

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة المشاريع



أثر إدارة الجودة الشاملة على المشاريع الرقمية في المملكة العربية السعودية

The impact of total quality management on digital projects in the Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالب/

رؤى أنس بسر – 233001162

مهند وليد الحنبصي – 233000239

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

شهدت المملكة العربية السعودية تطوراً سريعاً وهائلاً في كافة المجالات، وذلك تماشياً مع أهداف رؤية 2030، ولاسيما في ما يتعلق بمنظومة الحج والعمرة حيث تعد أحد أهم الركائز الأساسية التي سعت المملكة لتحقيقها في رؤية 2030، والتي تهدف إلى الزيادة المطردة سنوياً في عدد الحجاج والمعتمرين الذين يؤدون فريضة الحج والعمرة (صالح، 2019)، حيث تسعى إلى المضي قدماً لتسخير كافة الإمكانيات والجهود في تطوير أدائها لرعاية قاصديها من كافة بقاع الأرض، حتى يؤدوا مناسكهم بكل يسر وسهولة وفي ضوء هذا الاهتمام الذي تقوم به المملكة العربية السعودية تأتي الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين بالمسجد الحرام لإبراز جهود هذه الدولة العظيمة والارتقاء بالخدمات المقدمة لزوار المسجد الحرام، وذلك من خلال الإشراف الإداري والخدمي في كل من المسجد الحرام والمسجد النبوي، وتطوير بيئة العمل، وتحسين مستوى الأداء للوصول إلى أعلى مستوى من جودة الخدمات المقدمة إلى الزائرين من الحجاج والمعتمرين، ولمواكبة هذا الاهتمام لا بد أن يرافقه تطور مماثل داخل المنظومة الإدارية باستخدام الأساليب العلمية، حيث إن الدول المتقدمة لم تصل إلى ما وصلت إليه، إلا بوجود إدارة متطورة كإدارة الجودة الشاملة (العبد اللات ، 2018) تعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية حديثة تقوم على منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين، بهدف

تقديم سلع أو خدمات تلبي احتياجات وتوقعات رضاء العملاء (أبو النصر، 2015)، وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر للعمليات الإدارية. ودعم الإدارة العليا في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة ومشاركة جميع أفراد المنظمة المسؤولية والعمل، مما يؤدي ذلك إلى زيادة الربحية من خلال تقليل الأخطاء والعمل بطريقة صحيحة من أول مرة، وتقوية المركز التنافسي للمؤسسة، من خلال تقديم الخدمات ذات جودة عالية وفي الوقت المناسب للمستفيد، كما أنها تحافظ على حيوية المؤسسة من خلال التدريب والتعليم والتحسين المستمر والمتجدد وأخيراً تؤدي إلى توسيع آفاق القيادة الإدارية العليا من خلال التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات صحيحة شريفي (2010)

إن إدارة الجودة الشاملة (TQM) تعتبر من أهم المفاهيم التي تسهم في تحسين أداء المؤسسات وزيادة فعالية عملياتها. حيث تهدف TQM إلى تحقيق الجودة الشاملة في جميع جوانب العمل مثل الإنتاج، والخدمات، والعلاقات مع العملاء، والابتكار، وإدارة المشاريع.

تعتبر TQM أسلوباً شاملاً لإدارة الجودة يشمل جميع أقسام وموظفي المؤسسة، وتحفز على التحسين المستمر وتحقيق الاستدامة في الأداء. وبالتالي، يعتبر تنفيذ TQM ضرورياً لضمان نجاح المشاريع وتحقيق الأهداف المحددة.

تتضمن مفاهيم TQM مراقبة الجودة، وضبط الجودة، وضمان الجودة، وتحليل البيانات، وتطوير العمليات، وتعزيز الثقة بين العاملين والعملاء. كما أن تنفيذ TQM يساهم في تقليل الهدر وزيادة الكفاءة والإنتاجية، مما يؤدي بدوره إلى نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها بشكل أفضل.

بناءً على ذلك، يُظهر تأثير إدارة الجودة الشاملة أهمية كبيرة في تحسين أداء ونجاح المشاريع، ويعتبر تنفيذها تحدياً للمؤسسات وفرصة لتحقيق التميز والنجاح في بيئة الأعمال المتنافسة.

تعيش منظمات الأعمال اليوم عصرًا سمته التجديد والبحث عن مزيد من الكفاءة والابتكار والتميز في الأداء، حيث يشهد القرن الحالي العديد من المتغيرات المحلية والعالمية التي خلقت نوعاً من المنافسة الحادة بين المنظمات الاقتصادية سواء منها الذي يهدف إلى غزو الأسواق العالمية، أو حتى التي ترغب بالاحتفاظ بحصتها في أسواقها المحلية، وقد فرض ذلك ضرورة الاهتمام بتحديث الأساليب الإدارية التي تدار بها تلك المنظمات، فلا مفر لتلك المنظمات من تحقيق عناصر محددة تساعد على تحقيق ميزة تنافسية في مجال الأعمال. وتأتي إدارة الجودة الشاملة لتمثل أحد المداخل الرئيسية الداعمة للقدرة الابتكارية اللازمة لتحقيق الميزة التنافسية الداعمة لنجاح المنظمات واستمراريتها في العصر الحديث. (Diana et al, 2017) كما يرى البعض أنه في ظل التغيرات العالمية الحادة أصبح كلاً من الجودة والابتكار يلعبان دوراً حاسماً في بقاء المنظمات في السوق. (Zeng, et al, 2015).

كما يؤكد على أن المنظمات يمكن أن تحسن من قدرتها التنافسية من خلال تحسين قدرتها الابتكارية من خلال أن التركيز على تحسين الأداء الابتكاري الذي يعد أفضل طريقة لتحسين الأداء والأنشطة التنافسية لمنظمات الأعمال، كما يؤكد (Lee et al, 2010) على ضرورة قيام منظمات الأعمال بتركيز جهودها على تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة من أجل تدعيم قدرتها على الابتكار وتحسين القدرة التنافسية لها، كما يؤكد البعض (kim et al, 2012)

على أن المنظمات التي تقوم بتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة تكون قادرة على الابتكار عن غيرها من المنظمات التي لا تطبق هذا المدخل، وكما تشير العديد من أدبيات إدارة الإنتاج والعمليات على أن إدارة الجودة الشاملة تعد واحدة من متطلبات تحقيق الابتكار. (Kim et al, 2012; Hoang et al (2006)

مشكلة الدراسة:

تعاني كثير من الشركات من غياب تطبيق إدارة الجودة في العديد من المشاريع والأسباب مختلفة تكون نتيجتها في النهاية خروج المنتج بعيوب تجعله غير صالح للاستخدام في كثير من المشاريع مع الأثر السلبي والخسارة بالوقت لأصحاب الشركات مما يطرح

العديد من التساؤلات منها مدى تأثير الإدارة على الجودة في المشاريع – ماهي أبرز العوامل المؤثرة على الجودة؟ - كيفية الوصول الى تحسين الجودة وتحسين الأداء في المشاريع الرقمية؟

ومن ضمن مشكلة البحث حول تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع قد تتضمن عدة جوانب منها:

1. قلة الدراسات الشاملة: قد تكون هناك قلة في الدراسات التي تبحث بشكل شامل ومتكامل عن تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع، مما يجعل صعوبة فهم التأثير الكامل والشامل لتلك الإدارة.
2. صعوبة قياس الجودة بشكل دقيق: قد تكون هناك صعوبة في قياس وتحديد مؤشرات الجودة بشكل دقيق وكفاءة، مما يؤثر على قدرة الباحثين على تقييم تأثير إدارة الجودة الشاملة بشكل صحيح.
3. تعقيد العوامل المؤثرة: تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع يتأثر بعدد كبير من العوامل الداخلية والخارجية مثل الثقافة التنظيمية، مهارات وتدريب الموظفين، وعوامل سوقية، مما يزيد من تعقيد البحث وصعوبة عزل تأثير إدارة الجودة الشاملة بشكل منفصل.
4. عدم التكامل بين المناهج البحثية: قد تواجه الدراسات حول تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع تحديات في التكامل بين المناهج البحثية المختلفة مما يؤدي إلى صعوبة في تطبيق نتائج تلك البحوث في الواقع.

أهمية الدراسة:

البحث عن أثر إدارة الجودة الشاملة على المشاريع الرقمية في المملكة العربية السعودية له أهمية كبيرة لعدة أسباب:

تحقيق رضا العملاء: إدارة الجودة الشاملة تركز على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم عبر تحسين جودة المنتجات والخدمات الرقمية. هذا يضمن استمرارية الخدمات وزيادة ثقة المستفيدين.

التحسين المستمر: إدارة الجودة الشاملة تعتمد على مبدأ التحسين المستمر لجميع العمليات والأنشطة في المشاريع الرقمية، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء.

تعزيز الكفاءة التشغيلية: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المشاريع الرقمية يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية عبر تبسيط الإجراءات وتقليل الهدر والتكاليف.

أهمية في قطاع الرعاية الصحية: في المملكة العربية السعودية، تلعب إدارة الجودة الشاملة دورًا رئيسيًا في تحقيق جودة عالية في المشاريع الرقمية الصحية، مثل التطبيب

عن بعد والخدمات الصحية الإلكترونية، لضمان استمرارية الخدمات والوصول إليها للمواطنين.

تعزيز التحول الرقمي: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المشاريع الرقمية يساهم في تسريع وتيرة التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية عبر تحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية والمالية والصحية.

أهداف الدراسة:

1. فهم تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة في المشاريع.
2. تحديد العوامل التي تؤثر على نجاح المشاريع وكيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة تحسين هذه العوامل.
3. دراسة تأثير ثقافة المنظمة ودور القيادة في تبني وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة على نتائج المشاريع.
4. تحليل كيفية تأثير تدريب وتطوير الموظفين في مجال إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع.
5. تقدير التكلفة والفوائد المحتملة لتبني إدارة الجودة الشاملة في المشاريع وكيف يمكن تحقيق قيمة مضافة للمنظمة.

تساؤلات الدراسة:

1. كيف يؤثر تنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة على تحقيق أهداف المشروع الرقمية؟
2. ما هي التحديات التي قد تواجه إدارة الجودة الشاملة في المشاريع وكيف يمكن التغلب عليها؟
3. ما هي أهم الممارسات التي يمكن أن تزيد من كفاءة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق نجاح المشاريع الرقمية في المملكة العربية السعودية؟
4. هل هناك علاقة بين مدى تبني ثقافة الجودة في المنظمة ونجاح المشاريع التي تقوم بها؟
5. كيف يمكن قياس مستوى إدارة الجودة الشاملة في المشاريع وتقييم تأثيرها على النتائج؟
6. ما هي أهم العوامل التي تؤثر على فاعلية إدارة الجودة الشاملة وكيف يمكن تحسينها؟

7. هل تختلف تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع بتغيرات في طبيعة المشروع أو قطاع الصناعة؟

8. ما هي أفضل الاستراتيجيات التي يمكن اتباعها لضمان تحقيق النجاح في المشاريع من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

فروض الدراسة:

1. تنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة في المشاريع يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة.
2. وجود ثقافة منظمة تركز على الجودة يزيد من فعالية إدارة الجودة الشاملة وبالتالي يساهم في نجاح المشاريع.
3. توجد علاقة إيجابية بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في إدارة المشاريع الرقمية وتحقيق الأهداف الزمنية والمالية.
4. الاستثمار في تدريب وتطوير الموظفين في مجال إدارة الجودة الشاملة يؤثر بشكل إيجابي على أداء المشاريع.
5. توجد علاقة بين توجيه القيادة العليا وتبني إدارة الجودة الشاملة ونجاح المشاريع التي تقوم بها المنظمة.

الدراسات السابقة:

• دراسة (احمد محمد عبد العال رشوان، ٢٠١٧).

العنوان: - تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في ظل كل من الأداء الابتكاري وأداء العاملين كمتغيرات وسيطة.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في القيادة الإدارية التدريب، وإدارة العاملين أو إدارة الموارد، والتركيز على العملاء، إدارة العملية، والتحسين المستمر وأثرها على الأداء التنظيمي في ظل كل من الأداء الابتكاري وأداء العاملين كمتغيرات وسيطة واجريت الدراسة على عدد من المنظمات الصناعية العاملة في قطاعات صناعية مختلفة مثل صناعة الأغذية، الصناعات الدوائية، الملابس الجاهزة، الأثاث، وفي سبيل الوصول لهذا الهدف تم تطوير سبعة فروض، وتم الاعتماد على قائمة استقصاء طورها الباحث لجمع البيانات الأولية التي تخدم غرض الدراسة، ومن خلال مقياس كرونباخ الفا تم التأكد من ثبات مقاييس متغيرات الدراسة، وباستخدام أسلوب التحليل العملي التوكيدي أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لاختبار فروض ونموذج الدراسة، توصلت الدراسة الى وجود تأثير ايجابي لممارسات

إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في المنظمات الصناعية محل الدراسة، كما يوجد تأثير لمتغير الأداء الابتكاري، وأداء العاملين كمتغيرات وسيطة في العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي، بالتالي تم التحقق من صحة ونموذج الدراسة وقبوله.

• دراسة (سائح عميد، ٢٠١٥).

العنوان: - أثر تطبيق انظمة إدارة الجودة على تحسين ادارة مشروعات التشييد.

الغرض من هذا البحث دراسة نظام ادارة الجودة في مشاريع التشييد وتقييم هذا الواقع في ضوء الاتجاهات العالمية وفي ضوء الاسس العلمية لإدارة الجودة في صناعة التشييد، وذلك للوصول إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تهدف الى الارتقاء بهذه الصناعة الى مستوى أفضل والى تطوير واقع ادارة الجودة في قطاع البناء والتشييد وتحسينه. وتعتبر مفاهيم ادارة الجودة ذات صلة في ادارة وتطوير عمليات تنفيذ مشاريع التشييد، وتعد منظومة آليات تطبيق مفاهيم الجودة أحد أهم الآليات التي توجه عمليات تنفيذ مشاريع التشييد الهندسية نحو الاداء الافضل في تحقيق الجودة، وتوفير الوقت، وارضاء العميل، وزيادة الارباح، وتقليل التكاليف، وتحقيق متطلبات السلامة مع الحفاظ على التنسيق والتكامل مع محددات المشروع الأساسية الوقت، والتكلفة، والجودة).

ومن خلال دراسة واقع تطبيق مفاهيم الجودة في مشاريع التشييد الهندسية في البلدان العربية، فقد تبين أن مشاريع التشييد الهندسية في البلدان العربية ما زالت تعاني بعض أوجه الضعف في التطبيق، ومن ثم، فهي تحتاج إلى الدعم بما يضمن تحقيق مستوى عالي للجودة في مشاريعها لكي تواكب مثيلاتها في الدول المتقدمة.

ولتحقق الدراسة أهدافها، فقد اعتمدت مداخلها على منهجية تتناول تطوير آليات ووسائل وتقنيات تنفيذ مشاريع التشييد الهندسية بالاعتماد على تطبيق مفاهيم الجودة، من خلال الاستبانة والمقابلات، حتى يمكن تحليل وجهات نظر أطراف العمل الهندسي من المكاتب الهندسية وشركات المقاولات وممثلي مالِك المشروع على مدى اهمية تطبيق مفاهيم الجودة في تنفيذ مشاريع التشييد الهندسية على مستوى بعض العربية، وذلك حتى يتم الوصول إلى نتائج تساهم في تطوير آليات ادارة تنفيذ المشاريع لتصبح مشاريع التشييد الهندسية أكثر دقة وأقل تكلفة، وتتجز باقل جهد ووقت ممكنين، وقد تم اختيار عينة الدراسة، والتي ستتكون من ٥٦٦ من مدراء المشاريع والمهندسين من شركات الاستشارات الهندسية وشركات المقاولات كعينة دراسية من مجتمع الدراسة، وجمع بيانات الدراسة، وتحليل نتائجها وفقا للأدوات والأساليب الإحصائية المتعارف عليها علميا، وتناسب مع بيانات الاستبانة. وقد توصلت الدراسة إلى أن مشاريع التشييد الهندسية في البلدان العربية ما زالت تعاني بعض أوجه الضعف في تطبيق مفاهيم

الجودة، ومن ثم، فهي تحتاج إلى الدعم بمداخل وصياغة جديدة تضمن تحقيق مستوى عالي للجودة في مشاريعها لكي تواكب مثيلاتها في الدول المتقدمة.

• دراسة (نصر الدين م. قصي صالح، د. محمد جلاي (٢٠٠٦ م)

العنوان: إدارة الجودة في مشاريع التشييد في سوريا .

تمت هذه الدراسة في سوريا ونشرت في مجلة دمشق للعلوم الهندسية المجلد الثاني والعشرون عام ٢٠٠٦ م ، بهدف دراسة واقع إدارة الجودة في مشاريع التشييد في سوريا ، وتقييم هذا الواقع في ضوء الاتجاهات العالمية، وفي ضوء الأسس العلمية لإدارة الجودة في صناعة التشييد، وذلك للوصول إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تهدف إلى الارتقاء بهذه الصناعة إلى مستوى أفضل، وإلى تطوير واقع إدارة الجودة في قطاع البناء والتشييد وتحسينه في سوريا ، واتضح من البحث أن إدارة الجودة في مشاريع التشييد في سوريا تعاني من بعض أوجه الخلل والقصور، وقدم البحث بعض الحلول والمقترحات التي يمكن أن تساهم في تجنب بعض مشاكل إدارة الجودة في هذه الصناعة.

ولخصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها التأكيد على تنفيذ المراحل الأساسية لمشروع التشييد بشكل سلبي الاهتمام بإعداد دراسة للمشروع سواء أكانت أولية أو تفصيلية وضرورة تدقيقها من قبل جهة أخرى.

• دراسة (عبد العال عبد العزيز (٢٠١٠ م).

العنوان: "إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات.

تمت هذه الدراسة في السعودية كدراسة علمية لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الجوده في المشاريع الإنشائية في الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة عام ٢٠١٠م، وتهدف الدراسة بصورة أساسية إلى التعرف على علم إدارة الجودة ومكوناته وتطبيقاته وتطوير مفاهيم الجودة وكذلك نظام الأيزو من مختلف جوانبه ومتطلباته وكذلك التعرف على دور إدارة الجودة في تطوير الشركات والكشف عن مدى تبنى تلك الشركات للمفاهيم الحديثة وغياها هن بما تقدمه. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تخصيص الشركات ميزانيه لإدارة الجودة يعطى مجال للتطوير والنجاح. وكذلك دعم وتبنى الإدارة العليا لجهود إدارة الجودة إيماناً بدورها في تحقيق أهدافها بشكل منتظم ومتكامل يعتبر العمود الفقري لنجاح إدارة الجودة.

• دراسة (يوسف جابر، ٢٠١٢ م)

العنوان: تقييم استخدام منهجية إدارة جودة المشاريع في المشاريع الإنشائية بالمملكة العربية السعودية.

تمت هذه الدراسة بالسعودية وهي دراسة علمية لنيل درجة الدكتوراه في الأكاديمية العربية في الدنمارك في ادارة المشروعات عام ٢٠١٠م، وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية توفر الوعي بتطبيق منهجية إدارة المشاريع كمفهوم عملي معاصر المعالجة الخلل في إدارة المشاريع الإنشائية، كما تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى توفر أبعاد الكفاءة العلمية والمهنية والإدارية، وبالتالي التعرف على مدى أهمية دور مكتب إدارة المشاريع. وأظهرت نتائج الدراسة إلى أهمية تبني المكاتب الاستشارية خطوات أحد منهجيات إدارة المشاريع الدولية المعتمدة للتحكم في مراحل تنفيذ مشروع التشييد الهندسية ولتحقيق التوازن بين النطاق والتكلفة والوقت للمشروع.

• دراسة (السامرائي برهان - ٢٠١٢م

العنوان: - دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.

تمت هذه الدراسة الإمارات العربية المتحدة لنيل درجة الماجستير في الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي في ادارة المشروعات عام ٢٠١٢م، وتناولت هذه الدراسة دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في مشاريع التشييد في الإمارات العربية وتأثيرها في أهداف المشاريع والتعرف على مدى التزام المؤسسات في تطبيق ومبادئ إدارة الجودة في مشاريع التشييد وتطوير المفاهيم الخاصة بإدارة الجودة، بالاعتماد على الدراسة المرجعية وعلى عدد من المقابلات مع خبراء في صناعة التشييد وأظهرت نتائج الدراسة أن الجودة الشاملة عملية استراتيجية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في اطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم لتحقيق الجودة والتحسين المستمر للمؤسسات.

• دراسة (Yusr , 2016)

استهدفت محاولة التعرف على القدرات الابتكارية ودورها في تحسين العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري. وأجريت الدراسة على عدد من الشركات الصناعية العاملة في ماليزيا في قطاعات صناعية مختلفة وبلغ عدد القوائم الموزعة 500 قائمة استقصاء واختبرت الدراسة عدة علاقات وهي: (1) العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري (2) العلاقة بين القدرات الابتكارية والأداء الابتكاري (3) العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والقدرات الابتكارية، وأخيراً (4) العلاقة بين القدرات الابتكارية كمتغير وسيط بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري. وتوصلت نتائج الدراسة إلى قبول الفرض الثاني والثالث والرابع ورفض الفرض الأول حيث لم تكن الممارسات إدارة الجودة

الشاملة تأثير مباشر على الأداء الابتكاري، إلا أنه يوجد تأثير غير مباشر من خلال وجود المتغير الوسيط المتمثل في القدرات الابتكارية.

• دراسة (Sefation et al, 2015)

فقد حاولت التعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار الجذري والتدريجي وذلك بالتطبيق على عدد من شركات النفط الإيرانية، وتمثلت عينة الدراسة في عدد 30 شركة من شركات النفط وباستخدام أسلوب النمذجة الهيكلية توصلت الدراسة إلى أنه هناك تأثير لزيادة مستوى ممارسات إدارة الجودة الشاملة على زيادة معدل الابتكار في الشركات محل الدراسة، وأكدت النتائج أهمية متغير الثقافة ودوره في تقدير أهمية المشاركة الفعالة لجميع العاملين كأحد ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتأثيره على الابتكار.

• دراسة (Long et al, 2015)

حاولت التعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري بالتطبيق على عدد من المنظمات الصناعية في ماليزيا، وتمثلت عينة الدراسة في 2010 من مديري الشركات الصناعية في ولاية سيلانجور في ماليزيا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعض ممارسات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في التركيز على العملاء، القيادة الإدارية إدارة العمليات التخطيط الاستراتيجي، ومشاركة العاملين على الأداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة. كما أكدت نتائج الدراسة على أن الممارسات الأكثر تأثيراً على الأداء الابتكاري كانت تلك المتعلقة بالتركيز على العملاء، وإدارة العمليات، ومشاركة العاملين.

• دراسة (Zehir et al, 2012)

تهدف هذه الدراسة التعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على كل من أداء الجودة وأداء الابتكار واستهدفت الدراسة اختبار تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة – مثل القيادة الإدارية، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة العلاقة مع الموردين، وإدارة العملية، والتركيز على العميل والتحسين المستمر – على كل من أداء الجودة وأداء الابتكار وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لممارسات إدارة الجودة الشاملة والقيادة الإدارية، وإدارة العملية، ومشاركة العاملين، والتركيز على العميل على أداء الجودة في المنظمات محل الدراسة. كما أن هناك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين كل من القيادة الإدارية، والتحسين المستمر، والتركيز على العميل، وبين أداء الابتكار. وأخيراً توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لإدارة الجودة الشاملة على كل من أداء الجودة وأداء الابتكار.

• تناولت دراسة (Bon and Mustafa,2012)

تحليل عدد من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار حيث قامت الدراسة بمراجعة ثماني دراسات سابقة تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار خلال الفترة من عام 2006 وحتى عام 2011، وأظهرت تلك المراجعة أن العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار فيها تناقص، حيث لم يتم التحقق من هذه العلاقة في معظم الدراسات التي تم مراجعتها. وتوصلت نتائج الدراسة كذلك إلى وجود بعض العوامل الوسيطة أو العوامل الرقابية التي لم يتم أخذها في الحسبان في تلك الدراسات مثل عمر المنظمة، أو فترة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وحجم المنظمة، والتي قد يكون لها تأثير على تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

• دراسة (Thai Hoang et al, 2005)

فحاولت التعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار، وأجريت الدراسة على عدد من المنظمات الصناعية في فيتنام واعتمدت الدراسة على قياس القدرة على الابتكار على متغيرين وهما - عدد المنتجات / الخدمات الجديدة، والتي قامت الشركة بتطويرها وتقديمها في السوق على مدى الثلاث سنوات الأخيرة، وأيضاً حصة المبيعات السنوية الحالية مقارنة بالمبيعات السابقة على الابتكار وباستخدام نموذج المعادلة الهيكلية توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابياً لبعض ممارسات إدارة الجودة الشاملة ومنها: القيادة الإدارية إدارة الأفراد إدارة العملية المنظمة المفتوحة على الأداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة.

• دراسة (Sadikoglu and Zehir, 2010)

للتعرف على تأثير كل من الأداء الابتكاري وأداء العاملين على العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركة. وأجريت الدراسة على عدد من الشركات الصناعية العاملة في تركيا والبالغ عددها 2000 شركة من الشركات الحاصلة على شهادة الأيزو (9001) وتم توزيع عدد (500) قائمة إستبيان تم تجميع (373) قائمة منهم. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لكلا من الأداء الابتكاري وأداء العاملين كمتغيرات وسيطة على العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء في الشركات محل الدراسة. كما أكدت على أن أداء العاملين يحسن من الأداء الابتكاري والذي بدوره يحسن من أداء الشركة، وأن الشركات التي تحسن قدرتها التنافسية تكون أكثر تنافسية مع الأسواق المتغيرة، كما أن أهمية العاملين كمورد غير ملموس للشركة في توليد الأفكار الابتكارية لتقديم منتجات / خدمات عمليات جديدة أو تحسين الإنتاجية.

• دراسة (Singh and Smith,2004)

للتعرف على العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والابتكار، وأجريت الدراسة على عدد من المنظمات الصناعية في استراليا والبالغ عددها (418) منظمة صناعية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود أدلة كافية تؤكد وجود علاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة. كما أكدت نتائج الدراسة إلى أنه يمكن الممارسات إدارة الجودة الشاملة أن تسهل وتحسن من الأداء الابتكاري، ولكن بنسبة محدودة للغاية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

• مفهوم الجودة:-

حاز مفهوم الجودة باهتمام كبير مما جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر بأنه عصر الجودة كونها أحد أهم الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الحديثة، وذلك مجارة للتغيرات العالمية والإقليمية والمجابهة لتحديات المنافسة الضرورية ونظرا لكثرة المفكرين والمتخصصين والمهتمين في مجال الجودة وتعدد واختلاف مجالات تطبيق الجودة في المنظمات، فقد تعددت المفاهيم الخاصة بالجودة (راضي والعربي، 2016) حيث يعرفها قاموس (Websber) بأنها معنى عام، يمكن تطبيقه على أية صفة أو خاصية، سواء كانت منفردة أو شاملة بينما قاموس (Oxford) يعرفها بأنها مستوى التميز أو الأفضلية، وقد عرفها ابن منظور لغة: الإتيان بالجد من القول أو الفعل، ويرجع أصل مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas). أي طبيعة الشخص أو الشيء ومستوى الصلابة (نصار، 2017).

وأشار البعض إلى أن مفهوم الجودة لا يقتصر فقط على تحقيق احتياجات وتوقعات العميل واكتساب ولائه للمنظمة، بل هي أداء العمل بطريقة صحيحة، بما يمكن العميل من حصوله على متطلباته سواء كانت منتجا أو خدمة واعتزاز مقدمي المنتج أو الخدمة بعملهم (أبو النصر، 2015)، ويرى (Tribus) أن جودة المنتج ترجع إلى جودة العمليات التي قامت على إنتاجه، فإذا رغبت في تحسين جودة السلعة أو الخدمة اجعل جل اهتمامك أولاً في تحسين العملية المنتجة. كما يرى (Holloway) أن الجودة تعكس مجموعة من الأبعاد تجمع كلاً من الفعالية، والكفاءة، والقدرة للوصول إلى الغاية المرجوة (عبد الرحيم وآخرون، 2020)

• مفهوم إدارة الجودة الشاملة:-

لقد تعددت تعاريف إدارة الجودة الشاملة بتعدد الباحثين واختلاف وجهة نظرهم إليها، وهذا ليس أمراً غريباً إذ أننا نتعامل مع فلسفة وثقافة إدارية تتباين حولها الآراء وتختلف

إزاءها المنطلقات والمواءمة الفكرية، ومن هنا فإننا لا نجد تعريفاً موحداً ومحددًا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وسوف نستعرض في السطور التالية أهم التعاريف للوقوف فيها على أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري للمنظمة.

فقد عرفها كلاً من (Singh and Smith, 2004) على أنها فلسفة أو منهجية نظامية تمكن المنظمة لكي تصبح مبتكرة.

أما البعض (Hung,2007): (Feng et al, 2006).

فقد عرفها على أنها آلية أو منهجية التحسين الجودة والابتكار لتدعيم القدرة التنافسية للمنظمات التي تعمل في ظل ظروف المنافسة الحادة في حين يعرف كلا من (Sadikoglu and chira, 2010) إدارة الجودة الشاملة على أنها مدخل منظم لتحسين أداة الجودة الإنتاجية، ورضا العملاء وزيادة الربحية للمنظمة أما (Abrunhosa & Moura,2008) فقد عرفا إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة إدارية متكاملة تهدف إلى التحسين المستمر لجودة المنتجات والعمليات لتحقيق رضا العملاء بشكل أفضل .

بينما يرى البعض (Prajogo and Sohal, 2003) أن إدارة الجودة الشاملة تعد مدخل لتحسين الفعالية والمرونة والقدرة التنافسية للمنظمات لكي تقابل احتياجات العملاء أو تتجاوزها بينما يشير (Terziovski, 2006) لإدارة الجودة الشاملة على أنها مصدر لتحقيق الميزة التنافسية المتواصلة لمنظمات الأعمال.

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي لغرض الوصول إلى نتائج الدراسة والذي يستخدم الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الاستبانة وتحليلها إحصائياً لاختبار صحة فرضيات الدراسة إضافة إلى المسح المكتبي وذلك للاستفادة من الكتب والدوريات العلمية في مجال إدارة المشاريع وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة.

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية: - تحديد ماهية ومجال إدارة الجودة الشاملة على المشاريع الرقمية في المملكة العربية السعودية
- حدود مكانية: - شركات المقاولات والمكاتب الاستشارية وشركات التطوير العقاري في المملكة العربية السعودية
- حدود زمنية: - ٢٠٢٤.
- حدود بشرية: - العاملين بمجال إدارة الجودة.

المراجع:

- أبو الخير، راوية حسن إبراهيم (2016) مدى توافر متطلبات الجامعة المنتجة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية في الكليات التقنية بمحافظات غزة رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأزهر في غزة، دار المنظومة <http://search.mandumah.com/Record/1089470>
- أبو النصر، مدحت محمد (2015) إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات دار الكتب المصرية.
- إسماعيل، مراد وين دادة، فاطمة (2020) واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن رجب المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية. 123-103. (11)
- الخلايلة، إيمان عبد الرحيم وهمشري عمر احمد (2015) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدرجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها مجلة دراسات العلوم 243-263 التربية المجلد (42)، العدد (1)، عمان.
- الخوالدة رياض عبد الله عايف (2017) أثر التسويق الأخضر في الفاعلية التنظيمية في شركات الأدوية الأردنية الدور الوسيط لسلوك المستهلك الشرائية رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، جامعة الأقصى غزة [hps://is.gd/467KTr](https://is.gd/467KTr)
- الدرمني عبد الله إبراهيم والظاهري حسن صالح (2017) إدارة الجودة الشاملة الموارد البشرية والأداء المؤسسي ترجمة / نهى خميس قنديل للطباعة والنشر والتوزيع.
- الدهابشة، خلود سويلم لباد (2022) أثر استخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة على الفاعلية التنظيمية في شركات صناعة الأدوية الأردنية رسالة ماجستير مقدمة في قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال، جامعة الإسراء، الأردن.
- الشهري، حسن والشهراني وسعيد عايض ناصر (2020) أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي المملكة العربية السعودية المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث. ص ١٤٣/١٢٢.

- الشودري ماجد محمد يونس (2020) إدارة الجودة الشاملة في بعض مؤسسات المملكة العربية السعودية دراسة ميدانية مجلة البحث العلمي في التربية 2 (21) 42-57.
- الصيد نسيم أحمد (2008) الترقية والفعالية التنظيمية مطاحن الحروش نموذجاً رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة <https://nmxma7/gd.is/>.
- الطائي، رعد عبد الله وقداة، عيسى (2008) إدارة الجودة الشاملة عمان دار اليازوري للنشر والتوزيع والطباعة.
- الطيرة خالد خليل معيتيق (2011) أثر إدراك العاملين للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة على الفعالية التنظيمية بالتطبيق على المنظمات الصناعية الليبية مجلة جامعة عين شمس – كلية التجارة (4) 379-344.
- العبد اللات محمود على (2018) الدور الوسيط للبناء التنظيمي في تأثير إدارة الجودة الشاملة على الفاعلية التنظيمية رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة عمان العربية، دار المنظومة <http://search.mandumah.com/Record/1052876>
- القحطاني، راكان (2022) أثر القيم التنظيمية في تعزيز تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد بأبها مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال المجلد (4) العدد (1)، ص 147-126.
- القربوني، محمد (2013) نظرية المنظمة والتنظيم ط 4 عمان دار، وائل للنشر، والتوزيع، والطباعة.
- القضاة، محمد على (2019) اتجاهات القيادات الإدارية نحو إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق التميز المؤسسي دراسة حالة أمانة عمان الكبرى مجلة جامعة أسيوط – كلية التجارة، (67) 198-161.
- المطيري، سعد محمد عوض فلاح (2021) الذكاء الإداري كمدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية بإدارة المدارس الثانوية في دولة الكويت مجلة جامعة الأزهر – كلية التربية، (189) 559-5131
- د. إبراهيم عبد الرشيد إدارة مشروعات التشييد القاهرة، دار النشر للجامعات، ٢٠٠٧ م.
- د. ستيفن ستر السر ماجستير إدارة الأعمال في يوم واحد المملكة العربية السعودية، مكتبة جرير، طبعة ٢٠٠٧ م.
- د. محمد محمد السيد – د. تحية محمد حسن إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية تجارة عين شمس، تعليم مفتوح.

- د. على الخواطر تطبيقات هندسة القيمة المملكة العربية السعودية، مكتبة جرير، ٢٠٠٠م.
- د. محمد على جعلوك أعمال المقاولات لبنان، دار الراتب الجامعية، ١٩٩٩.
- م. عبد اللطيف البقري الموسوعة الهندسية القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ط ١٩٩٤م.
- تطبيق الهندسة القيمة على المشروعات المدنية في البيئة السعودية، م. حمود عواض السالمي - م. على محمد الخويطر، ٢٠٠١م.
- رسالة دكتوراه بعنوان تقييم العوامل الإدارية المسببة في تأخير إنجاز المشاريع الإنشائية من واقع البيئة الداخلية لشركات المقاولات بدولة قطر إعداد. طارق على جمازه، ٢٠١٠.
- بحث ماجستير بعنوان أوامر التغير في انشاءات المباني الكبيرة المملكة العربية السعودية - عبد الغفور الدريسي - يونيو ٢٠٠٠م.
- على الخريط - تطبيقات الهندسة القيمة - الرياض - ٢٠٠٠م.
- خالد عبد الرزاق ابو العثام تقييم العوامل الإدارية المسببة في تأخير إنجاز المشاريع الاردن - ٢٠٠٧ - رسالة دكتوراه.
- يوسف جابر - تقييم استخدام منهجية إدارة المشاريع في المشاريع الإنشائية - المملكة العربية السعودية ٢٠١٢م.
- هناء حافظ بدوي إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية - دار المعرفة الجامعية القاهرة مصر ص ١٤-٢٠٠١م.
- على شريف محمد سعيد مبادئ الإدارة الاسكندرية الدار الجامعية - ص ٢٥-١٩٩٢م.
- جمال الدين نصار - دبلومة إدارة المشروعات كلية الهندسة عين شمس - القاهرة - ١٩٩٧م.
- محمد سعيد العربي - الادارة الناجحة للمشاريع الرياض - ٢٠٠٦م.

Abu Bakar Abu Hassan, The Necessity of the Project Manager in Housing Development Case Studies in Penang [PDF],2012.

(pdf.١٩/١٢ (١٠) <http://idosi.org/wasiwasi>

Dell isolla A.J., Value,2003 Engineering Practical Applications for design Construction maintenance & operation", Kingston, Mass: R.S. Means Company.

Demkin Joseph A "The Architect's Handbook of Professional Practice, Fourteen edition, 2008

Kerzner Harold PH. D "Project Management " A systems Approach to Planning Scheduling and Controlling Ninth,2006.

Wiley & Sons (Asia) Pte Ltd

. Reiss Michael,2012 "Change Management a Balanced and Blended Approach Bod Books on Demand GmbH, Norderstedt. Germany.