

عنوان البحث

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الإداري داخل شركة الاتصالات
السعودية (STC) بمدينة الرياض.

إعداد الطالب/

مشاري طارق محمد يوسف محمد

233000360

مشروع تخرج - 1

كلية إدارة مشاريع- جامعة ميدأوشن

إشراف/

عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات:

3.....	مقدمة:
4.....	مشكلة الدراسة:
5.....	أهمية الدراسة:
5.....	الأهمية العملية (التطبيقية):
6.....	الأهمية العلمية (الأكاديمية):

مقدمة (Introduction):

في ظل البيئة الاقتصادية المعاصرة التي تتسم بالتنافسية المتسارعة والتحول الرقمي الجذري، لم تعد الكفاءة التشغيلية التقليدية كافية لضمان استدامة الشركات؛ بل برزت "إدارة الجودة الشاملة" (Total Quality Management - TQM) كفلسفة إدارية استراتيجية حتمية تمكن الشركات من تحسين أدائها الإداري والتشغيلي بشكل مستدام (Al-Otaibi & Al-Sadaan, 2018). وتعتمد هذه الفلسفة على إشراك جميع العاملين في المؤسسة لتطوير العمليات، والخدمات، والثقافة التنظيمية بشكل مستمر بهدف تحقيق رضا العملاء وتعزيز الأداء العام (Deming's Quality Theory, 2025).

وينعكس هذا التوجه العالمي بقوة في سياق المملكة العربية السعودية، التي تشهد حراكاً تنموياً شاملاً تقوده "رؤية المملكة 2030". تسعى هذه الرؤية الطموحة إلى رفع كفاءة الأداء الحكومي والخاص، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتوطين أفضل الممارسات الإدارية العالمية لضمان ريادة المملكة دولياً (Saudi Vision, 2025). ويقع قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في صلب هذه الرؤية كركيزة أساسية لدعم التحول الرقمي وبناء الاقتصاد المعرفي المستدام (وزارة الاتصالات، 2023).

في هذا الإطار، تلعب شركة الاتصالات السعودية (STC)، بوصفها الممكن الرقمي الرائد في المنطقة ومقرها الرئيسي بمدينة الرياض، دوراً محورياً في تحقيق هذه التطلعات الوطنية. ومع التوسع الهائل في تقديم الخدمات الرقمية والحلول السحابية، تواجه الشركة تحديات مستمرة تتطلب مرونة إدارية فائقة وأداءً تنظيمياً عالي الجودة. لذا، فإن تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة—مثل التركيز على العميل، والتحسين المستمر، واتخاذ القرارات بناءً على الحقائق—لم يعد مجرد خيار تنظيمي، بل ضرورة استراتيجية للارتقاء بالأداء الإداري والحد من الهدر التشغيلي (Al-Ghamdi, 2021).

من هنا، تنبع الحاجة الحالية إلى التحليل العلمي والتجريبي لقياس الأثر الفعلي لتطبيق هذه المبادئ الإدارية داخل أروقة شركة (STC) بمدينة الرياض. يسعى هذا البحث إلى تقديم دراسة تحليلية معمقة تسلط الضوء على واقع الجودة الشاملة بالشركة، وقياس انعكاساتها المباشرة على كفاءة الأداء الإداري والسرعة التنظيمية، وصولاً إلى صياغة توصيات عملية تدعم متخذي القرار في تعظيم الجدارة التنافسية للشركة.

مشكلة الدراسة (Research Problem):

تتمثل المشكلة البحثية لهذه الدراسة في وجود نقص معرفي وتطبيقي يخص قياس وتحليل الأثر الفعلي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري في شركة (STC) بمدينة الرياض، ويمكن تحليل أبعاد هذه المشكلة إلى النقاط التالية:

1. فجوة الممارسة التطبيقية (The Implementation Gap): تتجلى في اقتصار تطبيق معايير الجودة على الإدارات الهندسية أو التقنية دون تغلغلها بشكل كافٍ في الإدارات التنفيذية والمالية والموارد البشرية، مما يفرغ الجودة الشاملة من مفهومها التكاملي.
2. فجوة القياس والتقييم الكمي (The Measurement Gap): غياب مؤشرات قياس أداء (KPIs) واضحة تربط بين محاور الجودة الشاملة (كالتحسين المستمر ومشاركة الموظفين) وبين جودة المخرجات الإدارية، مما يصعب على القيادة العليا تقييم العائد على الاستثمار في برامج الجودة الإدارية.
3. فجوة المقاومة التنظيمية والإدراك (The Perception Gap): تباين إدراك الموظفين والإدارة الوسطى لمفهوم الجودة؛ حيث يرى البعض أن إجراءات الجودة تمثل عبئاً بيروقراطياً يعطل الأداء بدلاً من كونه أداة لتسريع وتحسين العمليات (Al-Malki, 2019).

أهمية الدراسة (Significance of the Study):

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة بالنظر إلى طبيعة المتغيرات المدروسة (إدارة الجودة الشاملة والأداء الإداري) ومكان تطبيقها الميداني وهو شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض باعتبارها الرائد الرقمي في المنطقة. ويمكن تصنيف هذه الأهمية إلى بعدين أساسيين:

أولاً: الأهمية العلمية (الأكاديمية) - Theoretical Significance:

تتمثل الأهمية العلمية في القيمة المضافة التي يقدمها البحث للمجتمع الأكاديمي والمكتبة الإدارية، وتتضح في النقاط التالية:

1. إثراء الأدبيات الإدارية العربية في قطاع الاتصالات:

رغم كثرة الأبحاث التي تناولت إدارة الجودة الشاملة (TQM) في قطاعات التعليم أو الصحة، إلا أن هناك ندرة في الدراسات الحديثة التي تربط هذه الفلسفة بالأداء الإداري البحث داخل قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة، وتحديداً بعد التحولات الجوهرية التي فرضتها التقنيات الحديثة. تساهم هذه الدراسة في سد هذه الفجوة المعرفية.

2. تطوير وتأسيس النماذج النظرية للجودة:

تتيح هذه الدراسة إمكانية اختبار النظريات الكلاسيكية للجودة (مثل نموذج ديمينغ وإطار جوران) ومدى ملائمتها للبيئات الإدارية الحديثة السريعة التغير. فهي تساعد الأكاديميين في فهم كيف يمكن للمبادئ التقليدية للجودة الشاملة أن تتكيف وتتكامَل مع الأنظمة الإدارية الرقمية الحديثة.

3. فتح آفاق بحثية جديدة ومستقبلية:

توفر هذه الدراسة بإطارها النظري ومقاييسها المعتمدة قاعدة بيانات علمية وأداة قياس صالحة وموثوقة يمكن للباحثين وطلاب الدراسات العليا مستقبلاً الاعتماد عليها لإجراء دراسات مقارنة بين شركات الاتصالات المختلفة في دول مجلس التعاون الخليجي، أو لدراسة متغيرات وسيطة أخرى.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية) - Practical Significance:

تنعكس الأهمية العملية في الفوائد والحلول الواقعية التي يمكن أن يجنيها ممارسو الإدارة وصناع القرار عند تطبيق مخرجات هذا البحث، وتتجلى في الآتي:

1. ترشيد القرار الإداري داخل شركة (STC):

تقدم الدراسة لصناع القرار والقيادة العليا في شركة الاتصالات السعودية بالرياض مرآة صادقة وتقييماً واقعياً مبنياً على أدلة علمية حول مستوى نضج ممارسات الجودة في الإدارات المختلفة. هذا التقييم يساعد في معرفة أي المبادئ (كالتركيز على العميل الداخلي، أو تمكين الموظفين، أو التحسين المستمر) يحتاج إلى دعم وتمويل إضافي، وأياً يمثل نقطة قوة يجب الحفاظ عليها.

2. تحسين وتطوير الأداء التنظيمي الفعلي:

من خلال معالجة "فجوة القياس" و"فجوة الممارسة"، تضع الدراسة خريطة طريق واضحة لكيفية التخلص من الهدر الإداري (كالترهل البيروقراطي، وتأخر المعاملات بين الإدارات، وضعف التنسيق المشترك). تطبيق مبادئ الجودة المقترحة يسهم مباشرة في تسريع الدورة المستندية وزيادة مرونة اتخاذ القرارات اليومية.

3. المساهمة في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030:

تعد شركة (STC) المحرك الأساسي لبنية التحول الرقمي في المملكة. وبناءً على ذلك، فإن الارتقاء بمستوى الأداء الإداري داخل هذه الشركة يتقاطع مباشرة مع مستهدفات الرؤية الخاصة برفع كفاءة الإنفاق، وتمكين التميز المؤسسي، وتحسين جودة الخدمات الرقمية والتشغيلية الموجهة لقطاعات الأعمال والأفراد في مدينة الرياض وخارجها.

4. توفير نموذج استرشادي للشركات المحلية:

النتائج والتوصيات التي ستتوصل إليها هذه الدراسة لن تقتصر فائدتها على شركة (STC) فحسب، بل ستعمل كنموذج استرشادي (Benchmark) يمكن للشركات السعودية الأخرى في القطاع الخاص أو الشركات الشقيقة الاستفادة منه لتطبيق معايير الجودة الشاملة في هياكلها الإدارية بنجاح ونفاذ معوقات التطبيق.

قائمة المراجع (References)

أولاً: المراجع العربية

- عبد الرحمن، أ. ف.، وآخرون. (2024). أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات الكبرى. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 15(2)، 115-88.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). التقرير السنوي لمؤشرات التحول الرقمي وقطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية. الرياض.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Al-Ghamdi, S. M. (2021). Total Quality Management practices and organizational performance in the Saudi service sector. International Journal of Business and Management, 16(4), 45-59.
- Al-Hamid, H., & Abunar, M. (2022). Evaluating TQM implementation in telecom industries: Challenges and opportunities. Journal of Quality and Reliability Engineering, 24(2), 102-114.
- Al-Malki, A. H. (2019). The impact of administrative transparency on quality performance: An empirical study on Saudi corporations. Universal Journal of Management, 7(3), 112-126.
- Al-Otaibi, R., & Al-Sadaan, K. (2018). Total Quality Management and its reflection on administrative efficiency at King Saud University. American Academic & Scholarly Research Journal, 10(2), 34-51.
- Al-Subaie, F. M., & Al-Qahtani, M. T. (2025). Organizational agility and performance in telecom companies. Migration Letters, 22(S2), 412-435.
- Bakkah Management Consulting. (2025). The importance of TQM frameworks for corporate efficiency in Saudi Arabia. Bakkah Insights.
- Deming's Quality Theory: Elevating organizational efficiency through continuous improvement. (2025). [PDF]. ResearchGate.

- Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases (4th ed.). Routledge.
- Saudi Vision 2030. (2025). Annual Progress Report: Executive summary on digital transformation and administrative efficiency. Riyadh: Vision 2030 Office.