

قضايا بحثية ٢ – الاسبوع الأول

أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الاداء التنظيمي - دراسة حالة
شركات الاتصال الجزائرية

إعداد الطالبة/
أميرة محي الدين

دكتوراه إدارة

٢٠٢٦



بيانات الدراسة

عنوان الدراسة:

أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي – دراسة حالة شركات الاتصال الجزائرية.

مدى وضوح العنوان وجاذبيته:

- العنوان واضح ومحدد، إذ يوضح المتغير المستقل (ممارسات إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي). يحدد مجال الدراسة بشكل دقيق من خلال الإشارة إلى شركات الاتصال الجزائرية. يتميز بالجاذبية العلمية لأنه يتناول موضوعاً إدارياً معاصراً يرتبط بتحسين الأداء المؤسسي والقدرة التنافسية.

المتغيرات الأساسية:

المتغير المستقل: ممارسات إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management Practices).

المتغير التابع: الأداء التنظيمي.

المتغير الوسيط: أداء الابتكار.

بيانات الدراسة

منشورة في

مستودع جامعة تلمسان المؤسسي – جامعة تلمسان، الجزائر، ضمن برنامج دكتوراه LMD في علوم
التسيير، بتاريخ ٦ يونيو 2018 .

مجال التطبيق

قطاع الاتصالات في الجزائر، حيث أجريت الدراسة على موظفي شركات الاتصال الجزائرية بهدف
قياس أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي.



تقييم رسالة الماجستير

اعتمدت الرسالة على دراسة أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تحسين الأداء التنظيمي داخل شركات الاتصالات الجزائرية، مع التركيز على دور أداء الابتكار كمتغير وسيط بين ممارسات الجودة الشاملة والأداء التنظيمي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق ممارسات الجودة الشاملة وتحسين الأداء التنظيمي، كما أثبتت أن أداء الابتكار يسهم بصورة جوهرية في تعزيز هذه العلاقة. وقد اعتمد الباحث على استبانة موجهة للعاملين في شركات الاتصالات الجزائرية، وتم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية.

أولاً: تقييم أهمية الموضوع

تتميز الرسالة بأهمية علمية وعملية كبيرة؛ إذ تناولت أحد الموضوعات الإدارية الحديثة التي تشغل اهتمام المؤسسات المعاصرة، وهو إدارة الجودة الشاملة باعتبارها مدخلاً لتحقيق التميز المؤسسي ورفع مستويات الأداء. كما أن اختيار قطاع الاتصالات منح الدراسة أهمية إضافية، نظراً للطبيعة التنافسية العالية لهذا القطاع واعتماده على الجودة والابتكار في الحفاظ على العملاء وتحقيق الاستدامة. وتبرز قيمة الدراسة في أنها لم تكتفِ بفحص العلاقة المباشرة بين الجودة الشاملة والأداء التنظيمي، بل توسعت لتحليل الدور الوسيط للابتكار، الأمر الذي أضفى بعداً علمياً متقدماً على الدراسة وساهم في تقديم فهم أكثر عمقاً للآليات التي تؤثر من خلالها الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي.

ثانيا: تقييم مشكلة الدراسة وأهدافها

تميزت مشكلة الدراسة بالوضوح والترابط المنطقي، حيث انطلقت من الحاجة إلى معرفة مدى قدرة ممارسات إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء التنظيمي داخل شركات الاتصالات الجزائرية. وتعد هذه المشكلة ذات أهمية كبيرة في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع الاتصالات والتحديات التنافسية المتزايدة.

أما أهداف الدراسة فقد كانت محددة وقابلة للقياس، وتمثلت في:

- قياس أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي.
- قياس أثر الجودة الشاملة على أداء الجودة والأداء الابتكاري.
- دراسة دور الابتكار كمتغير وسيط في العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء التنظيمي.

تقييم المنهجية المستخدمة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وهو من أكثر المناهج ملائمة للدراسات الإدارية والتنظيمية. كما استخدم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين في شركات الاتصالات الجزائرية، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS وبرنامج SmartPLS. وتشكل هذه المنهجية مناسبة لطبيعة الدراسة لأنها تسمح باختبار العلاقات السببية بين المتغيرات المختلفة. كما أن استخدام تقنية PLS-SEM يشكل من نقاط القوة في الرسالة لأنه يتيح اختبار النماذج المعقدة التي تتضمن متغيرات وسيطة.

ومع ذلك، يمكن الإشارة إلى بعض الملاحظات المنهجية، ومنها:

- الاعتماد على البيانات المقطعية (Cross-sectional Data) في فترة زمنية واحدة.
- التركيز على قطاع الاتصالات فقط، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على قطاعات أخرى.
- الاعتماد على الاستبانة كمصدر وحيد للبيانات دون الاستفادة من المقابلات أو الملاحظة المباشرة.

تقييم النتائج والتوصيات

جاءت نتائج الدراسة منطقية ومتوافقة مع الأدبيات السابقة، حيث أكدت وجود تأثير إيجابي لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي وأداء الجودة والابتكار. كما أثبتت أن الابتكار يمثل حلقة وصل مهمة بين الجودة الشاملة والأداء التنظيمي.

وتتميز النتائج بأنها تقدم قيمة تطبيقية للمؤسسات، إذ توضح للإدارات العليا أن الاستثمار في الجودة الشاملة لا يؤدي فقط إلى تحسين جودة الخدمات، وإنما يسهم أيضاً في تعزيز الابتكار ورفع مستوى الأداء العام للمؤسسة.

أما التوصيات فقد ركزت على ضرورة:

- تعزيز ثقافة الجودة الشاملة داخل المؤسسات.
- دعم الأنشطة الابتكارية.
- إشراك العاملين في برامج التحسين المستمر.
- تطوير نظم قياس الأداء المؤسسي.

موضوع بحث مناسب استناداً إلى الرسالة

الموضوع المقترح

أثر التحول الرقمي في تعزيز العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات

مبررات اختيار الموضوع

١. التطور الطبيعي للدراسة الأصلية

تناولت الرسالة الأصلية العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء التنظيمي مع التركيز على الابتكار كمتغير وسيط. إلا أن البيئة الحالية للأعمال تشهد تحولاً رقمياً واسع النطاق أصبح عاملاً رئيسياً في نجاح المؤسسات. لذلك فإن دراسة دور التحول الرقمي تمثل امتداداً علمياً منطقياً للدراسة السابقة. فالتحول الرقمي أصبح اليوم جزءاً أساسياً من استراتيجيات شركات الاتصالات، كما أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة والخدمات الرقمية أصبحت من العوامل المؤثرة بصورة مباشرة في الأداء التنظيمي. ومن ثم فإن دمج التحول الرقمي مع إدارة الجودة الشاملة يفتح مجالاً بحثياً حديثاً وأكثر ارتباطاً بالواقع المعاصر.

مبررات اختيار الموضوع

٢. وجود فجوة بحثية واضحة

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي، فإن الدراسات العربية التي تناولت الدور الوسيط أو المعدل للتحويل الرقمي ما زالت محدودة نسبياً. ولذلك فإن هذا الموضوع يسهم في سد فجوة معرفية مهمة داخل الأدبيات الإدارية العربية. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على الابتكار أو رضا العملاء أو الأداء التشغيلي، بينما لم تحظ التقنيات الرقمية الحديثة بالدراسة الكافية باعتبارها متغيراً مؤثراً في العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء التنظيمي.

مبررات اختيار الموضوع

٣. الأهمية التطبيقية للموضوع

تسعى شركات الاتصالات حالياً إلى تقديم خدماتها عبر التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية ومراكز الخدمة الإلكترونية. وبالتالي فإن نجاح برامج الجودة الشاملة أصبح مرتبطاً بدرجة كبيرة بمستوى التحول الرقمي داخل المؤسسة.

ومن خلال دراسة هذا الموضوع يمكن تقديم توصيات عملية للإدارات حول كيفية دمج مبادئ الجودة الشاملة مع استراتيجيات التحول الرقمي لتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية والابتكار.

مبررات اختيار الموضوع

٤. مواكبة الاتجاهات الحديثة في الإدارة

تشير الاتجاهات الإدارية الحديثة إلى أن المؤسسات الناجحة هي تلك التي تجمع بين الجودة والابتكار والتكنولوجيا الرقمية. لذلك فإن دراسة التحول الرقمي باعتباره متغيراً مؤثراً في الأداء التنظيمي تجعل البحث أكثر حداثة وقيمة علمية مقارنة بالموضوعات التقليدية المتعلقة بالجودة فقط.

الأهداف المتوقعة للبحث المقترح

يمكن أن يسعى البحث المقترح إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. قياس أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي.
٢. قياس أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي.
٣. دراسة دور التحول الرقمي كمتغير وسيط أو معدل في العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء التنظيمي.
٤. تحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي تأثيراً في نجاح برامج الجودة الشاملة.
٥. تقديم نموذج إداري متكامل يجمع بين الجودة الشاملة والتحول الرقمي لتحسين الأداء المؤسسي.

المرجع

Ghouti, M. (2018).
الاداء التنظيمي -دراسة حالة شركات الاتصال الجزائرية-.

Retrieved from <https://dspace.univ-tlemcen.dz/items/77f1b30f-e346-4fc9-b68e-d034bcb9340c>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

