

قضايا بحثية

شرح وتوضيح لأهم النقاط البحثية في موضوع البحث

Prepared by

الباحثة الجوهرة الناصر



تقنية المعلومات

أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق استدامة الأعمال: الدور الوسيط لإدارة المخاطر في شركات التأمين في الأردن

(ولد علي، آلاء نمر عرسان ، 2024)

<https://0710g0wrh-1105-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/1328401>

عنوان الدراسة

يعكس عنوان الدراسة "أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق استدامة الأعمال: الدور الوسيط لإدارة المخاطر في شركات التأمين في الأردن" مجالًا بحثيًا شيقًا ويهدف إلى تناول موضوعات حيوية تتعلق بالجودة وإدارة المخاطر والاستدامة ويتضح من العنوان أن هناك ثلاث متغيرات رئيسية: إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل، واستدامة الأعمال كمتغير تابع، وإدارة المخاطر كمتغير وسيط. هذا التنوع في المتغيرات يعكس تعقيد العلاقات بين هذه المفاهيم، ويعطي لمحة واضحة عن كيفية تأثير إدارة الجودة على استدامة الأعمال من خلال إدارة المخاطر.

المقدمة

تظهر المقدمة أن هناك اهتمامًا كبيرًا بتحقيق الاستدامة في ظل الظروف الاقتصادية العالمية المتغيرة، مما ينبه إلى أهمية المؤسسات في التركيز على ممارسات الجودة التي لا تقتصر فقط على تحسين الجودة وإنما تشمل أيضًا القدرة على مواجهة التحديات المختلفة وقد نجحت المقدمة في تناول المخاطر التي قد تواجهها المنظمات، وكيفية إدارتها لضمان البقاء في السوق، حيث أن الإشارة إلى صعوبة التكيف مع الضغوط العالمية والمحلية تعكس إدراكًا عميقًا للأبعاد المتعددة للجودة والاستدامة.



كما قدمت المقدمة تعريفًا واضحًا لمفهوم الجودة كعامل أساسي للنجاح، موضحة كيف يمكن أن تلبي المنتجات والخدمات توقعات العملاء. وقد نجحت في تناول التحديات واستراتيجيات المواجهة بأسلوب يعزز فهم القارئ لأهمية إدارة الجودة في جاهزية المؤسسات لمواجهة المخاطر وتحقيق النجاح البعيد المدى.

إن هذا الطرح يُظهر أن الدراسة لا تهتم فقط بالجانب النظري، بل أيضًا بالتطبيق العملي لعناصر الجودة والمخاطر الاستراتيجية، مما يدل على وضوح مجال التطبيق ويعتبر ذلك مبشرًا بوجود نتائج مرتبطة مباشرة بتجارب المنظمات في تنفيذ مبادئ الجودة الشاملة وتحقيق أهداف الاستدامة، وهي نتيجة أعطت للمفهوم بُعدًا معاصرًا يتناسب مع حاجة السوق والمنافسة الحالية.

مشكلة الدراسة

تتناول مشكلة الدراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على استدامة الأعمال في شركات التأمين في الأردن، مسلطة الضوء على الدور الوسيط لإدارة المخاطر. من خلال السياق المقدم، يتضح أن الباحث قد استند إلى الثغرات الموجودة في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الجودة والاستدامة وأثرها في مختلف البيئات التنظيمية، مما يبرز أهمية تناول هذا الموضوع في سياق صناعة التأمين.

تحددت مشكلة الدراسة بشكل واضح حيث تم صياغتها في تساؤل رئيسي هو: "ما هو أثر الجودة الشاملة في تحقيق استدامة الأعمال والدور الوسيط لإدارة المخاطر في شركات التأمين في الأردن؟" وهذا التساؤل يعكس عمق المشكلة ويشير إلى العلاقة المركبة بين الجودة والاستدامة والمخاطر، وهو ما لم يتم تناوله بشكل كافٍ في الدراسات السابقة، وهو ما يُعتبر ثغرة تستدعي البحث.

علاوة على ذلك، تم تفرع التساؤل الرئيسي إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تسهم في استقصاء الجوانب المختلفة للمشكلة. تتمثل هذه الأسئلة في: مستوى تطبيق استدامة الأعمال في شركات التأمين، مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وبيان أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على استدامة الأعمال من خلال إدارة المخاطر. هذه الأسئلة الفرعية تعزز من التركيز على جوانب محددة للمشكلة، مما يساعد على توفير إجابات تفصيلية تعكس الجوانب المختلفة لتطبيق الجودة في سياق التأمين، وهو ما يُعتبر خطوة أساسية في محاولة إيجاد حلول مقترحة لهذه المشكلة. وبشكل عام، مشكلة الدراسة قد صيغت بطريقة تدل على إدراك الباحث للثغرات في الدراسات السابقة، مع عرض شامل لتساؤلات رئيسية وفرعية تسهم في توضيح المشكلة وتسهيل الوصول إلى حلول عملية تساهم في تحسين الأداء في قطاع التأمين.

أهمية الدراسة

فيما يتعلق بالجانب النظري، فإن الدراسة تسلط الضوء على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة واستدامة الأعمال، مع التركيز على الدور الوسيط لإدارة المخاطر ويشير ذلك إلى أن هذه المتغيرات قد تلعب دورًا حيويًا في تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام، مما يجعلها محط اهتمام للباحثين والممارسين في مجالات إدارة الجودة والتمويل والتأمين. من خلال تقديم إطار نظري متكامل، ستتيح الدراسة للباحثين المستقبليين فرصة توظيف نتائجها في تطوير نظرية مستدامة حول تطبيق الجودة في الصناعات المختلفة، مما يعزز الفهم الأكاديمي والنظري في هذا المجال ويعزز قاعدة المعرفة المتاحة للمهتمين بالبحث والدراسة.

أما بالنسبة للجانب التطبيقي، فإن الدراسة تمكن صانعي القرار والعاملين في شركات التأمين من الاستفادة منها في عدة جوانب. حيث تُعتبر شركات التأمين مؤسسات وطنية تعكس احتياجات المجتمع، وبالتالي تسعى لتحقيق التوازن بين الحقوق والالتزامات من خلال تقديم خدمات تأمينية تتماشى مع احتياجات المؤمن عليهم. من المتوقع أن توفر النتائج التي ستخرج بها الدراسة، مقترحات وحلول عملية تتعلق بكيفية تحسين إدارة الجودة وإدارة المخاطر في هذا القطاع، مما يساهم في تحقيق استدامة الأعمال بما يتماشى مع الأهداف الاجتماعية والاقتصادية للمملكة إضافةً إلى ذلك، ستساهم الدراسة في خلق وعي لدى متخذي القرار حول أهمية الجودة والتخطيط الاستراتيجي في تعزيز الأداء في شركات التأمين، مما يمكنها من المنافسة بفاعلية في الأسواق العالمية. بالتالي، ستعمل الدراسة على تعزيز التجارب العملية ووضع استراتيجيات أكثر فعالية تساهم في تطوير الخدمات المقدمة وتلبية توقعات العملاء، وتُعد خطوة مهمة نحو تحقيق الاستدامة في القطاع.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف النظرية والتطبيقية التي تعكس أهمية فهم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة واستدامة الأعمال، خاصة في سياق شركات التأمين في الأردن. يمكن تحليل أهداف الدراسة كما يلي:

بيان مستوى تطبيق استدامة الأعمال في شركات التأمين في الأردن: هذا الهدف يسعى لتحديد مدى التزام الشركات بممارسات استدامة الأعمال، وهو هدف واقعي وقابل للتحقيق من خلال استخدام أدوات وقياسات واضحة مثل الاستبيانات والمقابلات.

التعرف إلى مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات التأمين في الأردن: هذا الهدف يتطلب تحليل الإجراءات والممارسات التي تتبعها الشركات في مجال الجودة. ويتطلب تقييم مستوى تطبيق الجودة الشاملة جمع بيانات دقيقة، وهو هدف تحقيقه ممكن من خلال أساليب البحث الكمي والنوعي.

توضيح أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في استدامة الأعمال من خلال إدارة المخاطر: هذا الهدف يمثل العلاقة المركبة بين المتغيرات، ويتطلب استخدام نماذج تحليلية لفهم كيفية تأثير الجودة على الاستدامة عبر المخاطر. تحقيق هذا الهدف يتطلب دراسة عميقة مدعومة بالبيانات، وهو ما يمكن تحقيقه إذا كانت الأدوات البحثية مناسبة.

تقديم التوصيات لأصحاب القرار في شركات التأمين: تسعى الدراسة من خلال هذا الهدف إلى جسر الفجوة بين النظرية والتطبيق. توفر التوصيات عملية تسهل على متخذي القرار تحسين ممارسات الجودة والمخاطر. هذا الهدف يتماشى مع أهداف التطبيق العملية ويمكن تحقيقه بشكل واقعي من خلال النتائج التي يتم الوصول إليها.

التوصية بتوسعة قاعدة المعرفة العلمية في مجالات الجودة الشاملة: هذا الهدف يرتبط بتعزيز المعرفة الأكاديمية والبحثية، مما يعد هدفاً مستداماً. تحقيق ذلك يمكن أن يساهم في بناء مجتمع معرفي حول الإدارة الشاملة والجودة في جميع القطاعات.

الإطار النظري للمفاهيم المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة يتمحور حول عدد من المتغيرات الأساسية التي تؤثر على تحسين الأداء في المؤسسات ويتكون هذا الإطار من مجموعة متنوعة من المفاهيم التي توضح كيف تتفاعل هذه المتغيرات مع بعضها البعض.

1. المتغيرات الأساسية

إدارة الجودة الشاملة: تمثل العنصر المحوري في الإطار، وتهدف إلى تعزيز الأداء وزيادة الكفاءة من خلال اتباع منهج شامل ينطوي على مشاركة جميع أعضاء المنظمة في تحقيق أهداف الجودة.

القيادة: تلعب القيادة دورًا حاسمًا في توجيه وإلهام الفريق، مما يساعد على تحقيق التزام الجميع في العمل نحو تحسين الجودة.

التحسين المستمر: يتضمن إدخال تحسينات دورية في العمليات والخدمات لتعزيز الأداء، وهو ما يعد أمرًا ضروريًا للتكيف مع التغيرات السريعة في السوق.

تركيز العميل: يعني فهم احتياجات العملاء وتلبيتها بشكل فعال، ما يؤدي إلى تعزيز رضاهم وبالتالي رفع كفاءة العمليات.

2. الأبعاد الفرعية

ثقافة الجودة: تتعلق بالقيم والمبادئ التي تعزز جودة الأداء داخل المنظمة، مثل المساءلة والتعاون بين الأفراد.

الأنظمة والعمليات: تشمل كيفية تنظيم العمل والعمليات بطرق تسهم في تحسين الجودة وزيادة الكفاءة.

التدريب والتطوير: يهدف إلى تعزيز مهارات وكفاءات الموظفين وفقاً لأهداف الجودة، مما يسهم في تحسين الأداء العام.

تم اختيار هذه الأبعاد بناءً على دور كل منها في التأثير مباشرة أو بشكل غير مباشر على شبكات الجودة في المؤسسات، على سبيل المثال، تعتبر القيادة عنصراً أساسياً يساعد في تحفيز الأفراد نحو تحقيق أهداف الجودة، في حين أن التحسين المستمر يرتبط بشكل وثيق بتلبية احتياجات السوق المتغيرة.

والتفاعل بين هذه العناصر يعد أمراً ضرورياً لفهم كيفية تحقيق نتائج إيجابية في الأداء التنظيمي. فكلما كان هناك تآزر بين القيادة والتحسين المستمر والتركيز على العملاء، زادت فرص النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

الدراسات السابقة

تسلط الدراسات السابقة الضوء على تأثيرات إدارة الجودة الشاملة في مختلف القطاعات، حيث تُبين كيفية تحسين الأداء الوظيفي والميزة التنافسية، بالإضافة إلى تقديم اقتراحات نظرية قابلة للاختبار.

دراسة الإحمري وعبد القادر تمثل مثالا على كيف أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال أبعاد مثل التركيز على العميل والتحسين المستمر، يعزز الأداء الوظيفي لموظفي جامعة الملك خالد. أما دراسة حبيب والفكيكي، فتشير إلى أن الإدارة الفعالة للجودة تساهم في تحقيق الميزة التنافسية، مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين الجودة الشاملة والتحسين في الأداء المؤسسي.

دراسة الحميدي والماوري أظهرت تأثيرا إيجابيا لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية بشركة يمن موبایل، حيث جدت أن التطبيق كان متوسطا لكن مع تأثير إيجابي ملموس. وفي السياق ذاته، دراسة الغامدي سلطت الضوء على الفجوات في الأداء الإداري وإمكانية تحسينه عبر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين المعيدین في جامعة الباحة، رغم وجود ضعف في الأداء، إلا أن هناك إمكانية للتحسين.

كذلك، دراسة النعيمي والشورة والطراونة تناولت أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات نظم المعلومات، مشيرة إلى الربط بين جودة الأداء وتحقيق الاستدامة والتنافسية. من ناحية أخرى، دراسة مد تناولت كيف تسهم أبعاد استدامة الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، مما يعكس أهمية إدارة الجودة الشاملة في التركيز على تأثيراتها الإيجابية على المجتمع والبيئة.

خلاصة، توضح هذه الدراسات أهمية إدماج ممارسات إدارة الجودة الشاملة في استراتيجيات المؤسسات من أجل تحقيق أداء أفضل وضمان نجاح تنافسي مستدام.

تتكون الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة من مجموعة من الفرضيات التي تتعامل مع تأثير إدارة الجودة الشاملة على استدامة الأعمال وإدارة المخاطر في شركات التأمين في الأردن. حيث ترتبط هذه الفرضيات بالعوامل المختلفة التي تمثل أبعاد إدارة الجودة الشاملة والاستدامة، بالإضافة إلى دور إدارة المخاطر.

الفرضيات الرئيسية:

الفرضية الرئيسية الأولى: H_01 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها (القيادة، والتحسين المستمر، تمكين العاملين، ورضا العملاء، وفرق العمل) في استدامة الأعمال بأبعادها (الاستدامة الاقتصادية، الاستدامة الاجتماعية، الاستدامة البيئية) في شركات التأمين في الأردن.

الفرضية الرئيسية الثانية: H_02 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها في إدارة المخاطر في شركات التأمين في الأردن.

الفرضية الرئيسية الثالثة: H_03 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لإدارة المخاطر في استدامة الأعمال في شركات التأمين في الأردن.

الفرضية الرئيسية الرابعة: H_04 لا تتوسط إدارة المخاطر عند مستوى المعنوية (0.05) أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها في استدامة الأعمال في شركات التأمين في الأردن.

الفرضيات الفرعية:

الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى: HO1

- HO1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة في الاستدامة الاقتصادية.
- HO1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة في الاستدامة الاجتماعية.
- HO1.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة في الاستدامة البيئية.

الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الرابعة: (HO4)

- HO4.1: لا تتوسط إدارة المخاطر أثر إدارة الجودة الشاملة في الاستدامة الاقتصادية.
- HO4.2: لا تتوسط إدارة المخاطر أثر إدارة الجودة الشاملة في الاستدامة الاجتماعية.
- HO4.3: لا تتوسط إدارة المخاطر أثر إدارة الجودة الشاملة في الاستدامة البيئية.

ارتباط الفرضيات بعنوان الدراسة ومتغيراتها:

تتعلق هذه الفرضيات ارتباطاً مباشراً بعنوان الدراسة وتساعد في تقديم رؤية شاملة حول كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على استدامة الأعمال وإدارة المخاطر حيث تساهم الفرضيات في تحقيق أهداف الدراسة من خلال فحص العلاقات المختلفة بين المتغيرات وتقديم أدلة علمية تدعم أو تنقض الفرضيات المطروحة.

تساؤلات الدراسة:

تتطلب الفرضيات الإجابة عن تساؤلات رئيسية مثل:

كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على مختلف أبعاد الاستدامة؟

ما هو دور إدارة المخاطر في التوسط بين إدارة الجودة الشاملة واستدامة الأعمال؟

باختصار، الفرضيات الموضوعية توفر إطاراً علمياً لتحليل البيانات الناتجة عن الدراسة، ما يساهم في تحقيق الأهداف المحددة من البحث.

يتكون نموذج الدراسة من ثلاثة متغيرات رئيسية وهي: إدارة الجودة الشاملة، إدارة المخاطر، واستدامة الأعمال، حيث يرتبط كل متغير بمجموعة من الأبعاد التي تحدد العلاقات القائمة بينها. الشكل المقدم يعبر عن العلاقات الممثلة فيه بشكل واضح، ويحدد اتجاه الفروض التي سيتم اختبارها.

المكونات الرئيسية للنموذج:

إدارة الجودة الشاملة: تشمل الأبعاد الأساسية مثل القيادة، التحسين المستمر، تمكين العاملين، رضا العملاء، وخلق العمل. هذا المتغير الأول هو العنصر الرئيس الذي يستهدف تحليل تأثيره على استدامة الأعمال وإدارة المخاطر.

إدارة المخاطر: يمثل المتغير الثاني في النموذج، حيث يتوسط بين إدارة الجودة والاستدامة، مما يُظهر كيف يمكن لإدارة المخاطر أن تؤثر على العلاقة بين إدارة الجودة والاستدامة.

استدامة الأعمال: تشمل أبعاد الاستدامة الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية، وهي المتغير التابع الذي يتم قياس تأثير إدارة الجودة عليه.

اتجاه الفروض:

تشير الفرضية الرئيسية الأولى H01 إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على استدامة الأعمال.

الفرضية الثانية H02 تفحص أثر إدارة الجودة في إدارة المخاطر.

الفرضية الثالثة H03 تتعلق بتأثير إدارة المخاطر في استدامة الأعمال.

الفرضية الرابعة H04 تستفسر عما إذا كانت إدارة المخاطر تتوسط العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة واستدامة الأعمال.

وضوح العلاقات:

يساهم هذا النموذج في توضيح كيف يرتبط كل من هذه المتغيرات بطريقة منهجية تسهل فهم العلاقات المحتملة بينها حيث يُظهر الأثر المباشر لإدارة الجودة على استدامة الأعمال، مع الأخذ في الاعتبار تأثير إدارة المخاطر كمتوسط، مما يوفر إطارًا اختباريًا لفحص الفرضيات المعروضة.

ويعبر النموذج بوضوح عن العلاقات بين المتغيرات المستندة إلى الأبعاد المحددة، مما يمكّن الباحثين من اختبار الفرضيات المطروحة بطريقة منظمة وفعّالة.

منهجية الدراسة ومكوناتها الرئيسية

1. منهج البحث:

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها، للتعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق استدامة الأعمال، والدور الوسيط لإدارة المخاطر في شركات التأمين في الأردن. يتميز هذا المنهج بتقديم وصف كمي للاتجاهات والآراء من خلال دراسة عينة من المجتمع، مما يسمح بتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

2. مصادر جمع البيانات:

استخدمت الباحثة استبياناً تم تطويره خصيصاً لفهم تأثير إدارة الجودة الشاملة وإدارة المخاطر على استدامة الأعمال. تم بناء الاستبيان بالاستناد إلى دراسات سابقة لضمان ملاءمته لأهداف الدراسة.

3. المجتمع والعينة:

تكون مجتمع الدراسة من 500 من شاغلي الوظائف القيادية والإشرافية في 22 شركة تأمين. تم توزيع 400 استبانة، واستُردت 260 منها، في حين استُبعدت 26 استبانة لعدم اكتمال المعلومات، مما جعل العدد الصالح للتحليل 234 استبانة، ما يمثل 58.5% من مجموع الاستبانات الموزعة.

4. أسلوب وطريقة جمع البيانات:

تم جمع البيانات من خلال استبيان مصمم خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة. تم تطبيق الاستبيان على عينة من المجتمع المستهدف بهدف الإجابة على الأسئلة الرئيسية للدراسة. اعتمدت الباحثة الأسلوب الوصفي لتوصيف الظواهر المدروسة.

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات وشملت الأساليب الإحصائية المستخدمة تحليل الوصف، مثل التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. كما تم استخدام تحليل الاستدلال، مثل معامل الاتساق الداخلي، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، بالإضافة إلى تحليل المسار باستخدام برنامج AMOS.

فتتكون منهجية الدراسة من استخدام منهج وصفي تحليلي، يعتمد على استبيان مصمم خصيصاً لجمع البيانات من مجتمع محدد، مع استخدام أساليب إحصائية متقدمة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الموضوعية.

تحقيق أهداف الدراسة:

تم تحقيق أهداف الدراسة من خلال استكشاف تأثير إدارة الجودة الشاملة على استدامة الأعمال ودورها في تعزيز مرونة الشركات وتنافسيتها. حيث وضحت الدراسة كيفية تأثير أبعاد إدارة الجودة الشاملة بشكل مباشر على المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، مما يعكس توافق أهداف الدراسة مع النتائج المستخلصة.

الارتباط بين النتائج والتوصيات:

تتوافق نتائج الدراسة مع التوصيات المقترحة. على سبيل المثال، أهمية التوعية حول إدارة المخاطر ترتبط بشكل مباشر بالنتائج التي أظهرت مدى تأثير إدارة المخاطر على استدامة الأعمال. لذا، توصي الدراسة بدعم التعليم والتدريب في هذا المجال، مما يساهم في تعزيز الوعي بأهمية إدارة المخاطر.

تطبيق التوصيات في الواقع العملي:

يمكن تطبيق التوصيات في الواقع العملي من خلال إنشاء برامج تدريبية مستمرة للعاملين في شركات التأمين، وتعزيز مفهوم فرق العمل، واستثمار ملاحظات العملاء لتحقيق التحسين المستمر. هذه الخطوات تمثل استجابة عملية للنتائج التي توصلت لها الدراسة حول أهمية هذه العوامل في تعزيز الأداء المؤسسي واستدامة الأعمال.

البحوث المستقبلية المقترحة:

تشير الدراسة إلى أهمية إجراء بحوث إضافية حول إدارة التميز كبديل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، مما يفتح المجال لفهم مدى توافق استراتيجيات الجودة مع المتغيرات الاقتصادية الحالية. كما من المهم التركيز على الجانب الاجتماعي لاستدامة الأعمال، مما يعكس حاجة لمواكبة التطورات العالمية. تقدم الدراسة رؤية قيمة حول دور إدارة الجودة الشاملة وإدارة المخاطر في استدامة الشركات، وتؤكد على ضرورة الربط بين النظرية والتطبيق، مما يعتبر قاعدة أساسية لتطوير استراتيجيات عملية فعالة.

مساهمة الدراسة في تفسير وشرح النتائج

تفسير النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تعكس أهمية إدارة الجودة الشاملة وإدارة المخاطر في استدامة الأعمال ضمن شركات التأمين في الأردن وأبرز النتائج تشير إلى أن هناك مستوى عالٍ من الأهمية النسبية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة مثل القيادة، والتحسين المستمر، ورضا العملاء، وفريق العمل، وتمكين العاملين. هذا يتفق مع الأدبيات السابقة التي أكدت على دور هذه الأبعاد في تحسين جودة الخدمات وتقليل شكاوى العملاء، مما يساهم في تعزيز الحصة السوقية للمنظمات.

كما توضح النتائج أن مستوى الأهمية النسبية لاستدامة الأعمال يعد متنوعاً بين المرتفع والمتوسط، مما يعني أن شركات التأمين تدرك أهمية الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ولكن تحتاج إلى مزيد من التحسين. فضلاً عن ذلك، أكدت النتائج على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر في دعم استدامة الأعمال، مما يشير إلى أهمية دمج استراتيجيات إدارة المخاطر ضمن الأطر المؤسسية.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

