



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

مقرر: قضايا بحثية 1

MGM811

دراسة تحليلية لقضية بحثية رقم (4)

"أثر ممارسات الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية الاقتصادية- دراسة ميدانية على مصنع تعبئة مياه نبع الحياة- العجيلات"

أبو عبد الله، عائشة، والأشقر، عمار. (2022). أثر ممارسات الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية الاقتصادية: دراسة ميدانية على مصنع تعبئة مياه نبع الحياة - العجيلات. في المؤتمر العلمي الدولي السادس لكليات الاقتصاد الخمس، جامعة الزاوية، ليبيا، 08-09 نوفمبر.

اعداد الطالب:

عبد الرحمن عمر حسن الفاهمي

الرقم الجامعي:

242000760

د/ السيد رجب السيد عيد

يوليو/2024

1/ عنوان الدراسة:

"أثر ممارسات الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية الاقتصادية- دراسة ميدانية على مصنع تعبئة مياه نبع الحياة- العجيلات"

- يعتبر عنوان الدراسة شيقًا ويحفز على قراءة محتوى الدراسة حيث يتناول قضية بحثية معاصرة وغير مكررة وهي ممارسات الجودة الشاملة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية الاقتصادية.
- يُبرز العنوان متغيرات البحث بشكل واضح وهي كالتالي:
 - المتغير المستقل: ممارسات الجودة الشاملة.
 - المتغير التابع: الميزة التنافسية الاقتصادية.
- تضمن العنوان المجال التطبيقي للدراسة حيث تُطبق الدراسة الميدانية على مصنع تعبئة مياه نبع الحياة بالعجيلات.

2/ المقدمة

- قدمت المقدمة بشكل موجز ودقيق للمتغير المستقل وهو ممارسات الجودة الشاملة من خلال البدء بالحديث عن التحديات المعاصرة التي تواجه منظمات الأعمال والتي تستوجب منها الاعتماد على ممارسات جديدة ومنها ممارسات الجودة الشاملة. ومع ذلك فإن المقدمة قد لمحت لأهمية ممارسات الجودة الشاملة في الميزة التنافسية وهو ما يعتبر استباق للأحداث وخروج عن النص.
- مهدت الدراسة في فقرة منفصلة للمتغير التابع وهو الميزة التنافسية الاقتصادية من خلال بيان أهميتها لتحقيق البقاء والاستمرار والحفظ على المركز التنافسي في ظل بيئة الأعمال المعقدة.
- نجحت المقدمة في نهاية العرض في الوصول إلى جوهر وصلب القضية البحثية حيث قامت بالربط المنطقي بين المتغيرين وتوضيح الفكرة البحثية بشكل عام دون خوض في التفاصيل.

3/ مشكلة الدراسة

- لم تعتمد الدراسة على الفجوة البحثية في الأدبيات السابقة لتحديد المشكلة البحثية، والتي- أي الأدبيات السابقة- تعتبر من المصادر الموضوعية للمشكلة البحثية، حيث أن نتائج

الدراسات السابقة أشارت لوجود علاقة بين المتغيرات، ولكن تكمن الفجوة البحثية التي اعتمدت عليها الدراسة في المجال التطبيقي لها وهو شركات تعبئة المياه حيث لم تتناول الدراسات السابقة هذا الموضوع بالتطبيق على شركات تعبئة المياه والتي يرى الباحثان أنها منتشرة بشكل كبير في ربوع الوطن، وأنها تحتاج إلى الميزة التنافسية للحصول على حصة سوقية وتنافسية أعلى لإرضاء المستهلك. وبهذا يعتبر مصدر الحصول على مشكلة الدراسة هو مصدر ذاتي يعتمد على الخبرات العملية للباحثين في مجال اختصاصهم.

- لخصت الدراسة المشكلة البحثية في نهاية عرض المشكلة في صورة سؤال رئيس وهو " ما هو أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية الاقتصادية للمؤسسات الإنتاجية؟

4/ أهمية الدراسة:

- من الناحية العلمية:

ركزت الدراسة على كونها امتداد لدراسات سابقة تناولت الظاهرة لإبراز أهميتها من الجانب النظري والمعرفي، حيث يمكن لنتائجها أن تفتح آفاق لدراسات أخرى ومن ثم إثراء البحث العلمي.

- من الناحية التطبيقية:

ركزت الدراسة على الجانب التطبيقي من الأهمية في كون منظمات الإنتاج تسعى لتعظيم الربح والنمو المستدام من خلال تحقيق الجودة الشاملة، بينما لم تتضمن الأهمية كيفية استفادة صناع القرار في الشركات الإنتاجية من نتائج الدراسة، وهو ما يعتبر قصور في هذا الجانب.

5/ أهداف الدراسة:

- فيما يلي قراءة تحليلية لأهداف الدراسة وواقعيتها ومدى قابليتها للقياس:

1. التعرف على واقع تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في مصنع تعبئة مياه نبع الحياة.
يعتبر الهدف واقعي وقابل للقياس حيث يمكن تحقيق هذا الهدف من خلال التعبير عنه بنتائج رقمية بواسطة أدوات التحليل الوصفي مثل: التكرارات والمتوسطات الحسابية لإجابات العينة على فقرات كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة.
2. الوقوف على المشاكل والصعوبات التي تواجه العاملين في مصنع تعبئة مياه نبع الحياة في تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة وصولاً للميزة التنافسية بالمصنع.

يُعتبر الهدف واقعي وقابل للقياس حيث يمكن تحقيق هذا الهدف من خلال التعبير عنه بنتائج رقمية بواسطة أدوات التحليل الوصفي مثل؛ التكرارات والمتوسطات الحسابية لإجابات العينة على فقرات بُعد: الصعوبات والمشاكل تواجه العاملين في تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة وصولاً للميزة التنافسية بالمصنع.

3. تحديد مستوى ثقافة العاملين بالجودة الشاملة والميزة التنافسية لمعرفة كيفية التعامل

معهم بالمنظمة محل الدراسة

يُعتبر الهدف غير واقعي في شقه الأول حيث يمكن تحقيقه من خلال الهدف الأول، فتطبيق أسلوب الجودة الشاملة من قبل العاملين يعكس بالضرورة ثقافتهم بالمفهوم، وبكل الأحوال فإن هذا الشق من الهدف لا يمكن تحقيقه في الدراسة كونها لا تتضمن أدوات قياس له حيث لا تضم محاور الدراسة محور خاص بقياس مستوى ثقافة العاملين بالجودة الشاملة. أما الشق الثاني من الهدف فيمكن تحقيقه من خلال قياس اتجاهات العينة نحو فقرات محور "الميزة التنافسية" في الاستبيان، ومن ثم التعبير عنها بنتائج رقمية باستخدام أدوات التحليل الوصفي مثل؛ التكرارات والمتوسطات الحسابية لإجابات العينة على فقرات المحور.

4. الوصول لمجموعة من النتائج والخروج بتوصيات تساعد المنظمات الإنتاجية لحسن تطبيق

إدارة الجودة الشاملة وصولاً لتحقيق الميزة التنافسية

الهدف واقعي حيث أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى علاقة قوية بين المتغيرين وهذا الهدف مشتق من هذا المنطلق، كما يمكن تحقيق الهدف ويعتمد ذلك على نتائج التحليل الاحصائي لآراء العينة حول متغيرات الدراسة والعلاقة بينها.

6/ مفاهيم الدراسة:

- في قراءة لمتغيرات الدراسة ومفاهيمها كما نظمها الباحث؛ نرى أنه تقسيم الإطار النظري إلى محاورين أساسيين كما يلي:

المحور الأول: المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة)

استعرضت الدراسة في هذا المحور عدة تعريفات لأسلوب إدارة الجودة الشاملة والتي يتضح من خلالها أن إدارة الجودة الشاملة كما تراها الدراسة هي قبل كل شيء التزام من إدارة المنظمة العليا ب:

a. التركيز المكثف على الزبون.

b. اهتمام بالتحسين في كل العمليات والأنشطة وبشكل مستمر.

c. قياس لأداء المنظمة باستخدام الأدوات الإحصائية.

d. تماسك الأفراد من خلال تنمية روح الفريق.

ومن هنا فقد اشتقت الدراسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة التي تقيس من خلالها مستوى تبنى المؤسسة محل الدراسة لهذا الأسلوب من وجهة نظر العاملين وهي:

1/ التركيز على الزبون

2/ التزام القيادة العليا

3/ الاهتمام بالعنصر البشري

4/ التحسين المستمر

المحور الثاني: الميزة التنافسية الاقتصادية

تناولت الدراسة مفهوم الميزة التنافسية من خلال استعراض ما تناولته الأدبيات السابقة، وقد خلصت إلى أن أنها:

- قدرة المنظمة على استغلال الفرص وتجاوز التهديدات بشكل أفضل من منافسيها في المجال.
 - اكتشاف طرق عمل جديدة ومبتكرة أكثر فعالية من تلك التي يستخدمها المنافسون.
 - قدرة على استغلال الموارد بشكل أفضل باستخدام التكنولوجيا أو الجودة أو الاستقطاب الفاعل أو الكفاءة ... الخ.
 - المهارة التي تستطيع المنظمة من خلالها تقديم منفعة للعميل أفضل من غيرها.
- وقد اعتمدت الدراسة على أنواع الميزة التنافسية كأبعاد لها في هذه الدراسة وهي:

- ميزة التكلفة الأقل: تقديم منتج أو خدمة بتكلفة أقل للمستهلك مقارنة بالمنافسين
- ميزة التميز: القدرة على تقديم منتج أو خدمة مختلفة عن الآخرين.
- ميزة التركيز: العمل لجزء محدد من السوق أو لفئة محددة من الزبائن.

فيما يلي عرض موجز للدراسات السابقة التي تناولتها الدراسة:

عنوان الدراسة	مدى حداتها	أهم النتائج	مدى ارتباطها بالدراسة الحالية
أولاً: الدراسات العربية			
دراسة (خلف، 2011) بعنوان: تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الميزة التنافسية- دراسة تطبيقية في المنظمة العامة للصناعات الكهربائية.	قديمة نسبياً	وجود علاقة ارتباط موجبة بين فلسفة إدارة الجودة الشاملة وبين تحقيق الميزة التنافسية	تتناول الدراسة نفس متغيرات الدراسة الحالية وهي بذلك على ارتباط قوي بها.
دراسة (محسن والدعوي، 2012) بعنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة – بحث استطلاعي في منظمة التأمين العراقية العامة.	قديمة نسبياً	وجود علاقة ارتباط وتأثير بين إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة	تتناول الدراسة نفس متغيرات الدراسة الحالية، وهي متوافقة معها بشكل تام.
دراسة: (AL-QUDAH, 2012) بعنوان: "The Impact of Total Quality Management on Competitive Advantage of Pharmaceutical Manufacturing Companies in Jordan"	قديمة نسبياً	فلسفة إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية عامة تساعد في تحقيق الميزة التنافسية في شركات تصنيع الأدوية بالأردن.	تتناول الدراسة نفس متغيرات الدراسة الحالية. وهي بذلك على ارتباط قوي بها.
دراسة: (الإسمري، 2014) بعنوان: مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في رفع الميزة التنافسية لدى شركة الاتصالات السعودية.	قديمة نسبياً	وجود تطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الشركة، وأن أهم معوقات تطبيقها في الشركة هو عدم مشاركة الموظفين في صنع القرار.	تتناول الدراسة نفس متغيرات الدراسة الحالية وهي بذلك على ارتباط قوي بها.
دراسة: (بوبريحة، 2016) بعنوان: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية على الشركة الإفريقية للزجاج بجيجل).	حديثة	توصلت الدراسة إلى هناك مجموعة من النتائج أهمها: أن الشركة تطبق وبشكل كبير جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على الزبون - دعم الإدارة العليا - التحسين المستمر) ما عدا بُعد مشاركة العاملين.	تتناول الدراسة نفس متغيرات الدراسة الحالية كما تناولت نفس أبعاد المتغير المستقل. (إدارة الجودة الشاملة).

دراسة: (الفارس والجبال، 2018) بعنوان: أثر إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العُمانية على القدرة التنافسية. (دراسة حالة جامعتي صحاري ونزوي).	حديثاً نسبياً	وجود تطبيق لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات العمانية الخاصة وأن لهذا التطبيق أثر إيجابي في القدرة التنافسية لها.	تناولت الدراسة نفس المتغير المستقل الذي تتناوله الدراسة الحالية بنفس الأبعاد، وهي بذلك مرتبطة بالدراسة الحالية.
---	------------------	--	--

فيما يلي قراءة تحليلية لهذه الدراسات:

- تنوعت الدراسات التي اهتمت بدراسة العلاقة والتأثير بين إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية.
- الدراسات السابقة التي تضمنتها الدراسة الحالية هي قديمة نسبياً في أغلبها بالنسبة لتاريخ الدراسة (2022).
- تناولت الدراسات السابقة في معظمها متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة، بينما تناولت واحدة منها فقط متغير واحد من متغيرات الدراسة الحالية، وبذلك تعتبر الدراسات السابقة ذات ارتباط قوي بالدراسة الحالية.
- اتفقت جميع الدراسات على أن المنظمات محل الدراسة تتطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهذا يعكس وعي في قطاع الأعمال بمختلف تخصصاته بالجودة الشاملة كأسلوب إداري لتحقيق القدرة والميزة التنافسية. كما اتفقت بعضها في وجود قصور في تطبيق بُعد (إشراك العاملين) في صنع القرار، وهذا يعكس أن النمط القيادي المستخدم في المنظمات - وخصوصاً العربية منها - لا يهتم بإشراك العاملين في صنع القرار.
- اتفقت نتائج الدراسات السابقة جميعها على وجود تأثير لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية.
- منهجياً؛ فقد اتفقت الدراسات فيما بينها في استخدام ذات المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك في استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من العينة، في حين اختلفت في البيئات المطبقة عليها، حيث طبقت على منظمات اقتصادية ومؤسسات تعليمية ومنظمات صناعية وشركات تأمين.

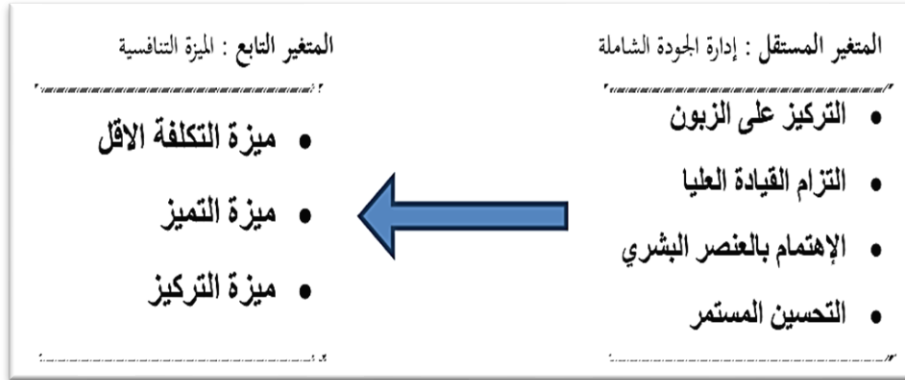
من خلال ما تم استعراضه من نتائج للدراسات السابقة واستعراض للإطار النظري ؛ فقد خلصت الدراسة إلى بناء الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الإنتاجية (مصنع مياه نبع الحياة). وهي فرضية مبنية على ما توصلت له الدراسات السابقة جميعها.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتركيز على الزبون على تحقيق الميزة التنافسية بمصنع مياه نبع الحياة. وهي فرضية مبنية على ما توصلت له عدد من الدراسات وأهمها دراسة: (بوبريحة، 2016) التي بينت وجود تأثير دال احصائيًا للتركيز على الزبون في تحقيق الميزة التنافسية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام القيادة العليا على تحقيق الميزة التنافسية بمصنع مياه نبع الحياة. وهي فرضية مبنية على ما توصلت له عدد من الدراسات وأهمها دراسة: (بوبريحة، 2016) ودراسة (AL-QUDAH, 2012) التي بينت وجود تأثير دال احصائيًا لالتزام القيادة العليا في تحقيق الميزة التنافسية.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاهتمام بالعنصر البشري على تحقيق الميزة التنافسية بمصنع مياه نبع الحياة. وهي فرضية مبنية على ما توصلت له عدد من الدراسات وأهمها؛ دراسة خلف (2011) ودراسة محسن والدعيمي (2012) التي بينت وجود تأثير دال للاهتمام بالعنصر البشري سواء بالتحفيز أو بالتدريب أو بإشراكه في صنع القرار في تحقيق الميزة التنافسية.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر على تحقيق الميزة التنافسية بمصنع مياه نبع الحياة. وهي فرضية مبنية على ما توصلت له معظم الدراسات التي بينت وجود تأثير دال احصائيًا للتحسين المستمر في تحقيق الميزة التنافسية.

9/ نموذج الدراسة:



- ✓ لم يعبر النموذج عن الفرضيات بشكل دقيق حيث لم يتضمن النموذج الفرضيات الفرعية.
- ✓ النموذج التزم بالإطار النظري وبالأبعاد لكل متغير من متغيرات الدراسة.
- ✓ يعتبر النموذج تطوير واقعي وممنهج للإطار النظري.

10/ منهجية الدراسة

أولاً: أسلوب جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على أسلوبين لجمع البيانات وهما:

- البيانات الثانوية: عن طريق الاطلاع على الكتب والورديات والرسائل العلمية العربية والأجنبية.
- البيانات الأولية: تم جمعها من مجتمع البحث باستخدام استبيان تم تصميمه بالاستعانة بالدراسات السابقة وقد تم توزيعه على العينة بطريقة الكترونية.

ثانياً: المجتمع والعينة:

- تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمصنع تعبئة مياه نبع الحياة وعدد (140)، وبلغ حجم العينة (103) وفق جدول مورجان، بلغ عدد الاستبانات الصالحة (90) بمعدل استجابة 86%.
- نظرا لصغر حجم المجتمع كان الأولى بالباحث اختيار شركات أخرى لتعبئة المياه وذلك حتى يكون بالإمكان تعميم نتائج الدراسة.

ثالثاً: الأساليب الإحصائية:

- تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:
 - أ- أساليب التحليل الوصفي: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى التشتت والاختلاف بين إجابات مفردات العينة حول متغيرات الدراسة.
 - ب- أساليب التحليل الاستدلالي: وتمثلت في:
 - اختبار alpha s'Cronbach : لقياس ثبات الدراسة (الاستبيان).
 - معامل الصدق الذاتي: لقياس صدق عبارات الاستبيان
 - تحليل الانحدار البسيط: لفحص أثر كل بُعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية وكذلك لفحص أثر المتغير المستقل الأساسي (إدارة الجودة الشاملة) على المتغير التابع.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة.

11. التحليل الاحصائي

- جاءت قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل 0.978 ، وهو ما يدل على درجة الثبات العالية جداً وكذلك كانت القيم عالية جدا لكل محور.
- جاء المتوسط الحسابي لإجابات العينة على فقرات بُعد (التركيز على الزبون) 2.76 من الدرجة الكلية 5 ، وهو بدرجة متوسطة.
- جاء المتوسط الحسابي لإجابات العينة على فقرات بُعد (التزام القيادة العليا) 2.5 وهو بدرجة منخفضة.
- جاء المتوسط الحسابي لإجابات العينة على فقرات بُعد (التحسين المستمر) 2.56 وهو بدرجة منخفضة.
- جاء المتوسط الحسابي لإجابات العينة على فقرات بُعد (الاهتمام بالعنصر البشري) 2.46 وهو بدرجة منخفضة.
- جاء المتوسط الحسابي العام لإجابات العينة على فقرات محور الميزة التنافسية 2.62 وهو بدرجة متوسطة.

- أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتركيز على الزبون في الميزة التنافسية حيث بلغ معامل التحديد 0.82 أي أن ما قيمته 80.2% من التغير في مستوى الميزة التنافسية ناتج عن التغير في مستوى التركيز على الزبون.
وبذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى
- أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للالتزام القيادية العليا في الميزة التنافسية حيث بلغ معامل التحديد 0.48، أي أن ما قيمته 48% من التغير في مستوى الميزة التنافسية ناتج عن التغير في مستوى التزام القيادة العليا.
وبذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثانية
- أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للاهتمام بالعنصر البشري على الميزة التنافسية حيث بلغ معامل التحديد 0.476، أي أن ما قيمته 47.6% من التغير في مستوى الميزة التنافسية ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالعنصر البشري.
وبذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة
- أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير ذي دلالة إحصائية التحسين المستمر على الميزة التنافسية حيث بلغ معامل التحديد 0.44، أي أن ما قيمته 44% من التغير في مستوى الميزة التنافسية ناتج عن التغير في مستوى التحسين المستمر.
وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

11. مناقشة النتائج والتوصيات:

- تم تحقيق الأهداف من خلال نتائج التحليل الإحصائي كما هو موضح أدناه:
التعرف على واقع تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في مصنع تعبئة مياه نبع الحياة.
حيث وجد بمستوى منخفض.
الوقوف على المشاكل والصعوبات التي تواجه العاملين في مصنع تعبئة مياه نبع الحياة في تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة وصولاً للميزة التنافسية بالمصنع.
من خلال التعرف على الأبعاد وفقراتها التي حصلت على درجات متوسط منخفضة ومتوسطة حيث تبين أن جميع الأبعاد وفقراتها حصلت على درجة منخفضة ومتوسطة وهي جميعها تعتبر صعوبات ومشكلات في تحقيق الجودة الشاملة.

- تحديد مستوى ثقافة العاملين بالجودة الشاملة والميزة التنافسية لمعرفة كيفية التعامل

معهم بالمنظمة محل الدراسة

تم تحقيق شقي الهدف من خلال درجات المتوسط الحسابي لكل من الجودة الشاملة والميزة التنافسية والتي جاءت منخفضة ومتوسطة على الترتيب، ويعكس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة ثقافة العاملين بمفهومها.

- التوصيات المقدمة محددة ومرتبطة بالنتائج حيث عمدت التوصيات للتركيز على القصور في النتائج فجاءت لدعوة إدارة المصنع للتركيز على أبعاد الجودة الشاملة، ومع ذلك هناك توصيات عامة غير مرتبطة بالنتائج.

- لم تقدم الدراسة مقترحات لبحوث مستقبلية مبنية على النتائج.