

مهارات بحثية 2

مهمة الأسبوع السادس

إعداد الطالب :

فهد بن صالح السعوي

242001442



أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين: دراسة حالة شركة مياه العقبة

المعايطه، زيد سليمان عبيد، و أبو زيد، أحمد ناصر أحمد. (2021). أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين: دراسة حالة شركة مياه العقبة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1207407>



أولاً: منهجية الدراسة والأسس العامة لعرض البيانات

تقوم الدراسة على منهجية دقيقة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لطبيعة الموضوع الذي يستهدف الكشف عن أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في شركة مياه العقبة. وقد حرص الباحث منذ البداية على إجراء مسح شامل لمصادر المعرفة النظرية والميدانية التي تناولت موضوعي الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، بهدف بناء إطار نظري قوي يشكل قاعدة لتحليل البيانات لاحقاً.

هذا الإطار النظري أتاح للباحث استخلاص المفاهيم الأساسية، وتحديد الأبعاد الرئيسة للمتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (أداء العاملين)، مما ساعد في بناء أداة بحث تعكس الواقع المهني في شركة مياه العقبة بدقة وموضوعية. ولم يقتصر عمل الباحث على الجانب النظري فحسب، بل عمد إلى تنفيذ مسح استطلاعي شامل لمجتمع الدراسة باستخدام استبانة إلكترونية تم تصميمها خصيصاً لتناسب بيئة العمل الفعلية، خصوصاً في ظل الظروف الاستثنائية التي فرضتها جائحة كورونا، حيث تعذر التواصل المباشر مع العاملين.

أولاً: منهجية الدراسة والأسس العامة لعرض البيانات

وقد اعتمد الباحث على الإرسال الإلكتروني للاستبانة بهدف ضمان شمولية الوصول إلى كافة العاملين بمختلف مواقعهم في العقبة ومعان والكرك ، وقد بلغ عدد الاستبانات المستلمة (257) استبانة، أي ما نسبته 49% من مجتمع الدراسة، وهي نسبة مقبولة بالنظر إلى طبيعة الظروف الصحية والتنظيمية. وبعد التدقيق، استُبعدت 9 استبانات لعدم صلاحيتها، ليصل العدد النهائي المعتمد في التحليل الإحصائي إلى (248) استبانة، بنسبة 96% من إجمالي الاستجابات الصالحة. ويشير هذا إلى مستوى عالٍ من الالتزام من قبل العاملين، الأمر الذي يعزز من قوة البيانات ويمنح الباحث أساساً علمياً متيناً لتحليل العلاقات بين المتغيرات.

أولاً: منهجية الدراسة والأسس العامة لعرض البيانات

كما حرص الباحث على استخدام مجموعة من الأساليب الوصفية والتحليلية في عرض البيانات، شملت: التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات العاملين، والمعاملات الإحصائية الخاصة بالصدق والثبات، بالإضافة إلى اختبارات التوزيع الطبيعي التي تضمن موثوقية البيانات وقابليتها للتحليل المتقدم.

وقد جاء اختيار المنهج الوصفي التحليلي متنسقاً مع طبيعة الهدف من الدراسة، حيث يتيح هذا المنهج تقديم صورة كمية ومعنوية للبيانات، ويسمح بفهم تأثير المتغيرات من خلال أدوات إحصائية متقدمة مثل تحليل الانحدار المتعدد واختبار تضخم التباين.

كما أن منهجية الدراسة تضمنت إجراءات صارمة لضمان دقة النتائج، بدءاً من بناء الأداة، مروراً بتدقيقها من قبل محكمين أكاديميين وإداريين، وحتى ضبط عملية تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

ثانياً: المقاييس الوصفية المستخدمة في تحليل البيانات

اعتمد الباحث على مجموعة من المقاييس الوصفية التي تشكل أساساً رئيسياً في تحليل البيانات المستخرجة من الاستبانة، وبما يضمن تقديم صورة متكاملة عن اتجاهات العاملين نحو ممارسات الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، وقد تم البدء باستخدام التكرارات والنسب المئوية لعرض الخصائص الديموغرافية والوظيفية للمستجيبين، بما في ذلك الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي. هذا النوع من المقاييس يوفر وصفاً دقيقاً لحجم المجتمع وتحليل توزيعه، كما يساعد في فهم الخلفية العامة للعاملين التي قد تسهم في تفسير الفروق في الاتجاهات أو الاستجابات على فقرات الدراسة. ولتحليل متغيرات الدراسة الأساسية، استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والتي تُعد من أهم المقاييس الوصفية المستخدمة في البحوث الإدارية.

ثانياً: المقاييس الوصفية المستخدمة في تحليل البيانات

إذ تُظهر المتوسطات مستوى الموافقة العام على كل فقرة من فقرات محاور إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين، بينما يكشف الانحراف المعياري مدى تشتت الإجابات حول المتوسط، وبالتالي يوضح درجة التجانس أو التباين بين العاملين، وقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي الذي يمثل أداة كمية دقيقة لقياس الاتجاهات، وتفسير مستويات الموافقة. وإعطاء معنى أوضح للمتوسطات الحسابية، استخدم الباحث منهجية تقسيم مستويات الموافقة إلى ثلاث فئات: منخفض، متوسط، ومرتفع، وذلك بالاعتماد على طول الفئة (1.33) المستخرج من نطاق المقياس (1-5)، هذا الأسلوب الإجرائي يسهم بشكل كبير في تفسير مستوى تأثير كل محور من محاور الجودة الشاملة على أداء العاملين، كما يسهّل مقارنة تلك المحاور ببعضها البعض.

ثانياً: المقاييس الوصفية المستخدمة في تحليل البيانات

وللتأكد من صلاحية البيانات لإجراء التحليل الاستدلالي، استخدم الباحث اختبارات التوزيع الطبيعي من خلال تحليل معاملات الالتواء والتفرطح. وقد أثبتت النتائج أن جميع القيم تقع ضمن المدى المقبول ($1+$ ، $1-$)، مما يشير إلى أن البيانات تخضع لتوزيع طبيعي يمكن الاعتماد عليه في تنفيذ اختبارات إحصائية متقدمة مثل الانحدار المتعدد.

كما عرض الباحث معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والتي تجاوزت جميعها الحد الأدنى المقبول (0.70)، حيث سجل المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) قيمة 0.963، وسجل المتغير التابع (أداء العاملين) قيمة 0.938، مما يعكس مستوى عالياً من اتساق الإجابات.

بالنسبة للأبعاد الفرعية مثل دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر، ومشاركة العاملين، فقد تراوحت قيم الثبات بين 0.82 و0.88، وهو ما يشير إلى أن الأداة المستخدمة تتمتع بدرجة موثوقية عالية.

ثالثاً: أساليب التحليل الإحصائي في اختبار الفرضيات وعرض النتائج

اعتمد الباحث على مجموعة متقدمة من الأساليب الإحصائية بهدف اختبار الفرضيات المتعلقة بأثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين. وقد بدأ هذا التحليل الإحصائي باستخدام الأساليب الوصفية التي مكّنت الباحث من تقديم لمحة أولية عن طبيعة الإجابات، غير أن المرحلة الأكثر عمقاً تمثّلت في استخدام أساليب التحليل الاستدلالي، وعلى رأسها تحليل الانحدار المتعدد. يتيح تحليل الانحدار المتعدد للباحث التحقق من قوة العلاقة بين المتغير المستقل بأبعاده المختلفة (دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر، التدريب، التركيز على العميل، مشاركة العاملين...) والمتغير التابع (أداء العاملين)، وقد اعتمد الباحث على هذا التحليل لقياس مدى تأثير كل محور من محاور إدارة الجودة الشاملة على جودة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء، وسرعته.

ثالثاً: أساليب التحليل الإحصائي في اختبار الفرضيات وعرض النتائج

ولضمان صحة النموذج الإحصائي المستخدم، قام الباحث بفحص تعدد التداخل الخطي (Multicollinearity) بين أبعاد الجودة الشاملة باستخدام معامل تضخيم التباين VIF ومعيار Tolerance. أظهرت النتائج عدم وجود أي مؤشر على وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة، مما يعني أن النموذج الإحصائي صالح وموثوق.

كما اعتمد الباحث في عرض نتائج الفرضيات على جداول إحصائية شاملة تتضمن قيم معاملات الانحدار، مستويات الدلالة الإحصائية، وأثر كل محور من محاور الجودة في تعزيز الأداء، وقد مكّن هذا التحليل من الوصول إلى نتائج دقيقة أكدت أن ممارسات الجودة الشاملة تمارس تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية على أداء العاملين، مع اختلاف درجة التأثير من محور لآخر.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

