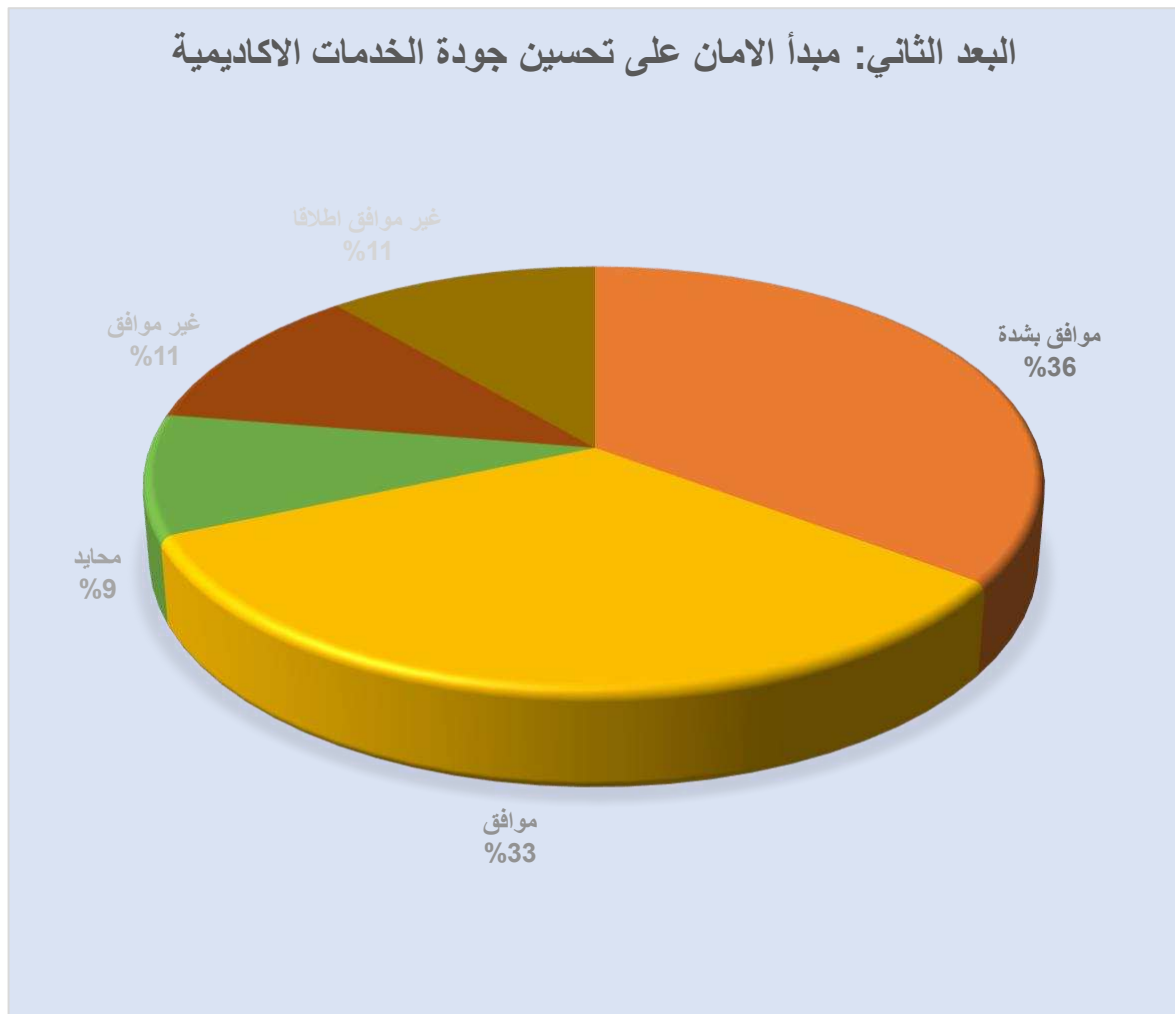


شكل رقم (4-6) البعد الأول: مبدأ المشاركة في شركة التعدين العربية السعودية

جدول (9/4): البعد الثاني: مبدأ الامان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة

مستوي الموافقة					العبرة
غير موافق اطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	درجة موافقتك عن
28	16	32	64	60	يتم متابعة وتقييم سياسات الامان التي تتبعها الإدارة بشركة التعدين العربية
36	24	20	60	60	الابتكار الرقمي يساعد على تنامي الشعور بالأمان عند التعامل مع شركة التعدين العربية
16	24	8	88	64	الابتكار الرقمي يعمل على تعزيز الثقة بين العاملين والمستفيد من الخدمة
24	32	0	72	72	يؤدي تطبيق الأنظمة الرقمية الي حفظ حقوق جميع العاملين والمستفيدين
8	16	32	48	96	التحول الرقمي يوفر سرية المعلومات وعدم الاطلاع عليها الا من قبل المختصين
112	112	92	332	352	الإجمالي
0.112	0.112	0.092	0.332	0.352	النسبة
24	24	20	64	64	الوسيط
22.4	22.4	18.4	66.4	70.4	الوسط الحسابي
9.67	5.99	12.80	13.29	13.53	الانحراف المعياري
ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	عالية	عالية	الأهمية النسبية

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية لأثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية طبقاً لمبدأ الأمان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 70.2 الي 22.4 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 70.4 وانحراف معيار 13.53 وبنسبة 35% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 22.4 وانحراف معيار 9.67 وبنسبة 11% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية "أن مستوى أهمية هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية لأثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية طبقاً لمبدأ الأمان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية" من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول



شكل رقم (4-7) البعد الثاني: مبدأ الأمان في شركة التعدين العربية السعودية

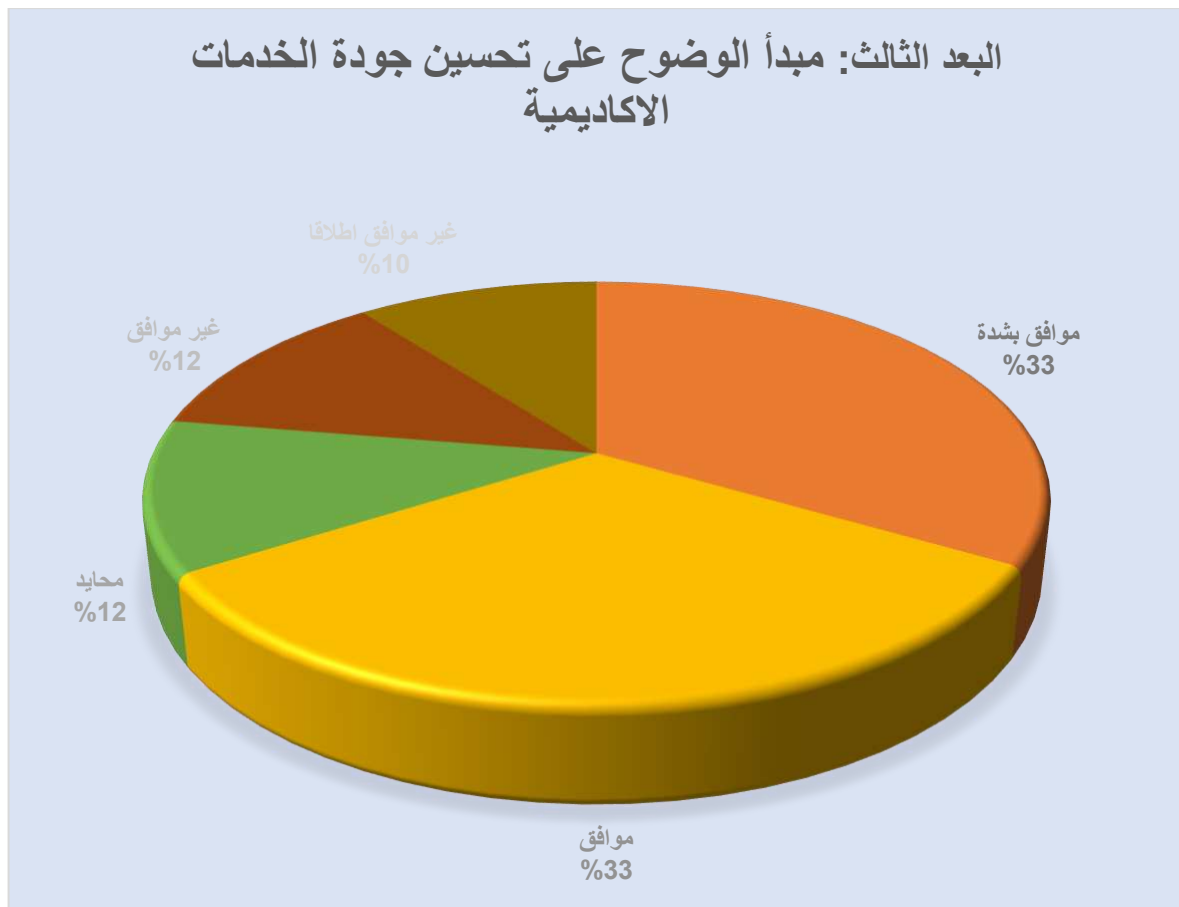
جدول (4-10): البعد الثالث: مبدأ الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة

مستوي الموافقة					العبارة
غير موافق اطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	درجة موافقتك عن
20	24	20	56	80	تتسم الأنظمة والتعليمات المطبقة في الشركة بالوضوح
16	24	16	80	64	توفر الشركة نظاماً للإعلام بالأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل
24	32	28	56	60	ضعف المعرفة لدى بعض الإداريين يضعف الوضوح بسبب إعطائهم معلومات خاطئة
28	16	32	68	60	يعتبر عدم وجود الوضوح في المعلومات التي يتم تقديمها من أهم أسباب ضعف الأداء
20	24	20	66	70	تحل المشكلات في الشركة بشفافية
108	120	116	326	334	الإجمالي
0.108	0.12	0.116	0.326	0.334	النسبة
20	24	20	66	64	الوسيط
21.6	24	23.2	65.2	66.8	الوسط الحسابي
4.08	5.06	5.88	8.91	7.55	الانحراف المعياري
ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	عالية	عالية	الأهمية النسبية

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لأثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة

التعدين العربية السعودية طبقاً لمبدأ الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية. في تحقيق الأهداف الاستراتيجية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 66.8 إلى 28.8 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 66.8 وانحراف معيار 7.55 وبنسبة 33% وبدرجة أهمية عالية أما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق إطلاقاً) بمتوسط حسابي 20 وانحراف معيار 4.08 وبنسبة 11% وبدرجة أهمية ضعيف.

وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية حول "أن مستوى هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية لأثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية طبقاً لمبدأ الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول"



شكل رقم (4-8) البعد الثالث: مبدأ الوضوح في شركة التعدين العربية السعودية

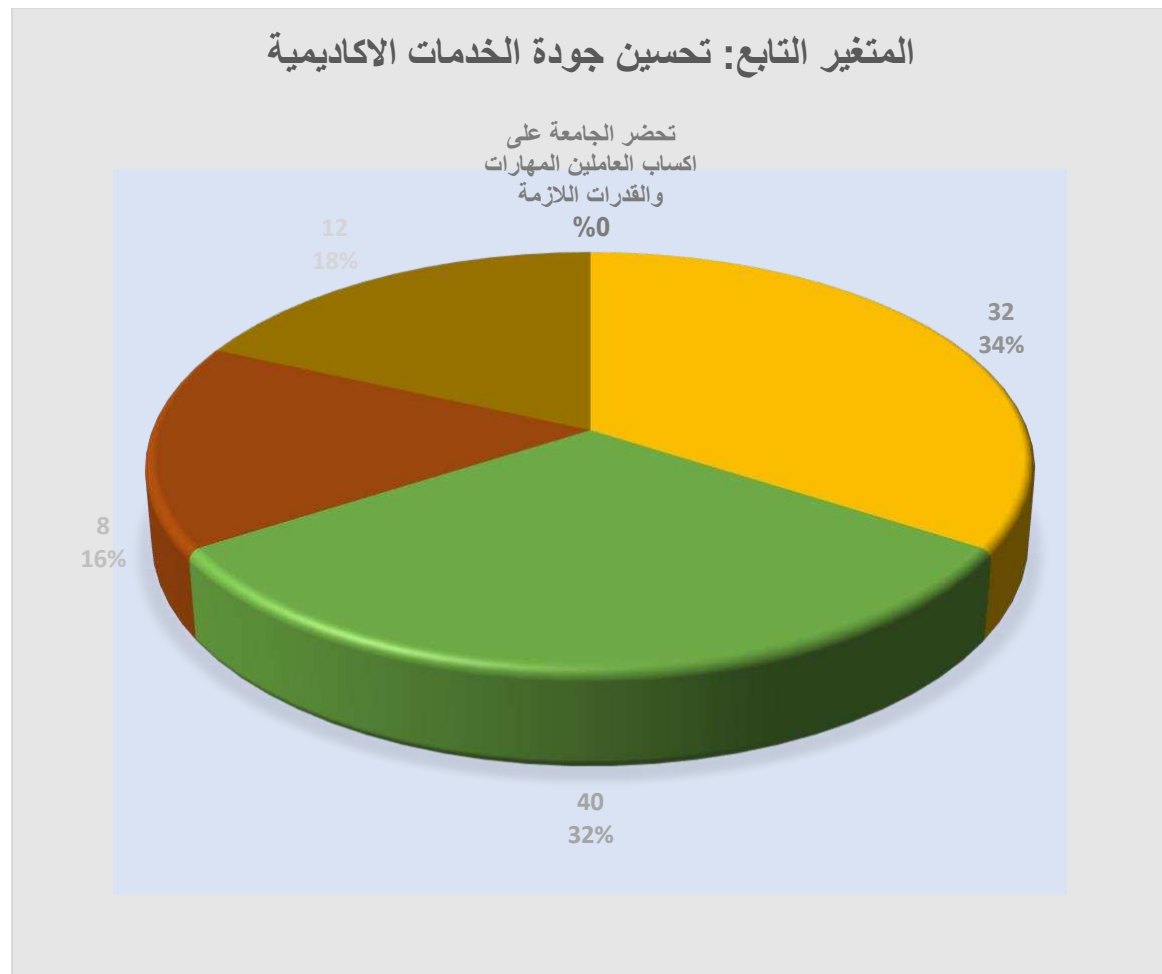
جدول (4-11): المحور الثالث: المتغير التابع: كفاءة إدارة الجودة الشاملة

م	المحور الثالث	مستوى الموافقة
---	---------------	----------------

المتغير التابع: كفاءة إدارة الجودة الشاملة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1 الخدمة الالكترونية المقدمة تمتاز بالدقة	76	68	28	24	4
2 التحول الرقمي يضمن ويؤكد حسن معاملة العاملين للمستفيد	80	56	20	24	20
3 متطلبات الحصول على الخدمة اصبحت واضحة ومحددة	64	80	16	24	16
4 التحول الرقمي يعمل على حل مشاكل المستفيد وعدم تكرارها	60	56	28	32	24
5 تقديم الخدمات الكترونيا يحترم سرية المعلومات وخصوصية الافراد	60	64	32	16	28
6 تقلل الخدمة الالكترونية المقدمة من الجهد المبذول	60	60	20	24	36
7 الكوادر البشرية التي تقدم الخدمة تمتع بمهارة وقدرة على التعامل مع الخدمة الالكترونية	64	88	8	24	16
8 تمتاز الخدمة الالكترونية المقدمة بسهولة الحصول عليها	72	72	0	32	24
الإجمالي	536	544	152	200	168
النسبة	54%	54%	15%	20%	17%
الوسيط	64	66	20	24	22
الوسط الحسابي	67	68	19	25	21
الانحراف المعياري	7.42	10.77	10.15	4.80	8.89
الأهمية النسبية	عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات افراد العينة في استجاباتهم لأثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية طبقاً لمبدأ كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة

التعدين العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 67 الي 21 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة) بمتوسط حسابي 67 وانحراف معيار 7.42 وبنسبة 54% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (محايد) بمتوسط حسابي 22 وانحراف معيار 8.89 وبنسبة 17% وبدرجة أهمية ضعيف وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية حول "أن مستوى أهمية هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات افراد العينة في استجابتهم لأثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية طبقا لمبدأ كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول"



شكل رقم (4-10) المحور الثالث: المتغير التابع: كفاءة إدارة الجودة الشاملة

جدول (4-11): الانحدار المتعدد أثر الحوكمة الالكترونية على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية بالمملكة العربية السعودية.

Sig.	T	B	محاوور الدراسة
0.031	2.638	0.308	مبدأ المشاركة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
0.033	10.098	0.182	مبدأ الامان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
0.194	3.183	0.121	مبدأ الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
0.039	11.031	0.350	كفاءة إدارة الجودة الشاملة

$$R^2 = 0.777$$

$$F = 230.172$$

$$\text{Sig.} = 0.047$$

اشارت النتائج الواردة في الجدول الى ان أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية بمجمل ابعادها تؤثر معنويا في مبدأ المشاركة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة حيث بلغ معامل التفسير ($R^2 = 0.777$) واشارت قيمة المحتسبة ($F = 230.172$) وبمستوى دلالة (0.031) الى وجود أثر ذي دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

وقد حقق بعدي (مبدأ المشاركة والأمان والوضوح في شركة التعدين العربية السعودية، كفاءة إدارة الجودة الشاملة) تأثير بشكل معنوي في المتغير التابع بالاستناد الى قيمة (T) وبمستوى دلالة اقل من المستوى المعنوي المعتمد (0.05). كما بلغت درجة التأثير لهما (0.526,0.350) على التوالي.

الفصل الخامس
الخاتمة والنتائج والتوصيات

يستعرض هذا الفصل اهم النتائج والاستنتاجات التي توصلت اليها الباحث من خلال التحليل الاحصائي لأفراد عينة الدراسة على فقرات كل من المتغير التابع (كفاءة إدارة الجودة الشاملة) والمتغير المستقل (الابتكار الرقمي) ونتائج اختبار فرضيات الدراسة كما يحتوي على التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة وتمشيا مع مبادرات شركة التعدين العربية في المملكة العربية السعودية وتحقيقا لأهدافها المتمثلة في تقديم خدمة متميزة بأقل تكلفة ووقت ممكنين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد تضمنت وضع مسارات متعددة في استخدام تكنولوجيا الابتكار الرقمي في تقديم خدماتها الكترونية الى المستفيدين وضمن مراحل متعددة للتحويل من الخدمة التقليدية الى الخدمة الالكترونية فقد اشارت الكثير من الدراسات الى اهمية قياس كل مرحلة من هذه المراحل والتعرف على مستوى النجاح الذي حققته والمعوقات التي تمثل تحديات وتسعى الي عرقلة تقدمها ضمن معايير معينة

2/5 النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل والتابع:

النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (الابتكار الرقمي) أظهرت نتائج التحليل الوصفي ان مستوى عمليات الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية في ابعادها (المشاركة والأمان والوضوح) جميعها جاءت بدرجة من الموافقة من وجهة نظر افراد عينة الدراسة في شركة التعدين العربية السعودية الحكومية في المملكة العربية السعودية

النتائج المتعلقة بالمتغير التابع أظهرت نتائج التحليل الوصفي ان مستوى كفاءة إدارة الجودة الشاملة الالكترونية في شركة التعدين العربية السعودية جاءت بدرجة من الموافقة من وجهة نظر افراد عينة الدراسة في شركة التعدين العربية السعودية الحكومية في المملكة العربية السعودية

وبناء عليه كانت نتيجة اختبار فرضيات الدراسة كما يلي

• الفرضية الاولى

يؤثر مبدأ المشكلة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية في المملكة العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 64 الي 28 فقد جاءت في المرتبة

الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 64 وانحراف معيار 16.78 وبنسبة 32% ودرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 28 وانحراف معيار 6.69 وبنسبة 14% ودرجة أهمية ضعيف ومنه نجد ان مبدأ المشكلة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً ودرجة عالية من الموافقة والقبول.

• الفرضية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مبدأ الامان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية في المملكة العربية السعودية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 70.2 الي 22.4 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 70.4 وانحراف معيار 13.53 وبنسبة 35% ودرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 22.4 وانحراف معيار 9.67 وبنسبة 11% ودرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مبدأ الامان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً ودرجة عالية من الموافقة والقبول

• الفرضية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية في المملكة العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 66.8 الي 28.8 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 66.8 وانحراف معيار 7.55 وبنسبة 33% ودرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 20 وانحراف معيار 4.08 وبنسبة 11% ودرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً ودرجة عالية من الموافقة والقبول

• الفرضية الرابعة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مبدأ كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية في المملكة العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 33.5 الى 9.5 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة) بمتوسط حسابي 34 وانحراف معيار 5.39 وبنسبة 34% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (محايد) بمتوسط حسابي 9.5 وانحراف معيار 5.07 وبنسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف وبشكل عام يتبين أن مبدأ كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول

3/5 الاستنتاجات العامة:

بعد تحليل البيانات توصل الباحث في دراسته الى النتائج التالية :

- (1) تطبيق الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية مطلباً أساسياً لتعظيم قيمة الشركة ومقدرتها التنافسية والحفاظ على الاستمرارية
- (2) ساعد الابتكار الرقمي على توفير البيئة اللازمة لدعم مصداقيتها من خلال مبدأ المشكلة
- (3) ساهم الابتكار الرقمي على الاستخدام الأمثل لموارد شركة التعدين العربية
- (4) كان هنالك تأثير ايجابي لمجمل ابعاد الابتكار الرقمي المقدمة على قبول المستفيدين من هذه الخدمة وكان أكثر الأبعاد تأثيراً جودة الخدمة الأكاديمية الالكترونية وسرعة اداء الخدمة الالكترونية.
- (5) مساهمات الابتكار الرقمي ومبادئه في مكافحة الفساد المالي والإداري والتقليل من المشكلات التنظيمية والإدارية داخل شركة التعدين العربية
- (6) يعمل الابتكار الرقمي على تعزيز زيادة فعالية مبدأ الوضوح في حسن توزيع المهام والمسؤوليات
- (7) يوجد أثر ايجابي لمبدأ الامان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية في المملكة العربية السعودية
- (8) يوجد أثر ايجابي لمبدأ المشكلة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية في المملكة العربية السعودية

9) يوجد أثر ايجابي لمبدأ الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية
في المملكة العربية السعودية

4/5 التوصيات:

لتطبيق قواعد الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية يتعين اخذ بيئة شركة التعدين العربية الخاصة وطبيعتها وظروف العمل بها فهذه القواعد والنظم قد أسست لتكون الدليل والسبيل الذي يستدل بها القائمون علي تلك المؤسسات الصناعية في عملية التوجيه نحو الطرق الصحيحة لأداء المهام وليس بالضرورة ان شركة التعدين العربية تلتزم التزاما حرفيا بما ورد في تلك القواعد والإجراءات بل من المفضل ان تتخذ شركة التعدين العربية الإجراءات والقواعد الإضافية حسب ما تراه مناسبا وبناء على ما تقدم توصي الدراسة بالآتي:

- 1) اعداد خطة استراتيجية للشركة لتحقيق رؤيتها وأهدافها من خلال تطبيق مبادئ الابتكار الرقمي والعمل على نشر ثقافة الابتكار الرقمي ومبادئها الامر الذي يؤدي بدوره سيساعد شركة التعدين العربية على الارتقاء بأدائها ورفع كفاءتها
- 2) انشاء نظام اداري متكامل لتفعيل الابتكار الرقمي داخل المؤسسات الصناعية مما يسهم في وضع معايير محدودة ودقيقة للأداء وإجراءات العمل بالمؤسسات الصناعية
- 3) حتمية تعميم الابتكار الرقمي الالكترونية والاستفادة من أحدث وسائل تكنولوجيا الاتصال في شركة التعدين العربية السعودية وضرورة تطبيق الأساليب الحديثة وخاصة الإدارية منها كالابتكار الرقمي في البيئة الصناعية في كافة لرجاء المملكة
- 4) ضرورة الاهتمام بوضع التشريعات الداعمة لتطبيق الابتكار الرقمي الالكترونية في شركة التعدين العربية السعودية لتحقيق الجودة المطلوبة ضرورة توفير الإمكانيات المادية والمالية والبنية التحتية للجامعات ذات الصلة بموضوع الابتكار الرقمي الالكترونية
- 5) ضرورة توفير العديد من الدورات التدريبية للعاملين بالمؤسسات الصناعية وتشجيعهم نحو التوجه لاستخدام الابتكار الرقمي الالكترونية
- 6) ضرورة وجود متابعة وتقييم مستمر على تنفيذ معايير ومبادئ الابتكار الرقمي

- (7) ضرورة وضع نموذج مقترح لتنفيذ تلك التوصيات وفق جدول زمني معين لتحديد المهام والمسؤوليات على تنفيذ مراحل النموذج المقترح والتقييم لكل مراحل تنفيذ النموذج من خلال عمليات التحسين المستمر لكافة مراحلها
- (8) علي الباحثين والمهتمين والمهنيين الاهتمام أكثر والتعريف بأهمية الابتكار الرقمي وأهدافها ودورها ومبادئها والنواحي الإيجابية من تطبيقها في مؤسسات الصناعية
- (9) وضع ميثاق للأخلاقيات والقيم الواجب مراعاتها من قبل العاملين والإدارة بكافة مستوياتها نحو الالتزام بتطبيق الابتكار الرقمي الالكترونية
- (10) بذل المزيد من الجهود الرامية إلى الاستجابة لشكاوى العاملين وتظلماتهم بشكل سريع وفعال ومن خلال ما تتيحه الوسائل التقنية الحديثة.
- (11) إجراء المزيد من الدراسات الميدانية والمسحية داخل المؤسسات الصناعية بهدف التعرف على مواطن القصور فيما تقدمه شركة التعدين العربية من خدمات والتحرك السريع لمعالجتها، إلى جانب التعرف على التوجهات الجديدة للخدمات والتحفيز والتي يتطلع العاملين لتبليتها وتوفيرها.

5/5 المقترحات المستقبلية:

- (1) العمل على دراسات جديدة تتناول أثر الابتكار الرقمي على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاعات الخدمية المختلفة
- (2) وضع خطة عملية للانتقال بجميع العمليات التي تعتمد علي الأوراق لتصبح مؤتمتة
- (3) تطبيق ما توصلت اليه الدراسة من نتائج وتوصيات على قطاعات اخري مثل الصحة والقطاعات الخدمية المختلفة

المراجع والمصادر المقترحة

المراجع العربية

- السيد، دعاء عادل (2023) تأثير تطبيق الرقمنة علي جودة الخدمات الحكومية المقدمة في الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري
- المطيري، عادل (2019). الابتكار الرقمي مدخلا لتطوير صناعة القرار التعليمي في وزارة التربية بدولة الكويت. مجلة البحث العلمي في التربية. جامعة عين شمس.
- الشامي، عبید سلیمة 2023 دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي جامعة صنعاء اليمن.
- الشواورة، ياسين (2019) مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسات الصناعية الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. مجلة المؤسسات الصناعية الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المدينة المنورة.
- المسلط، محمود احمد المسلط 2017 ممارسة مبادئ الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية الناشئة والصعوبات التي تواجهها من وجهة نظر عمداء الكليات الإدارات المساندة مجلة كلية التربية
- المطرف، عبد الرحمن 2018 التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الازمات بين المؤسسات الصناعية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- تحرير، ميرة، أمل، (2019). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم من وجهة نظر تدريسي المؤسسات الصناعية. وقائع المؤتمر العلمي الدولي الأول للدراسات الإنسانية (الذكاء ان والقدرات) مجلة العلوم النفسية، جامعة بغداد. العدد الخاص.
- سيف، ناصر، والسرطاوي، خالد، والأقرع، سارة (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة في شركة التعدين العربية السعودية الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة المؤسسات الصناعية
- شقراني محمد 2024 دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة مجلة الاعمال والدراسات الاقتصادية

- عزوز، شريف مراد امين 2018 أثر استخدام التعليم الالكتروني كأداة لتحسين نظام جودة التعليم في الجزائر مجلة المعارف
- شريف، محمود حمدي 2020 تطبيق الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية المصرية كمدخل لتعزيز الريادة دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس مجلة البحوث والدراسات
- عقل، أمل (2008). تطوير معايير التميز في المؤسسات الصناعية العالي. الأردن، عمان: دار الخليج.
- عماري، سمير (2017) الإدارة الالكترونية كألية للتحويل الرقمي للمكتبات الجامعية في ظل البيئة الالكترونية مجلة افاق علوم الإدارة.
- فاروق، احمد. (2019). واقع تطبيق مبادئ الابتكار الرقمي بجامعة العريش دراسة ميدانية مجلة كلية التربية جامعة بور سعيد
- محمد دهان 2019 دراسة تحليلية ومقارنة لقياس الابتكار الرقمي في بعض المؤسسات الصناعية الجزائرية جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- مصطفى احمد امين 2018 التحويل الرقمي في شركة التعدين العربية السعودية المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة جامعة دمنهور كلية التربية مجلة الإدارة التربوية
- مها بنت عبد الله محمد الشريف 2020 واقع الابتكار الرقمي بالمؤسسات الصناعية في ضوء رؤية المملكة 2030 مجلة ام القرى للعلوم التربوية والنفسية

المراجع الأجنبية

- Badarin Fadel Muhammad (2017) Digital Media in the Era of News Flow Knowledge Forum Beirut Lebanon.
- Frank Cyrille. "Media Innovation: Eight Major Drivers and Brakes." 2018.
- Hair hilt G. a primer on partial least squares structural equation modelling. USA 2015.
- https://www.autobip.com/ar/transport_sogral_lance_son_application_mobile_mahatati. 2402 -2022. _ (access le 01 08 2024).

الملاحق

رسالة بعنوان

أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على شركة
التعدين العربية السعودية

إعداد الطالب / محمد الغامدي

رقم الجامعي /

إشراف /

د. الفيصل عبد الحميد محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي

2025

الاستبانة

أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية

السادة العاملين في شركة التعدين العربية السعودية تحية طيبة.....

من اجل الوقوف على دراسة أثر الابتكار الرقمي على كفاءة إدارة الجودة الشاملة في شركة التعدين العربية السعودية تفضلوا بالإجابة والمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تمثل موردا مهما في إتمام تلك الدراسة لذلك ارجو تعاونكم بشكل كبير في تزويدنا بالبيانات المطلوبة واللازمة والضرورية من ملاء الاستبانة والإجابة على جميع النقاط لما لذلك من أثر كبير في الوصول إلى نتائج دقيقة وسليمة يمكن الاعتماد عليها التزامكم تجاهنا (عينة البحث) ان تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصادقية والتزامنا تجاهكم (القائمة بالدراسة) ان أخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلي كل من احتياجاتكم وتوقعاتكم وذلك تحقيقا للتميز حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل الجاد على اتخاذ الإجراءات الكافية والكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحويلها الي نقاط قوة. أخيرا نقدم الشكر والتقدير لكل من ساهم في تلك الاستبانة.

شكرا لكم حسن تعاونكم

أولا: الخصائص الديموغرافية:

				الاسم
انثى		ذكر		الجنس
دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	ثانوي / دبلوم	المؤهل

البيانات الوظيفية

الإدارة - القسم	
مسمى الوظيفة	
الحالية	

سنوات الخبرة

أقل من 5 سنوات	من 6 سنوات الي 10 سنوات	أكبر من 20 سنة
من 11 الي 15 سنة	من 15 الي 20 سنة	

العمر

أقل من 25 سنة	أكبر من 25 وأقل من 35 سنة	أكبر من 60 سنة
أكبر من 35 وأقل من 50 سنة	أكبر من 50 وأقل من 60 سنة	

الجزء الثاني فقرات واسئلة الاستبيان

الرجاء وضع علامة (✓) في المربع المناسب تحت التدرج الذي يعبر عن درجة موافقتكم:

م	مستوي الموافقة				
	المتغير المستقل: الابتكار الرقمي				
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
	مبدأ المشاركة على كفاءة إدارة الجودة الشاملة				
1	توجد رؤية ورسالة واضحة وكتوبة لعملية الابتكار الرقمي				
2	تهتم الإدارة بتوسيع دائرة مشاركة				

					العاملين في عملي التحول الرقمي
					3 تحضر شركة التعدين العربية على اكساب العاملين المهارات والقدرات اللازمة
					4 تهتم شركة التعدين العربية بالعاملين في الوظائف الإدارية في عملية التحول الرقمي
					5 تسعى شركة التعدين العربية لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقديم الخدمات للمستفيدين
					تابع مبدأ الامان على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
					1 يتم متابعة وتقييم سياسات الامان التي تتبعها الإدارة بشركة التعدين العربية
					2 الابتكار الرقمي يساعد على تنامي الشعور بالأمان عند التعامل مع شركة التعدين العربية
					3 الابتكار الرقمي يعمل على تعزيز الثقة بين العاملين والمستفيد من الخدمة
					4 يؤدي تطبيق الأنظمة الرقمية الي حفظ حقوق جميع العاملين والمستفيدين
					5 التحول الرقمي يوفر سرية المعلومات وعدم الاطلاع عليها الا من قبل المختصين
					تابع مبدأ الوضوح على كفاءة إدارة الجودة الشاملة
					1 تتسم الأنظمة والتعليمات المطبقة في شركة التعدين العربية بالوضوح

2	توفر شركة التعدين العربية نظاما للإعلام بالأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل				
3	ضعف المعرفة لدى بعض الإداريين يضعف الوضوح بسبب اعطائهم معلومات خاطئة				
4	يعتبر عدم وجود الوضوح في المعلومات التي يتم تقديمها من أهم أسباب ضعف الأداء				
5	الابتكار الرقمي يعمل على توصيل المعلومات للمستفيد باللغة التي يفهمها				

م	المحور الثالث	مستوي الموافقة				
	المتغير التابع: كفاءة إدارة الجودة الشاملة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	التحول الرقمي يضمن ويؤكد حسن معاملة العاملين للمستفيد					
2	متطلبات الحصول على الخدمة أصبحت واضحة ومحددة					
3	التحول الرقمي يعمل على حل مشاكل المستفيد وعدم تكرارها					
4	تقديم الخدمات الكترونيا يحترم سرية المعلومات وخصوصية الافراد					
5	تقلل الخدمة الالكترونية المقدمة من					

					الجهد المبذول	
					6 الكوادر البشرية التي تقدم الخدمة تمتع بمهارة وقدرة على التعامل مع الخدمة الالكترونية	
					7 تمتاز الخدمة الالكترونية المقدمة بسهولة الحصول عليها	
					8 الخدمة الالكترونية المقدمة تمتاز بالدقة والوضوح	

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الابتكار الرقمي وأهميته في شركة التعدين العربية السعودية، ومبادئه، ومتطلبات تطبيقه في شركة التعدين العربية السعودية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على وصف حقائق ثابتة ودراستها وتحليلها والخروج منها بنتائج محددة لتقديم حلول لمشكلة الدراسة كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات لعينة بلغت 200 من موظفي شركة التعدين العربية تم اختيار بواسطة طريقة العينة العشوائية البسيطة وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج العلوم الإحصائية SPSS وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تطبيق الابتكار الرقمي في شركة التعدين العربية مطلباً أساسياً لتعزيز قيمة شركة التعدين العربية ومقدرتها التنافسية والحفاظ على الاستمرارية وقد ساعد الابتكار الرقمي على توفير البيئة اللازمة لدعم مصداقيتها من خلال مبدأ المشاركة وساهم الابتكار الرقمي على الاستخدام الأمثل لموارد شركة التعدين العربية وبناء على نتائج الدراسة توصلت الدراسة إلى بعض التوصيات الهامة منها: إعداد خطة استراتيجية لشركة التعدين العربية (معادن) لتحقيق رؤيتها وأهدافها من خلال تطبيق مبادئ الابتكار الرقمي والعمل على نشر ثقافة الابتكار الرقمي ومبادئها الأمر الذي يؤدي بدوره سيساعد المؤسسات الصناعية على الارتقاء بأدائها ورفع كفاءتها وتحقيق أهدافها.

الكلمات المفتاحية: الابتكار الرقمي – إدارة الجودة الشاملة – شركة التعدين العربية.

Abstract

This study aims to identify the impact and importance of digital innovation in the Saudi Arabian Mining Company, its principles, and the requirements for its implementation. The study relied on a descriptive-analytical approach, which relies on describing established facts, studying and analyzing them, and arriving at specific results to provide solutions to the study's problem. A questionnaire was

also used as a data collection tool for a sample of 200 employees from the Saudi Arabian Mining Company, selected using a simple random sampling method. The data was analyzed using the statistical science program SPSS. The study concluded several important findings, the most important of which are: The application of digital innovation in the Saudi Arabian Mining Company is a fundamental requirement for maximizing the value and competitiveness of the company and maintaining continuity. Digital innovation has helped provide the necessary environment to support its credibility through the principle of participation. Digital innovation has also contributed to the optimal use of the resources of the Saudi Arabian Mining Company. Based on the study's results, the study reached several important recommendations, including: Developing a strategic plan for the Saudi Arabian Mining Company (Ma'aden) to achieve its vision and objectives by applying the principles of digital innovation and working to spread the culture and principles of digital innovation, which in turn will help industrial institutions improve their performance, enhance their efficiency, and achieve their goals. Keywords: Digital Innovation – Total Quality Management – Arab Mining Company.

Midocean University

College of Management

Department of Business Management



Title in English

**The impact of digital innovation on the efficiency of total quality management, applied to the
Saudi Arabian Mining Company.**

Prepared by: Mohammed -

University No.: 0..00000.

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed

Dr. Fayez Ali Jarad

Year:2025