

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة
المياه الوطنية بمدينة جدة

فيء محمد عثمان غيش

222001019

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ - الفصل الدراسي الثاني 2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. الدراسة الميدانية	9
1.9. منهجية الدراسة	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	11
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	13
2.1. المقدمة:	14
2.2. المتغير المستقل	23
2.3. المتغير التابع	24
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	24
2.5. الخاتمة	25
قائمة المراجع	26

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة:

أصبحت جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من أهم المعايير التي تُقاس بها كفاءة المؤسسات الحكومية والخاصة في السنوات الأخيرة. شركة المياه الوطنية بمدينة جدة تُعد من الجهات التي لها تأثير مباشر على حياة الناس اليومية، نظرًا لارتباطها بتوفير خدمة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها. ومع توسع نطاق خدماتها وزيادة عدد العملاء، ظهرت بعض التحديات المتعلقة بسرعة الاستجابة، ودقة الإنجاز، ومستوى الرضا العام عن الخدمة. من هنا برزت الحاجة إلى دراسة العوامل الإدارية المؤثرة على جودة الخدمات، وعلى رأسها أسلوب القيادة داخل الشركة.

تطرقت دراسات سابقة إلى العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الأداء في المؤسسات الخدمية. على سبيل المثال، أشارت بعض الأبحاث إلى أن نمط القيادة التحويلية يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما أوضحت دراسات أخرى أن ضعف التواصل بين القادة والموظفين يؤدي إلى تدني كفاءة العمل وتزايد الأخطاء التشغيلية. إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على قطاعات عامة مثل التعليم أو الصحة، بينما لم يتم التوسع الكافي في دراسة قطاع المياه والخدمات الأساسية في السعودية. رغم تعدد الدراسات حول القيادة الإدارية، إلا أن هناك فجوة واضحة تتعلق بدراسة العلاقة بين القيادة وجودة الخدمات في الشركات الخدمية ذات الطابع الحيوي، مثل شركات المياه. كذلك، تركز أغلب الأبحاث السابقة على الجوانب النظرية دون تحليل ميداني لواقع العمل في المدن الكبرى مثل جدة، والتي تختلف في طبيعة بيئتها التنظيمية وضغط العمل مقارنة بالمناطق الأخرى.

تستهدف هذه الدراسة صناع القرار والمديرين في شركة المياه الوطنية، إضافةً إلى الباحثين في مجال الإدارة العامة والخدمات. أهمية المشكلة تكمن في أن جودة المياه والخدمات المرتبطة بها تمس حياة المواطن بشكل مباشر، وأي خلل إداري قد ينعكس على رضا الجمهور وثقته في الخدمات الحكومية. من هنا تأتي أهمية فهم كيف تؤثر أنماط القيادة على الأداء الفعلي للموظفين وعلى مستوى الخدمة النهائية.

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، مع محاولة تحديد أكثر الأساليب القيادية فعالية في تحسين أداء العاملين ورفع مستوى رضا المستفيدين. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها داخل الشركة لتحسين بيئة العمل وتعزيز ثقافة الجودة.

٢. مشكلة الدراسة

2.1 مقدمة عن مشكلة الدراسة

تواجه العديد من المؤسسات الخدمية صعوبة في تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات العملاء وتحسين الأداء الداخلي، ويُعد ضعف القيادة الإدارية أحد أبرز الأسباب التي قد تؤدي إلى تراجع جودة الخدمات. في شركة المياه الوطنية بجدة، يظهر هذا التحدي من خلال تأخر بعض الخدمات أو تباين مستوى الأداء بين الفروع، مما يثير تساؤلات حول دور القيادة في إدارة فرق العمل وتوزيع المهام وتحفيز الموظفين.

2.2 الفجوات النظرية

رغم وجود كم كبير من الأبحاث حول القيادة الإدارية، إلا أن القليل منها ركز على بيئة الشركات الخدمية الحكومية في السعودية، خصوصاً تلك التي تتعامل بشكل مباشر مع المواطنين. كما أن أغلب الدراسات تناولت مفهوم القيادة بشكل عام دون الربط المباشر بين نمط القيادة ومستوى جودة الخدمات المقدمة.

2.3 الفجوات التطبيقية (العملية)

على المستوى التطبيقي، لا توجد دراسات ميدانية كافية تناولت تجربة شركة المياه الوطنية بمدينة جدة بشكل خاص، رغم حجمها الكبير وتأثيرها المباشر على المجتمع. كما أن بعض الممارسات الإدارية ما زالت تعتمد على الأسلوب التقليدي في الإدارة، دون الاستفادة الكاملة من النماذج القيادية الحديثة التي تُحفّز الابتكار والمبادرة لدى الموظفين.

2.4 السؤال الرئيسي للدراسة

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر القيادة الإدارية على جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة؟

3. أهمية الدراسة

3.1 مقدمة قصيرة عن الأهمية

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول جانباً حيوياً يمس جودة حياة المواطنين وثقتهم في الخدمات الحكومية. ففهم العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة يساعد في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمل.

3.2 الأهمية النظرية

من الناحية النظرية، يضيف هذا البحث معرفة جديدة إلى مجال الإدارة العامة من خلال ربط مفهوم القيادة بجودة الخدمات في مؤسسات المياه، وهو مجال لم يُدرس بشكل كافٍ في السياق المحلي. كما يساهم في إثراء الأدبيات الإدارية بنماذج يمكن الاستفادة منها في دراسات مستقبلية.

3.3 الأهمية التطبيقية (العملية)

أما على الجانب العملي، فيُتوقع أن تساعد نتائج هذا البحث شركة المياه الوطنية على تطوير برامج تدريبية لقادتها ومديريها، وتحسين أساليب الإشراف والمتابعة داخل بيئة العمل. كما يمكن أن تساهم التوصيات في رفع مستوى رضا العملاء وتطوير الخدمات بما يتناسب مع تطلعات المجتمع.

أسئلة البحث

يهدف هذا البحث إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي توضح طبيعة العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، ومن أبرزها ما يلي:

1. إلى أي مدى يمكن أن تؤثر القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة؟
2. ما نوع العلاقة بين أسلوب القيادة المتبع ومستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل داخل الشركة؟
3. هل تسهم القيادة التحويلية في تحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات أكثر من القيادة التقليدية؟
4. ما دور القادة الإداريين في تعزيز ثقافة الجودة لدى الموظفين؟
5. كيف يمكن تطوير مهارات القادة الإداريين لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
6. ما أبرز التحديات القيادية التي تواجه مديري الإدارات في الشركة وتؤثر على جودة الأداء؟
7. ما مدى وعي الموظفين بأهمية القيادة الفعالة في تحقيق رضا العملاء؟

٤. أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المرتبطة بفهم دور القيادة الإدارية في تحسين جودة الخدمات داخل شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، ويمكن تلخيص أهم هذه الأهداف فيما يلي:

1. دراسة تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات المقدمة داخل الشركة.
2. التعرف على الأساليب القيادية المتبعة لدى المديرين وكيف تنعكس على أداء الموظفين.
3. تقييم مدى رضا الموظفين والعملاء عن الخدمات المقدمة ومدى ارتباط ذلك بأسلوب القيادة.
4. اقتراح مجموعة من التحسينات والممارسات القيادية التي يمكن تطبيقها لتعزيز جودة الخدمات.
5. توليد رؤى عملية تساعد صناع القرار في تطوير بيئة العمل ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

٥. فرضيات البحث

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وأسئلتها، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

(1) الفرضية الصفرية H1:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.

(2) الفرضية البديلة H2:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.

(3) الفرضية الاتجاهية H3:

تؤثر القيادة الإدارية تأثيرًا إيجابيًا على جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.

(4) الفرضية غير الاتجاهية H4:

هناك علاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات دون تحديد اتجاه التأثير.

٦. نموذج الدراسة (Study Model)

يمثل نموذج الدراسة الإطار العام الذي يوضح العلاقة بين متغيرات البحث، وهو يقوم على توضيح أثر القيادة الإدارية (المتغير المستقل) على جودة الخدمات (المتغير التابع) داخل شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.

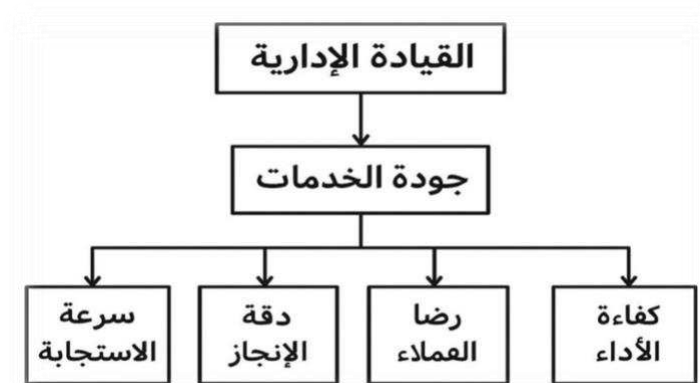
مكونات نموذج الدراسة:

- المتغير المستقل: القيادة الإدارية
 - أسلوب القيادة
 - التواصل الإداري
 - التحفيز
 - المشاركة في اتخاذ القرار

- المتغير التابع: جودة الخدمات
 - سرعة الاستجابة
 - دقة الإنجاز
 - رضا العملاء
 - كفاءة الأداء

العلاقة المقترحة:

القيادة الإدارية → تؤثر بشكل مباشر على → جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة.



٧. الدراسة الميدانية

فيما يلي مجموعة من الدراسات الميدانية السابقة التي تناولت موضوع القيادة الإدارية وجودة الخدمات، مع إضافتها لاحقاً للمراجع:

1.دراسة المطيري (2017) التي فحصت العلاقة بين أسلوب القيادة وأداء الفرق التشغيلية في إحدى المؤسسات الخدمية السعودية، وتوصلت لوجود علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية وتحسن الأداء.

2.دراسة الزهراني (2019) التي حلت تأثير نمط القيادة على مستوى جودة الخدمة في مؤسسة حكومية، ووجدت أن القيادة الداعمة ترفع مستوى رضا العملاء.

3.دراسة السلمي (2020) التي أجريت على قطاع حُدَمي مشابه وأثبتت أن التواصل القيادي الفعال يقلل الأخطاء التشغيلية ويحسن جودة الخدمة.

٨. منهجية الدراسة

تم اعتماد منهجية "البصلة" الخاصة بـ Saunders في تصميم المنهجية، وتشمل المستويات التالية:

المستوى الأول: فلسفة البحث (Research Philosophy)

• الفلسفة الوضعية Positivism

لتناسبها مع الدراسات الكمية والاختبارات الإحصائية.

المستوى الثاني: منهج البحث (Research Approach)

• المنهج الاستقرائي Inductive Approach

لبناء استنتاجات من البيانات الميدانية ودراسة تأثير القيادة على الجودة.

المستوى الثالث: استراتيجية البحث (Research Strategy)

• الاستبيانات (Survey)

لكونها مناسبة لجمع بيانات من عينة كبيرة من الموظفين والعملاء.

المستوى الرابع: نوع الدراسة (Research Type)

• دراسة وصفية تحليلية Descriptive–Analytical

لوصف الواقع الحالي وتحليل علاقة القيادة بجودة الخدمات.

المستوى الخامس: الأفق الزمني (Time Horizon)

• دراسة مقطعية Cross-sectional

لأن البيانات ستُجمع في فترة زمنية واحدة.

المستوى السادس: طرق جمع وتحليل البيانات (Data Collection & Analysis)

• جمع البيانات: استبيان موجه لموظفي شركة المياه الوطنية وعملائها.

• تحليل البيانات: استخدام

○ الإحصاء الوصفي

○ اختبار الارتباط

○ تحليل الانحدار

لإثبات أو نفي الفرضيات البحثية.



٩. مخطط المشروع المقترح (Proposed Project Outline)

عنوان المشروع:

تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة

١-المقدمة

عرض أهمية الخدمات العامة، دور شركة المياه الوطنية، ظهور التحديات، ارتباط جودة الخدمة بالقيادة الإدارية، الفجوة في الدراسات السابقة، وأهمية فهم تأثير القيادة على أداء الموظفين وجودة الخدمات.

٢- مشكلة الدراسة

- وجود تفاوت في جودة الخدمات.
- ضعف التواصل القيادي المحتمل.
- نقص الدراسات التطبيقية على قطاع المياه.
- السؤال الرئيسي: إلى أي مدى تؤثر القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بجدة؟

٣- أهمية البحث

- نظريًا: إثراء الأدبيات وربط القيادة بجودة الخدمات في قطاع المياه.
- عمليًا: تقديم توصيات تساعد الشركة على تحسين الأداء، التدريب، والرضا الوظيفي.

٤- أسئلة البحث

مثل مدى تأثير القيادة، العلاقة بين الأسلوب القيادي ورضا الموظفين، دور القيادة التحويلية، تعزيز ثقافة الجودة.

٥- أهداف البحث

تحليل تأثير القيادة، تقييم رضا الموظفين والعملاء، التعرف على الأساليب القيادية، تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمة.

٦- فرضيات البحث

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية (الفرضية الصفرية).
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية (الفرضية البديلة).
- التأثير إيجابي (الاتجاهية).
- توجد علاقة بلا تحديد اتجاه (غير الاتجاهية).
- الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

٧- الدراسة الميدانية السابقة

إضافة الدراسات الثلاث (المطيري ٢٠١٧- الزهراني ٢٠١٩- السلمي ٢٠٢٠) كمرجع لارتباط القيادة بجودة الخدمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

المقدمة

1. أهمية مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

تعد مراجعة الأدبيات خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ تمكن الباحث من الاطلاع على الإسهامات العلمية السابقة وفهم الأطر النظرية التي بُنيت عليها المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة. كما تتيح مراجعة الدراسات السابقة تحديد مستوى التقدم العلمي في مجال البحث، والكشف عن الاتجاهات البحثية التي تناولت العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات. ويساعد ذلك في توجيه الدراسة الحالية نحو معالجة القصور القائم وتطوير فهم أعمق للممارسات القيادية المؤثرة في تحسين جودة الخدمات، خاصة في القطاعات الحيوية التي تتعامل مباشرة مع الجمهور.

2. أهداف هذا الفصل

يهدف هذا الفصل إلى تقديم عرض تحليلي ومنهجي للدراسات السابقة المتعلقة بالقيادة الإدارية وجودة الخدمات، وذلك من خلال استعراض الأسس النظرية لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع، وتحليل أبرز النماذج والمفاهيم المرتبطة بهما. كما يهدف الفصل إلى تقييم ما توصلت إليه الأبحاث العلمية في هذا المجال، وتحديد الفجوات التي لم يتم تناولها بالشكل الكافي. ويساعد هذا التحليل في تهيئة أرضية علمية قوية تبنى عليها الدراسة الحالية، وتوضيح كيفية الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في صياغة الإطار المفاهيمي والعلاقات المحتملة بين المتغيرات.

3. هيكلية الفصل ومكوناته

يتضمن هذا الفصل أربعة أجزاء رئيسية. يبدأ بعرض الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل وهو القيادة الإدارية، من حيث تعريفها وتطورها التاريخي ونظرياتها وأبعادها الرئيسية. يلي ذلك عرض الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع وهو جودة الخدمات، مع تناول نماذج الجودة وأبعادها المختلفة. ثم يستعرض الفصل الدراسات التي ناقشت العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات، موضحاً نقاط الاتفاق والاختلاف بين الباحثين. ويُختتم الفصل بتحديد الفجوات والصراعات البحثية، وصولاً إلى صياغة الإطار المفاهيمي للدراسة الحالية.

4. مبررات التركيز على المتغيرين (القيادة الإدارية – جودة الخدمات)

يعود التركيز على هذين المتغيرين إلى الدور الحيوي الذي تؤديه القيادة الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي، إذ تعد عنصرًا محوريًا في توجيه الموظفين وتحفيزهم وتطوير الممارسات المهنية داخل المؤسسات الخدمية. وفي المقابل، تُعد جودة الخدمات معيارًا حاسمًا في تقييم فعالية أداء المؤسسات ومدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة. وبالنظر إلى أهمية قطاع المياه والخدمات الأساسية في المملكة العربية السعودية، فإن دراسة تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات تُسهم في دعم صناع القرار وتطوير سياسات إدارية فعّالة تعزز مستوى الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء. ومن ثم، فإن الربط بين المتغيرين يمثل ضرورة علمية وعملية لفهم آليات تحسين الخدمات العامة.

٥. الدراسات السابقة

1. دراسة المطيري (2017)

دراسة المطيري إحدى الدراسات التي تناولت أثر أساليب القيادة الحديثة على العمل الجماعي داخل المؤسسات الخدمية السعودية. ركّز الباحث على كيفية تأثير نمط القيادة التحويلية والديمقراطية على فعالية أداء الفرق التشغيلية.

أبرز نقاط الدراسة:

❖ **منهج الدراسة:** وصفي تحليلي باستخدام استبيان.

❖ **مجال الدراسة:** مؤسسة خدمية سعودية.

❖ **أهم النتائج:**

- ← وجود علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية وتحسن فعالية الفرق.
 - ← الأسلوب الديمقراطي يساهم في تعزيز مشاركة الموظفين ورفع مستوى التفاعل بينهم.
 - ← التغذية الراجعة المستمرة من القائد تزيد من مستوى الإنجاز الجماعي.
- ❖ **نقاط القوة:** التركيز على أساليب القيادة الحديثة وربطها بالأداء الجماعي.

❖ نقاط القصور: اقتصرت على مؤسسة واحدة ولم تربط النتائج مباشرة بجودة الخدمات.

2. دراسة الزهراني (2019)

تناولت دراسة الزهراني أثر أنماط القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية، مع التركيز على دور القيادة الداعمة في تعزيز رضا الموظفين.

أبرز نقاط الدراسة:

❖ منهج الدراسة: وصفي تحليلي.

❖ مجال الدراسة: مؤسسات حكومية سعودية.

❖ أهم النتائج:

- ← تأثير مباشر بين القيادة الداعمة وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي.
- ← القيادة الأوتوقراطية اتضح أنها الأقل فعالية.
- ← تحسين التواصل بين القائد والموظف ينعكس على الأداء الكلي.

❖ نقاط القوة: عينة واسعة وتناول متنوع لأنماط القيادة.

❖ نقاط القصور: لم تتناول جودة الخدمات كمتغير تابع.

3. دراسة السلمي (2020)

تعد دراسة السلمي من الدراسات المهمة التي ربطت بشكل مباشر بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في المنظمات الخدمية السعودية، مما يجعلها ذات قيمة كبيرة للدراسة الحالية.

أبرز نقاط الدراسة:

❖ المنهج: دراسة كمية باستخدام الاستبيانات وتحليل الارتباط والانحدار.

❖ مجال الدراسة: منظمات خدمية سعودية مختلفة.

❖ أهم النتائج:

- ← التواصل القيادي الفعال يقلل الأخطاء التشغيلية.
- ← القيادة التحويلية ترفع جودة الخدمة عبر تحسين أداء الموظفين.
- ← وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات.

- ❖ **نقاط القوة:** ربط مباشر بين المتغيرين (قيادة ← جودة).
- ❖ **نقاط القصور:** اقتصر على مؤشرات محددة ولم تغط نماذج الجودة بشكل موسع.

4. دراسة الغنزي (2018)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور القيادة الإدارية في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء داخل المؤسسات الخدمية.

أبرز نقاط الدراسة:

❖ **المنهج:** وصفي تحليلي.

❖ **أهم النتائج:**

- ← القيادة الفعالة تساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الالتزام.
- ← رضا العملاء يرتبط مباشرة بجودة القيادة وتنظيم العمل.
- ← مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار تحسن جودة المخرجات.

- ❖ **نقاط القوة:** ربط الأداء المؤسسي برضا العملاء.
- ❖ **نقاط القصور:** لم تقدّم معالجة تفصيلية لنظريات جودة الخدمات نفسها.

5. دراسة الشريف (2021)

ركز الشريف على تأثير القيادة التحويلية تحديداً في جودة الخدمات في القطاع الحكومي، وهو ما ينسجم مع اهتمام الدراسة الحالية بالقيادة التحويلية.

أبرز نقاط الدراسة:

❖ **المنهج:** وصفي تحليلي مع تطبيق أدوات إحصائية متقدمة.

❖ أهم النتائج:

- ← القيادة التحويلية تُعد الأكثر تأثيرًا في رفع جودة الخدمات العامة.
- ← تعزيز الانتماء الوظيفي لدى الموظفين يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- ← القادة التحويليون ينجحون في خلق ثقافة تنظيمية داعمة للجودة.

❖ نقاط القوة: تركيز واضح على نمط قيادي محدد.

❖ نقاط القصور: لم تقارن القيادة التحويلية بأنماط أخرى.

6. دراسة القحطاني (2022)

تناولت هذه الدراسة جودة الخدمات باعتبارها عاملاً أساسياً في تعزيز رضا المستفيدين من المؤسسات الخدمية، مع الاعتماد على نموذج SERVQUAL.

أبرز نقاط الدراسة:

❖ المنهج: وصفي تحليلي باستخدام نموذج عالمي لقياس الجودة.

❖ أهم النتائج:

- ← جودة الخدمة (السرعة – الدقة – الاستجابة – الموثوقية) ترتبط بشكل مباشر برضا المستفيدين.
- ← ضعف التدريب وقلة التواصل الداخلي تؤدي إلى انخفاض جودة الخدمات.
- ← تحسين بيئة العمل ينعكس على جودة الأداء.

❖ نقاط القوة: استخدام نموذج قياس معتمد دوليًا.

❖ نقاط القصور: لم تربط الجودة بالقيادة الإدارية مباشرة.

ملخص سردي مقارنة للدراسات السابقة

عند مراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن معظمها أشار إلى دور القيادة الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي ورفع كفاءة المؤسسات الخدمية. وأجمعت الدراسات على أن القيادة التحويلية والقيادة الداعمة من أكثر الأساليب فعالية في تعزيز الأداء وتطوير مستوى رضا المستفيدين.

كما أظهرت الدراسات التي تناولت جودة الخدمات أن جودة الأداء ترتبط بمستويات عالية من التواصل والتحفيز والتوجيه الإداري.

وعلى الرغم من هذا التوافق، إلا أن الدراسات تختلف في نطاقها؛ فبعضها ركز على الأداء الوظيفي فقط، بينما ربطت دراسات أخرى بين القيادة وجودة الخدمات بشكل مباشر. وتبقى الفجوة الأبرز في قلة الدراسات التي تناولت قطاع المياه على وجه التحديد، وهو ما يعطي للدراسة الحالية أهمية خاصة، خصوصاً في مدينة كبيرة مثل جدة.

الدراسات التي تناولت العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات:

1. الدراسات التي أثبتت وجود علاقة إيجابية

تشير مجموعة من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية واضحة بين القيادة الإدارية بمختلف أنماطها وبين جودة الخدمات، حيث خلصت هذه الدراسات إلى أن الأسلوب القيادي الفعال يسهم في تحسين جودة الأداء ورفع رضا المستفيدين.

أهم هذه الدراسات:

دراسة السلمي (2020)

- ❖ ربطت مباشرة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات.
- ❖ أكدت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية وجودة الخدمة.
- ❖ أظهرت أن تحسين التواصل والتحفيز الإداري يرفع مستوى جودة الأداء.

دراسة الشريف (2021)

- ❖ أكدت أن القيادة التحويلية هي الأكثر تأثيراً في رفع جودة الخدمات.
- ❖ بينت أن القائد التحويلي يعزز الانتماء الوظيفي، مما ينعكس على رضا المستفيدين.

دراسة الغنزي (2018)

- ❖ أظهر أن تحسين القيادة الإدارية يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء.
- ❖ القيادة التي تسمح بالمشاركة وتوفر بيئة داعمة تعزز جودة المخرجات.

2. الدراسات التي لم تجد علاقة أو وجدت علاقة ضعيفة:

دراسة المطيري (2017)

- ❖ تناولت القيادة وتأثيرها على فعالية العمل الجماعي، وليس جودة الخدمة تحديداً.
- ❖ رغم النتائج الإيجابية للقيادة التحويلية على الأداء، إلا أنها لم تربط ذلك بجودة الخدمات.

دراسة الزهراني (2019)

- ❖ ركزت على أنماط القيادة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، وليس الجودة.
- ❖ وبالتالي العلاقة بالجودة تعتبر غير مباشرة أو ضعيفة.

الاستنتاج:

عدم وجود علاقة مباشرة في هذه الدراسات لا يعني غياب العلاقة، بل يعني أن موضوع الجودة لم يكن محورا أساسياً فيها.

3. مقارنة بين اتجاهات الدراسات

أولاً: الاتجاه المؤيد لوجود علاقة قوية (وهو الأكثر شيوعاً)

ويمثله:

❖ السلمي (2020)

❖ الشريف (2021)

❖ العنزي (2018)

ملاح هذا الاتجاه:

- ❖ القيادة التحويلية تزيد من جودة الخدمة.

- ❖ التواصل والتحفيز والتمكين ترفع كفاءة الأداء.
- ❖ رضا المستفيدين يرتبط ارتباطاً مباشراً بنمط القيادة.
- ❖ جودة الخدمات تتحسن عندما ينجح القائد في تحسين بيئة العمل الداخلي.

ثانياً: الاتجاه غير الواضح أو غير المباشر

ويمثله:

❖ المطيري (2017)

❖ الزهراني (2019)

ملامح هذا الاتجاه:

- ❖ ركزت الدراسات على الأداء الوظيفي فقط.
- ❖ لم تربط بين القيادة وجودة الخدمات بشكل صريح.
- ❖ تقدم نتائج مفيدة، لكنها لا تعالج العلاقة موضوع الدراسة مباشرة.

الاستنتاج العام للمقارنة:

- أغلب الدراسات تدعم بشكل واضح وجود علاقة إيجابية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات.
- القيادة التحويلية هي النمط القيادي الأكثر تأثيراً في رفع جودة الأداء.
- هناك اتفاق على أهمية عناصر القيادة:

- ← التحفيز
- ← التواصل
- ← المشاركة
- ← التطوير

- الفجوة الرئيسية: قلة الدراسات التي طبقت ذلك على قطاع المياه في السعودية، خاصة في المدن الكبرى مثل جدة.

الفجوات البحثية (Gaps)

تظهر مراجعة الدراسات السابقة وجود عدد من الفجوات البحثية التي لم تُعالج بشكل كافٍ، سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، الأمر الذي يعزز أهمية الدراسة الحالية. وعلى المستوى النظري، يتضح أن هناك قلة واضحة في الدراسات التي تناولت العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في قطاع المياه تحديداً، على الرغم من كونه قطاعاً حيوياً يلامس احتياجات المواطنين بشكل مباشر. كما تُظهر الأدبيات أن غالبية الدراسات ركزت على مفاهيم القيادة الإدارية دون الدمج بينها وبين نماذج جودة الخدمة مثل نموذج SERVQUAL، وهو ما يخلق فجوة في الجانب المفاهيمي الذي يربط بين أساليب القيادة ومتطلبات الجودة. كذلك، فإن كثيراً من البحوث السابقة تناولت القيادة في قطاعات حكومية أو تعليمية، بينما لا يزال الاهتمام بالقطاعات الخدمية الأساسية محدوداً نسبياً.

أما على المستوى التطبيقي، فتظهر فجوات متعددة في التطبيق العملي للدراسات، حيث لا توجد دراسات ميدانية كافية تناولت شركة المياه الوطنية بمدينة جدة رغم حجمها التشغيلي الكبير واختلاف طبيعة خدماتها عن باقي القطاعات الخدمية. كما أن الدراسات السابقة اعتمدت غالباً على أدوات قياس واحدة مثل الاستبيانات، دون استخدام مناهج مختلطة تجمع بين البيانات الكمية والنوعية. بالإضافة إلى ذلك، لم تدمج معظم الدراسات بين آراء الموظفين والمستفيدين في قياس جودة الخدمة، مما يحدّ من شمولية النتائج العملية.

وبناء على ذلك، تعالج الدراسة الحالية فجوة مهمة تتعلق بربط القيادة الإدارية وجودة الخدمات في قطاع المياه، وبصورة خاصة في بيئة مدينة جدة ذات الخصائص التشغيلية المتفردة، مع التركيز على كيفية تأثير الأساليب القيادية على جودة الأداء وانعكاسه على رضا المستفيدين.

الصراعات البحثية (Conflicting Findings)

بالرغم من وجود قدر كبير من التوافق بين الدراسات السابقة حول تأثير القيادة الإدارية على الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، إلا أن بعض هذه الدراسات قدّمت نتائج متفاوطة أو غير مباشرة، مما أدى إلى ظهور بعض الصراعات البحثية. فقد أشارت دراسات مثل السلمي (2020) والشريف (2021) إلى وجود علاقة إيجابية وقوية بين القيادة الإدارية، وخاصة القيادة التحويلية، وبين جودة الخدمات، حيث بينت أن القادة التحويليين ينجحون في خلق بيئة تنظيمية داعمة للجودة وتطوير أداء الموظفين.

في المقابل، ركزت دراسات أخرى مثل المطيري (2017) والزهراي (2019) على العلاقة بين القيادة والأداء الوظيفي دون دراسة جودة الخدمات بشكل مباشر. وهنا يظهر نوع من الصراع غير المباشر، إذ تقدم هذه الدراسات دليلاً على أهمية القيادة، ولكن دون الربط الصريح بين القيادة وجودة الخدمة، مما يجعل العلاقة في هذه الحالات غير مؤكدة أو غير محسوبة إحصائياً.

وترجع أسباب هذا التباين إلى عدة عوامل، أهمها: اختلاف القطاعات التي أجريت فيها الدراسات، وتباين الأدوات والمنهجيات الإحصائية المستخدمة، إضافةً إلى اختلاف الأنماط القيادية المدروسة. كما أن البيئات التنظيمية المختلفة من حيث حجم المؤسسة، ومدى توفر التدريب، وطبيعة الخدمات تؤدي إلى نتائج متفاوتة في كيفية انعكاس القيادة على الجودة. وتبرز هذه الصراعات الحاجة إلى دراسات أكثر تخصصاً مثل الدراسة الحالية، التي تربط بصورة مباشرة وواضحة بين أساليب القيادة وجودة الخدمات في قطاع حساس مثل قطاع المياه.

الإطار المفاهيمي للدراسة (Conceptual Framework)

يمثل الإطار المفاهيمي مجموعة العلاقات النظرية التي تقوم عليها الدراسة، ويستند إلى ما تم استعراضه من دراسات ونماذج سابقة. وتقوم الفكرة الأساسية لهذا الإطار على أن القيادة الإدارية تؤثر تأثيراً مباشراً وإيجابياً على جودة الخدمات داخل المؤسسات الخدمية، وذلك من خلال تأثير القائد على السلوك الوظيفي، والدافعية، والتواصل، وتنمية المهارات، وإشراك الموظفين في اتخاذ القرار.

وينقسم الإطار المفاهيمي إلى متغيرين رئيسيين:

أولاً: المتغير المستقل — القيادة الإدارية

ويشمل أربعة أبعاد رئيسية تمثل أهم أدوات القائد داخل المؤسسة، وهي:

- ❖ أسلوب القيادة
- ❖ التواصل الإداري
- ❖ التحفيز
- ❖ المشاركة في اتخاذ القرار

هذه الأبعاد تمثل السلوك الإداري الذي يمكن من خلاله التأثير على أداء الموظفين وجودة مخرجات العمل.

ثانيًا: المتغير التابع — جودة الخدمات

ويتضمن مجموعة من المؤشرات التي تُستخدم لقياس مستوى الجودة، وهي:

❖ سرعة الاستجابة

❖ دقة الإنجاز

❖ رضا العملاء

❖ كفاءة الأداء

تعد هذه الأبعاد الأكثر ارتباطًا بطبيعة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية، وتعكس المستوى الحقيقي لجودة الأداء الخدمي.

العلاقة بين المتغيرين:

يفترض النموذج أن القيادة الإدارية الفعالة تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات من خلال عدة مسارات عملية؛ فالتواصل الجيد يقلل الأخطاء التشغيلية، والتحفيز يرفع الرضا الوظيفي وبالتالي دقة الإنجاز، وأسلوب القيادة التحويلية يعزز المبادرة والابتكار ويزيد سرعة الاستجابة، بينما تسهم المشاركة في اتخاذ القرار في رفع مستوى الكفاءة وتحسين مستوى رضا المستفيدين.

وبالتالي، فإن الإطار المفاهيمي يوضح أن جودة الخدمة ليست مجرد ناتج تقني أو تشغيلي، بل هي نتاج منظومة قيادية متكاملة تؤثر في الموظفين وفي العمليات الداخلية داخل المؤسسة، مما ينعكس مباشرة على مستوى الخدمات المقدمة للعملاء.

الخاتمة

يمثل كل من الفصل الأول والفصل الثاني الأساس الفكري والعلمي للدراسة الحالية، حيث قدّم الفصل الأول إطاراً تمهيدياً شاملاً للدراسة من خلال عرض مشكلة البحث وأهميته وأهدافه وأسئلته وفرضياته ونموذجه المفاهيمي، إضافةً إلى توضيح الفجوات النظرية والتطبيقية التي تستدعي إجراء هذا البحث. وقد أظهر هذا الفصل أن القيادة الإدارية تؤدي دوراً محورياً في أداء المؤسسات الخدمية، وأن جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة ما تزال تواجه تحديات يمكن تفسير جانب كبير منها من خلال الأساليب القيادية المتبعة. كما بيّن الفصل الأول غياب دراسات تطبيقية كافية تناولت العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في قطاع المياه، مما يبرز الحاجة الملحة إلى دراسة معمّقة تسد هذا القصور.

أما الفصل الثاني فقد قدّم مراجعة تحليلية معمّقة للأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بمحوري البحث: القيادة الإدارية وجودة الخدمات. وتم في هذا الفصل بناء إطار نظري يوضح ماهية القيادة، تطورها التاريخي، أبعادها، ونظرياتها الأكثر ارتباطاً بالأداء المؤسسي، إلى جانب استعراض مفهوم جودة الخدمة ونماذج قياسها وأبعادها الأساسية. كما تناول الفصل الدراسات التي بحثت تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات، مبرزاً نقاط الاتفاق والاختلاف بينها، والصراعات البحثية التي نتجت عن اختلاف المناهج والقطاعات المدروسة.

وقد أسهمت مراجعة الدراسات السابقة في توضيح أن القيادة الإدارية — وخاصة القيادة التحويلية والداعمة — ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتحسين جودة الخدمات في المؤسسات الخدمية. إلا أن مراجعة الأدبيات كشفت أيضاً عن فجوة واضحة تتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في قطاع المياه السعودي، وخاصة في بيئة تشغيلية كبيرة ومعقدة مثل مدينة جدة. ومن ثم، أكد الفصل الثاني على القيمة العلمية للدراسة الحالية، وعلى قدرتها على تقديم مساهمة جديدة في الأدبيات من خلال سدّ هذه الفجوة النظرية والتطبيقية.

وبدمج ما ورد في الفصلين، يتضح أن الدراسة الحالية تقوم على أسس علمية صلبة، تجمع بين الحاجة العملية لتحسين جودة خدمات شركة المياه الوطنية، وبين الحاجة النظرية لفهم دور القيادة الإدارية في هذا التحسين. ويُمهّد هذا التكامل بين الفصل الأول والثاني للانتقال إلى الفصل الثالث، الذي يتناول منهجية البحث، وتصميم الأداة، والعينة، والأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها لاختبار فرضيات الدراسة وبناء نتائج علمية قابلة للتطبيق.

المراجع

1. الزهراني، ع. م. (2019). أثر أنماط القيادة الإدارية على أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 11(3)، 45-63.
2. السلمي، ن. ح. (2020). العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في المنظمات الخدمية. المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 115-132.
3. الشريف، م. س. (2021). تأثير القيادة التحويلية على جودة الخدمات في القطاع العام السعودي. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، 13(1)، 87-102.
4. العنزي، ف. ر. (2018). دور القيادة الإدارية في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء. المجلة السعودية للإدارة، 9(4)، 22-39.
5. القحطاني، س. ع. (2022). جودة الخدمات ودورها في تعزيز رضا المستفيدين في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية. مجلة التنمية الإدارية، 18(2)، 55-73.
6. المطيري، خ. م. (2017). أساليب القيادة الإدارية الحديثة وتأثيرها على فعالية العمل الجماعي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 8(1)، 90-106.
7. Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). Transformational Leadership (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40