

البصال، محمد منصور محمود، و الطراونة، مدحت إبراهيم
خليف. (٢٠٢٠). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على ربحية
الشركات الصناعية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة).
جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/112726>



إعداد

تركي الغامدي

عرض المشكلة البحثية كما وردت في الدراسة

تتناول هذه الدراسة التي أعدها الباحث محمد منصور محمود البصال بإشراف الدكتور مدحت إبراهيم خليفة الطراونة في جامعة مؤتة (٢٠٢٠) موضوع "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على ربحية الشركات الصناعية الأردنية". وقد عرض الباحث مشكلة الدراسة في القسم (٢،١) حيث انطلق من فكرة مركزية مفادها أن الربحية هي من أهم الأهداف التي تسعى إليها الشركات، وأن اكتساب الأرباح يتطلب من الشركات تحديد إطار عمل متقن يتمثل في البيئة الخارجية والداخلية، واستغلال الموارد بشكل مُرضٍ، والوصول لأفضل الخدمات والسلع من خلال مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

عرض المشكلة البحثية كما وردت في الدراسة

ثم حدد الباحث ست مشكلات فرعية تواجه الشركات الصناعية منها: صعوبة تحديد الآثار الواقعية لمكونات إدارة الجودة الشاملة على ربحية الشركات، وصعوبة تحديد معايير إدارة الجودة الشاملة الملائمة لحجم الشركة ومتطلباتها، وإيجاد آلية لفرض استخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن مقاومة التغيير التنظيمي وضعف التخطيط والتدريب. وقد صاغ المشكلة في سؤال رئيسي هو: "ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمكوناتها مجتمعة (تعزيز جودة الإنتاج، التركيز على الزبون، زيادة الحصة السوقية، تكاليف الجودة، تحقيق الميزة التنافسية) على ربحية الشركات الصناعية الأردنية؟" تفرع منه خمسة أسئلة فرعية يتناول كل منها أثر أحد المكونات منفرداً على الربحية.

ثانياً: أسلوب الصياغة وكيفية بناء المشكلة

اتبع الباحث في بناء مشكلته البحثية منهجاً تدريجياً يبدأ من العام إلى الخاص. فقد استهل الفصل الأول بمقدمة واسعة تحدث فيها عن سعي الدول للوصول إلى المكانة العالمية والاقتصادية والتنافسية، ثم انتقل إلى دور إدارة الجودة الشاملة كمفهوم حديث يساعد الشركات على تحقيق التميز والتفوق والربحية من خلال خفض تكاليف الإنتاج وتعظيم الأرباح، مستشهداً بتجارب شركات عالمية مثل IBM و Federal Express التي حققت زيادة في الحصة السوقية بنسبة تصل إلى ٣٠% من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ثم انتقل بعد ذلك إلى تحديد المشكلة بشكل مباشر مستنداً إلى دراسة السطافي (٢٠١٢) في رصد المشكلات الست التي تعاني منها الشركات الصناعية، وأخيراً صاغ السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية الخمسة.

يُلاحظ أن الباحث استخدم بنية هرمية في الصياغة: مقدمة عامة عن السياق الاقتصادي العالمي، ثم تضيق التركيز نحو إدارة الجودة الشاملة، ثم تحديد الفجوة البحثية في السياق الأردني، وأخيراً طرح الأسئلة البحثية. كما ربط بين المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة بمكوناتها الخمسة) والمتغير التابع (الربحية مقاسة بالعائد على الأصول) في نموذج واضح عرضه في الشكل (١).

ثالثاً: تقييم مدى نجاح الباحثة في عرض المشكلة

يمكن القول إن الباحث نجح جزئياً في عرض مشكلة الدراسة، مع وجود نقاط قوة ونقاط ضعف واضحة.

من نقاط القوة أن الباحث قدم تسلسلاً منطقياً من العام إلى الخاص، وأنه حدد بوضوح المتغيرات المستقلة والتابعة وصاغ أسئلة بحثية محددة وقابلة للقياس، كما استعان بأمثلة عملية من شركات عالمية لتوضيح أهمية الموضوع، وربط المشكلة بواقع الشركات الصناعية الأردنية مع الإشارة إلى أهمية القطاع الصناعي الذي يسهم بنحو مليار ونصف دينار في الاقتصاد الأردني وفقاً لدراسة السميحات (٢٠١٦).

ثالثاً: تقييم مدى نجاح الباحثة في عرض المشكلة

أما نقاط الضعف فتتمثل في أن الباحث لم يقدم أدلة كافية من الواقع الأردني تحديداً تبرر وجود المشكلة، إذ اعتمد بشكل رئيسي على مصدر واحد (السطافي، ٢٠١٢) في تحديد المشكلات الست، وهو ما يُضعف من قوة التأسيس للمشكلة. كذلك جاءت المقدمة مطولة نسبياً مقارنة بحجم التحديد الفعلي للمشكلة، كما أن صياغة بعض المشكلات الفرعية الست بدت وصفية أكثر منها تحليلية، مثل "إيجاد آلية لفرض استخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة" التي تبدو هدفاً إدارياً أكثر من كونها مشكلة بحثية. فضلاً عن ذلك، لم يوضح الباحث بشكل صريح الفجوة البحثية في الدراسات السابقة إلا بإشارة مقتضبة في قسم الأهمية العلمية حين ذكر أن الدراسة تنبثق أهميتها من "تغطية فجوة في أدبيات إدارة الجودة الشاملة" دون تفصيل كافٍ لطبيعة هذه الفجوة.

رابعاً: مدى توفيق الباحثة في مراعاة اعتبارات اختيار المشكلة البحثية

بخصوص معيار الأصالة والجدة، أشار الباحث إلى وجود فجوة في أدبيات إدارة الجودة الشاملة تسعى دراسته لتغطيتها، لكنه لم يقدم مسحاً كافياً للدراسات السابقة في هذا القسم يُثبت أن الموضوع لم يُدرس بالشكل الكافي في السياق الأردني، خاصة أن العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المالي موضوع مطروق بكثرة في الأدبيات العربية والأجنبية.

أما من حيث قابلية الدراسة للبحث، فقد كان الباحث موفقاً في تحديد متغيرات واضحة وقابلة للقياس، وصياغة فرضيات إحصائية قابلة للاختبار عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، مع تحديد نموذج بحثي يربط بين المتغيرات بشكل منظم.

وفيما يخص الأهمية العملية، نجح الباحث في ربط المشكلة بقطاع حيوي وهو القطاع الصناعي الأردني، وأوضح أن الدراسة تسعى لتقديم توصيات للشركات العامة في المملكة الأردنية الهاشمية لتحسين وتطوير آليات وأدوات إدارة الجودة الشاملة.

رابعاً: مدى توفيق الباحثة في مراعاة اعتبارات اختيار المشكلة البحثية

في المقابل، يُلاحظ قصور في معيار الحدود الواضحة، فرغم أن الباحث حدد الحدود الزمانية (العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١) والمكانية (الشركات الصناعية في مدينة عمان) والبشرية (موظفو الإدارة العليا والوسطى والتشغيلية)، إلا أنه لم يبرر بشكل كافٍ سبب اقتصره على مدينة عمان تحديداً رغم أن عنوان الدراسة يتحدث عن الشركات الصناعية الأردنية بشكل عام، مما يُحدث فجوة بين شمولية العنوان ومحدودية التطبيق الفعلي.

خلاصة القول إن الباحث قدم مشكلة بحثية واضحة البنية ومنطقية التسلسل، لكنها كانت تحتاج إلى تعزيز أقوى بالأدلة الواقعية من السياق الأردني، وتوضيح أدق للفجوة البحثية، وتبرير أوضح لاختيار المكونات الخمسة لإدارة الجودة الشاملة التي اعتمدها دون غيرها من المكونات المتعددة التي تطرحها الأدبيات في هذا المجال.

عنوان الدراسة المقترح:

أثر بيئة العمل الهجينة على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركات تقنية
المعلومات والاتصالات بالمملكة العربية السعودية



تشهد بيئة الأعمال المعاصرة تحولاً جوهرياً في أنماط العمل، حيث تبنت المنظمات حول العالم نموذج العمل الهجين الذي يجمع بين الحضور إلى مقرات العمل والعمل عن بُعد. وقد تسارع هذا التوجه في أعقاب جائحة كوفيد-١٩ ليتحوّل من استجابة طارئة إلى خيار استراتيجي دائم، إذ تكشف استطلاعات مؤسسة غالوب أن ٦٠% من الموظفين عالمياً يفضلون هذا النمط على أي نظام عمل آخر. وفي المملكة العربية السعودية، اكتسب هذا التحوّل زخماً كبيراً في ظل مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ نحو بناء اقتصاد رقمي متنوّع، حيث بلغ عدد العاملين عن بُعد نحو ١٩٠ ألف موظف وفقاً لبيانات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، فيما يُعدّ قطاع تقنية المعلومات والاتصالات الذي تتجاوز إيراداته التشغيلية ٢٣٦ مليار ريال سنوياً من أكثر القطاعات تبنيّاً لهذا النموذج بحكم طبيعته الرقمية.

غير أن هذا الانتشار المتسارع لبيئة العمل الهجينة لم يواكبه فهم كافٍ لتأثيراته على الجوانب السلوكية والنفسية للعاملين، وتحديدًا على الالتزام التنظيمي الذي يُمثّل الرابطة النفسية بين الفرد ومنظّمته ويدفعه نحو البقاء فيها والإسهام في تحقيق أهدافها. فمن جهة، يرى فريق من الباحثين أن المرونة التي يوفرها العمل الهجين تعزّز رضا الموظفين وتقوّي ارتباطهم بمنظمتهم؛ ومن جهة مقابلة، يحذّر آخرون من أن تراجع التفاعل المباشر بين الزملاء وضعف الحضور المادي في المنظمة يُقلّصان الشعور بالانتماء ويُضعفان الالتزام التنظيمي بأبعاده العاطفية والمعيارية والاستمرارية. وهذا التناقض في الطرح النظري يخلق فجوة معرفية تستدعي التحقق التجريبي، لا سيّما في سياق ثقافي واجتماعي مختلف كالسياق السعودي.



وتتعمق هذه المشكلة حين نلاحظ أن أغلب الدراسات التي بحثت العلاقة بين أنماط العمل المرنة والالتزام التنظيمي أُجريت في بيئات غربية ذات خصائص ثقافية وتنظيمية مغايرة، بينما تفتقر الأدبيات المحلية إلى دراسات تربط بشكل مباشر بين أبعاد بيئة العمل الهجينة — المتمثلة في المرونة المكانية، والمرونة الزمنية، والبنية التحتية الرقمية، والتواصل التنظيمي، والثقة الإدارية — وأبعاد الالتزام التنظيمي وفق نموذج Allen & Meyer في شركات التقنية السعودية. كما يُلاحظ ميدانياً أن بعض هذه الشركات تعاني من ارتفاع معدلات الدوران الوظيفي رغم تبنيها لسياسات عمل مرنة، مما يطرح تساؤلاً جوهرياً حول ما إذا كانت بيئة العمل الهجينة تُسهم فعلياً في تعزيز الالتزام التنظيمي أم أنها قد تُضعفه في غياب تصميم مدروس لمكوناتها.



وعليه، تتبلور مشكلة هذه الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي: ما أثر بيئة العمل الهجينة بأبعادها مجتمعة على الالتزام

التنظيمي لدى العاملين في شركات تقنية المعلومات والاتصالات بالمملكة العربية السعودية؟



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

