

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، خصوصًا 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.

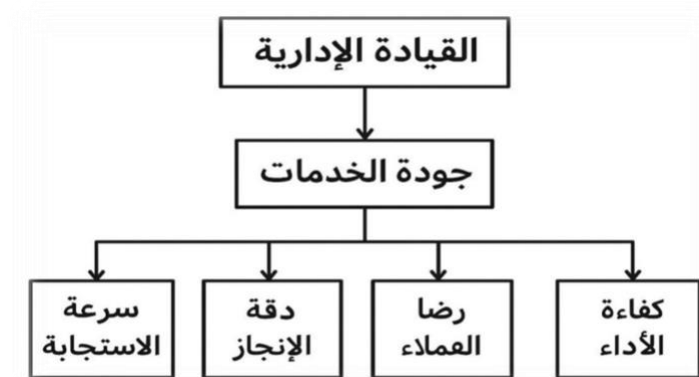
مكونات نموذج الدراسة:

- 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 بـSaunders 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

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 في الجماعي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 8(1)، 90-106.