

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية بأمانة العاصمة * صنعاء

نور العين عبدالله أحمد الديقاني

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، التدريب) في تحقيق ريادة الأعمال بأبعادها (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع) في شركات صناعة الأدوية اليمنية العاملة في أمانة العاصمة صنعاء. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات عبر استبانة صُممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على مجتمع الدراسة المتمثل في جميع العاملين في إدارات الجودة في تسع شركات دوائية. بلغ عدد الاستبانات الموزعة (139)، وتم استرجاع (123) استبانة، عدد الصالح منها للتحليل (114)، بنسبة استجابة بلغت (82%). تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية شملت تحليل الارتباط، والانحدار الخطي، وتحليل التباين (ANOVA). وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أهمها أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات صناعة الأدوية كان مرتفعاً بنسبة (73.27%)، في حين بلغ مستوى ريادة الأعمال (69.3%)، وهو ما يعكس مستوى متوسطاً من الممارسات الريادية في شركات صناعة الأدوية اليمنية، وأظهر تحليل الانحدار وجود علاقة تأثير قوية ودالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وريادة الأعمال؛ حيث فسرت الجودة الشاملة (76.3%) من التباين في ريادة الأعمال، وأثبتت جميع أبعاد الجودة الشاملة الخمسة وجود تأثير إيجابي ودال إحصائياً على ريادة الأعمال، وتبين أن بُعد "التركيز على العميل" و"مشاركة العاملين" و"دعم الإدارة العليا" كانت الأكثر تأثيراً في تحقيق الريادة. كما بينت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد العينة - حول دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الأعمال تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، بينما وجدت فروقاً تُعزى إلى متغير "المسمى الوظيفي" لصالح مديري الإدارات، مما يعكس إدراكهم الأعلى لأثر الجودة الشاملة في تعزيز ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، ريادة الأعمال، الصناعة الدوائية اليمنية.

* طالبة ماجستير، إدارة الأعمال، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، الجمهورية اليمنية.

© نُشر هذا البحث وفقاً لشروط الرخصة Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)، التي تسمح بنسخ البحث وتوزيعه ونقله بأي شكل من الأشكال، كما تسمح بتكييف البحث أو تحويله أو الإضافة إليه لأي غرض كان، بما في ذلك الأغراض التجارية، شريطة نسبة العمل إلى صاحبه مع بيان أي تعديلات أُجريت عليه.

The Role of Total Quality Management in Achieving Entrepreneurship in Yemeni Pharmaceutical Companies - Municipality of Sana'a*

Abstract

Noor Al-Ain Abdullah Ahmed Al-Dhaifani

This study aimed to identify the role of applying Total Quality Management (TQM) with its dimensions (Top Management Support, Employee Involvement, Customer Focus, Continuous Improvement, Training) in achieving Entrepreneurship with its dimensions (Proactiveness, Risk-Taking, Innovativeness, Creativity) in Yemeni pharmaceutical companies operating in the capital, Sana'a. The study adopted the descriptive-analytical approach. Data was collected via a questionnaire specifically designed for this purpose and distributed to the study population, which consisted of all employees in the quality departments of nine pharmaceutical companies. A total of (139) questionnaires were distributed, with (123) retrieved. Of these, (114) were valid for analysis, yielding a response rate of (82%). Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) through a set of statistical methods, including correlation analysis, linear regression, and Analysis of Variance (ANOVA). The study yielded several key findings:

The application level of TQM in the pharmaceutical companies was high at (73.27%), while the level of entrepreneurship was (69.3%), reflecting a moderate level of entrepreneurial practices. The "Continuous Improvement" dimension ranked first in terms of application, while the "Employee Involvement" dimension ranked last. Regression analysis revealed a strong, statistically significant causal relationship between TQM and entrepreneurship, with TQM explaining (76.3%) of the variance in entrepreneurship. All five TQM dimensions demonstrated a positive and statistically significant impact on entrepreneurship. The dimensions of "Customer Focus," "Employee Involvement," and "Top Management Support" were identified as the most influential in achieving entrepreneurship. Furthermore, the study showed no statistically significant differences in the respondents' perceptions of TQM's role in achieving entrepreneurship attributable to the demographic variables (gender, age, educational qualification, years of service). However, significant differences were found attributable to the "job title" variable, in favor of department managers, reflecting their higher awareness of the impact of TQM in promoting entrepreneurship in Yemeni pharmaceutical companies.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Entrepreneurship, Yemeni Pharmaceutical In.

*© This material is published under the license of Attribution 4.0 International (CC BY 4.0), which allows the user to copy and redistribute the material in any medium or format. It also allows adapting, transforming or adding to the material for any purpose, even commercially, as long as such modifications are highlighted and the material is credited to its author.

الإطار العام للدراسة:

مقدمة

تشهد بيئة الأعمال المعاصرة تحولات متسارعة وتحديات غير مسبقة، تفرض على المنظمات تبني منهجيات إدارية متطورة لضمان بقائها ونموها. وفي خضم هذه المنافسة الشديدة، تبرز ريادة الأعمال كمتغير تابع بالغ الأهمية، لا تقتصر على مجرد إنشاء المشاريع الجديدة، بل تمثل فلسفة إدارية شاملة تبني الابتكار، والمبادرة، واستباقية استكشاف الفرص، وتحمل المخاطر المحسوبة.

فالتوجه الريادي ظاهرة تنظيمية تعكس قدرة المنظمة على البقاء وتحويلها إلى كيان ريادي من خلال تبني الممارسات والسلوكيات الاستباقية والإبداعية، وتبني المخاطر المحسوبة لإيجاد واستثمار الفرص والدخول إلى أسواق جديدة، والذي بدوره يدفع إلى تحسين القدرة التنافسية للمنظمة وبلوغ أهدافها الريادية (التعمري، 2021، 19). وفي هذا الإطار، تكتسب ريادة الأعمال بعداً مصيرياً في القطاعات الحيوية والحساسة، وعلى رأسها قطاع صناعة الأدوية.

وتجلى ريادة الأعمال في مجموعة من الأبعاد المترابطة التي تشكل جوهرها، إذ تُعد الاستباقية دليلاً على قدرة المنظمة في التنبؤ بالتغيرات المستقبلية واتخاذ المبادرات قبل الآخرين، فيما يُمثل الابتكار جوهر العملية الريادية من خلال تطوير المنتجات أو الخدمات أو العمليات التي تضيف قيمة جديدة للسوق والعملاء. أما الإبداع فيعكس تحويل الأفكار المبتكرة إلى تطبيقات عملية واقعية تُمكن المنظمة من تحسين أدائها التشغيلي باستمرار، في حين يُعبر تحمل المخاطر عن استعداد المنظمة لاتخاذ قرارات استراتيجية جريئة ومدروسة في ظل ظروف عدم التأكد. ومن خلال هذا التفاعل بين الأبعاد الأربعة، تتبلور ريادة الأعمال بوصفها منظومة ديناميكية قادرة على إحداث التغيير والنمو المستدام داخل المنظمات المعاصرة.

وفي هذا السياق، تُعد شركات صناعة الأدوية اليمينية نموذجاً حياً للقطاع الذي تتعاضم فيه الحاجة إلى تبني الفكر الريادي. ففي ظل الظروف الاستثنائية التي تمر بها اليمن، من تحديات سياسية واقتصادية وصحية شديدة، تبرز الحاجة الملحة إلى أن تكون هذه الشركات رائدة في تطوير حلول مبتكرة، سواء في توفير المواد الخام، أو ابتكار تركيبات بديلة، أو تحسين سلسلة التوريد، أو تقديم خدمات صحية مصاحبة. إن تعزيز

ريادة الأعمال في هذا القطاع لا يمثل خياراً رفاهية، بل أصبح ضرورة حتمية للمساهمة في تحقيق الأمن الدوائي، وتلبية الاحتياجات الصحية المتزايدة للسكان، والمساهمة في بناء اقتصاد أكثر مرونة وقدرة على مواجهة التحديات.

ولتحقيق هذا التحول الريادي المنشود، تحتاج المنظمات إلى تبني فلسفات إدارية حديثة تدعم هذا التوجه، ويأتي في مقدمة هذه الفلسفات إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل محوري. فإدارة الجودة الشاملة ليست مجرد أدوات رقابية، بل هي فلسفة إدارية عصرية تركز على مفاهيم تنظيمية عدة، تقوم على المزج بين الوسائل الإدارية والجهود الابتكارية، وبين المهارات الفنية، من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتطوير والتحسين المستمرين؛ كونها تشمل كل الخصائص والمتغيرات، بدايةً من جودة المواد الأولية إلى جودة الموارد البشرية، وصولاً إلى تلبية حاجات العملاء بأقصى قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية، من أجل مواكبة التغيرات المتسارعة في المحيط الذي تنشط فيه (غريسي، بوشريشة، 2019، 11). فهي تزود المنظمة بالإطار الفكري والمهاري الذي يمكنها من تأسيس بيئة داعمة للابتكار، وتمكين العاملين، والتحسين المستمر للعمليات، وهي جميعها ركائز أساسية لا غنى عنها لأي تحول ريادي ناجح.

وعلى الرغم من تأكيد الدراسات السابقة، مثل دراسة (الجرادي، 2024، 116)، على وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وريادة الأعمال، حيث وجدت أن التطبيق الجيد للجودة يساهم مباشرة في زيادة الابتكار والأداء الريادي في شركات صناعة الأدوية اليمنية، فإن طبيعة هذه العلاقة وآليات تفعيلها في هذا القطاع الحيوي تستحق مزيداً من البحث والاستقصاء.

لذا، يسعى هذا البحث إلى دراسة دور إدارة الجودة الشاملة بوصفها متغيراً مستقلاً في تحقيق ريادة الأعمال بوصفها متغيراً تابعاً، في شركات صناعة الأدوية اليمنية، ساعياً إلى الكشف عن الكيفية التي يمكن أن تسهم بها معايير وتطبيقات الجودة في بناء منظمات ريادية قادرة على المنافسة والابتكار وتقديم القيمة في بيئة تتسم بالتحديات والتعقيد.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تمثل شركات صناعة الأدوية أهمية كبيرة؛ حيث إنَّها مرتبطة بأهم عنصر، وهو العنصر البشري؛ لذا من الضرورة أن تكون المنتجات الدوائية ذات جودة عالية وخالية من الأخطاء؛ لأنها منتجات سريعة التأثير

والتأثر. تُعدُّ صناعة الأدوية من أكثر الصناعات ارتباطاً بصحة الإنسان وسلامته؛ ما يجعل الجودة والابتكار عنصرين أساسيين لنجاحها واستمراريتها. غير أن شركات صناعة الأدوية في اليمن تواجه جملةً من التحديات الهيكلية والتنظيمية والاقتصادية التي أثرت سلباً على قدرتها في تحقيق الريادة المؤسسية، إذ تشير التقارير المحلية إلى ضعف ثقة المستهلك اليمني في المنتجات الدوائية المحلية، وتزايد اعتماده على الأدوية المستوردة لما تميز به من جودة وفعالية أعلى (وكالة الصحافة اليمنية، 2023؛ يمن أنباء، 2023).

وتواجه شركات صناعة الأدوية في اليمن تحديات متعددة نتيجة الظروف الاقتصادية والسياسية الراهنة التي تمر بها البلاد، ومنافسة شديدة مع الشركات الدوائية الأجنبية ذات العلامة التجارية العالمية والجودة العالية التي تنتجها شركات لها القدرة على غزو السوق واحتلال الصدارة في السوق اليمني؛ لما تتمتع به الشركات من موارد مالية كبيرة، وكوادر بشرية مؤهلة، وتكنولوجيا متقدمة ومتطورة.

ورغم الجهود المبذولة لتحسين الجودة والإنتاجية، فإن مظاهر الضعف في ريادة الأعمال في شركات الأدوية اليمنية لا تزال واضحة، وهو ما يتجلى في انخفاض مستويات الاستباقية في اكتشاف الفرص الجديدة، وضعف تحمل المخاطر في تبني تقنيات إنتاج مبتكرة، إضافةً إلى محدودية الإبداع والابتكار في تطوير منتجات دوائية جديدة أو تحسين الخدمات الحالية، نتيجة القيود التمويلية والتشريعية ونقص الكفاءات المتخصصة (الخبر اليمني، 2025؛ وكالة سبأ، 2023).

كما أظهرت الدراسات أن غياب الثقافة الريادية في كثير من المنظمات اليمنية، بما فيها شركات الأدوية، وضعف الهياكل التنظيمية وعدم تمكين العاملين من المشاركة في اتخاذ القرار، تشكل عوائق رئيسة أمام بناء منظمات ريادية قادرة على المنافسة والابتكار. ويتفاقم هذا الضعف بسبب نقص التدريب وضعف التحفيز الإداري، ما يؤدي إلى انخفاض روح المبادرة والميل إلى المخاطرة المحسوبة داخل هذه الشركات.

وفي ضوء هذه التحديات، تبرز إدارة الجودة الشاملة (TQM) كأداة استراتيجية قادرة على إحداث نقلة نوعية في الأداء الريادي، من خلال تحسين العمليات، وتفعيل مشاركة العاملين، وزيادة تركيز الإدارة على متطلبات العملاء، بما يسهم في تعزيز الاستباقية والابتكار المؤسسي. وتشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الريادة المؤسسية؛ فقد أكدت دراسة (أبو حشيش وآخرون، 2024) وجود أثر جوهري لتطبيق أدوات الجودة الشاملة في تعزيز

أبعاد زيادة الأعمال في شركات الأدوية الأردنية، كما أوضحت دراسة (Zehir & Sadikogl 2010)، أن الأداء الابتكاري للعاملين يتوسط العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء المؤسسي، وأن تبني ثقافة الجودة يرفع مستوى الإبداع داخل الشركات الصناعية. كذلك توصلت دراسة (Argawi, 2020 & Zaid) إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية أدى إلى تحسين الأداء المؤسسي عبر إدارة المعرفة، مما يعزز القدرة على الابتكار والاستباقية.

ولا توجد دراسات كافية تجمع بين متغيري إدارة الجودة الشاملة وزيادة الأعمال في البيئة اليمنية، تحديداً في قطاع الأدوية، لقياس مدى إمكانية تحويل أدوات الجودة إلى محركات للاستباقية والإبداع والابتكار وتحمل المخاطر الاستراتيجية.

ومن هنا، تتحدد مشكلة الدراسة في ضعف ممارسات زيادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء، رغم ما تمتلكه هذه الشركات من مقومات بشرية ومادية، ما يستدعي دراسة الدور الذي يمكن أن تؤديه إدارة الجودة الشاملة في تعزيز زيادة الأعمال بمكوناتها الرئيسة (الاستباقية، وتحمل المخاطر، والإبداع، والابتكار)، في ضوء الظروف الاقتصادية والإدارية السائدة في البيئة اليمنية. ومن هنا، يمكن طرح مشكلة البحث في التساؤل الآتي:

ما دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق زيادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية؟
وينبثق من هذا التساؤل المحوري مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هي ممارسات مفهوم الريادة في شركات صناعة الأدوية؟
2. ما هو الوضع القائم لإدارة الجودة الشاملة؟
3. ما هو دور دعم الإدارة العليا في تحقيق زيادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية؟
4. ما هو دور مشاركة العاملين في تحقيق زيادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية؟
5. ما هو دور التركيز على العميل في تحقيق زيادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية؟
6. ما هو دور التحسين المستمر في تحقيق زيادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية؟
7. ما هو دور التدريب في تحقيق زيادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية؟

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

الهدف العام:

1. معرفة دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الأعمال (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع) في شركات صناعة الأدوية اليمنية، وينبثق منها مجموعة من الأهداف الفرعية:
 - معرفة مستوى ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية.
 - معرفة مستوى إدارة الجودة في شركات صناعة الأدوية اليمنية.
 - معرفة دور دعم الإدارة العليا في تحقيق ريادة الأعمال (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع) في شركات صناعة الأدوية اليمنية.
 - معرفة دور مشاركة العاملين في تحقيق ريادة الأعمال (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع) في شركات صناعة الأدوية اليمنية.
 - معرفة دور التركيز على العميل في تحقيق ريادة الأعمال (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع) في شركات صناعة الأدوية اليمنية.
 - معرفة دور التحسين المستمر في تحقيق ريادة الأعمال (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع) في شركات صناعة الأدوية اليمنية.
 - معرفة دور التدريب في تحقيق ريادة الأعمال (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع) في شركات صناعة الأدوية اليمنية.
2. التعرف إلى الفروق بين متوسطات استجابة الباحثين حول إدارة الجودة الشاملة وريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية، التي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).
3. تقديم مجموعة من التوصيات من شأنها توسيع قاعدة مفهوم الجودة الشاملة بوصفه مفهوماً إدارياً حديثاً، واستخدامها كاستراتيجية لتحقيق ريادة الأعمال بشركات صناعة الأدوية.

أهمية الدراسة:

تمثل أهمية الدراسة بالآتي:

الأهمية العلمية (النظرية):

1. من المتوقع أن يتمخض عن هذه الدراسة مجالاً خصب لإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية عن دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الأعمال.
2. رفد المكتبات المحلية بشكل خاص، والمكتبات العربية بشكل عام، بمساهمات بحثية جديدة تضاف إلى النتائج العلمي السابق، في تقديم معلومات ومعارف عن خصائص ومعايير ومبادئ الجودة الشاملة وكذلك ريادة الأعمال.
3. إبراز المفاهيم والمبادئ والنظريات ذات العلاقة بإدارة الجودة الشاملة.

الأهمية العملية (التطبيقية):

1. يعدّ هذا البحث من الدراسات المهمة لشركات صناعة الأدوية في الوقت الراهن لتقييم دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الأعمال، وانعكاس ذلك في تطوير مختلف الخدمات التي تقدمها الشركات.
2. من المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في إفادة متخذي القرار في شركات صناعة الأدوية بما يؤدي إلى تحسين واقع إدارة الجودة الشاملة، فإدارة الجودة الشاملة من الموضوعات التي شغلت اهتمام الباحثين خلال العقود الأخيرة، والدور الفعال الذي أدته في تحقيق نجاح المنظمات.
3. من المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في إثراء معلومات متخذي القرار في شركات صناعة الأدوية، بما يؤدي إلى تحسين واقع التوجه الريادي في شركات صناعة الأدوية؛ وذلك لمساهمة ريادة الأعمال الواسعة في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة التي تهدف إليها المنظمات.
4. سوف تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على مدى تطلع شركات صناعة الأدوية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق ريادة الأعمال، وكذلك إيجاد وعي لدى أفراد عينات الدراسة نحو أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الأعمال.

5. ستقدم الدراسة النتائج والتوصيات التي توصلت لها، إلى المسؤولين في إدارة شركات صناعة الأدوية؛ لمساعدتهم في تعزيز نقاط القوة، ومعالجة نقاط الضعف المتعلق بأسس إدارة الجودة الشاملة، وعلاقة ذلك بتحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية.

متغيرات الدراسة:

• المتغير المستقل:

ويتمثل المتغير المستقل للدراسة في (إدارة الجودة الشاملة)، وتمثل أبعاد المتغير المستقل في (دعم الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، التدريب)، وتم اختيار هذه الأبعاد بالاستناد على دراسات سابقة تناولت تلك الأبعاد الموضحة في الجدول الآتي:

جدول (1) أبعاد إدارة الجودة الشاملة

م	الباحث	السنة	أبعاد إدارة الجودة الشاملة
1	تاج الدين	2024	التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين والتطوير المستمر، التركيز على العمليات.
2	الجرادي	2024	التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، اتخاذ القرارات.
3	الأسد	2024	التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، اتخاذ القرارات.
4	بلحاج	2023	تمكين العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، تدريب العاملين.
5	إدريس، أبو الروس	2022	التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، التدريب والتأهيل، اتخاذ القرارات.
6	التوبة	2021	التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، التدريب والتأهيل.
7	الإدريسي	2018	دعم الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، اتخاذ

القرارات.			
دعم الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، اتخاذ القرارات.	2018	محمد	8
التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، التدريب والتأهيل، التخطيط الاستراتيجي.	2015	قنديل	9
التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، التدريب.	2015	الكميم	1 0

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة، بالاعتماد على دراسات سابقة ذات صلة بالمتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة)

من الجدول (1)، يتضح أنّ هناك اتفاقاً واضحاً في الآراء حول أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، التدريب).

• المتغير التابع:

ويتمثل المتغير التابع للدراسة في (ريادة الأعمال)، وتمثل أبعاد المتغير التابع في (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع)، وقد تم اختيار هذه الأبعاد بالاستناد على دراسات سابقة، تناولت تلك الأبعاد الموضحة في الجدول الآتي:

جدول (2) أبعاد ريادة الأعمال

م	الباحث	السنة	أبعاد ريادة الأعمال
1	الصياد	2024	الاستباقية، المخاطرة، الإبداع، الهجومية التنافسية.
2	أبو حشيش	2024	المخاطرة، الإبداع، التعلم والنمو.
3	التعمري	2021	الاستباقية، المخاطرة، الإبداع، الابتكار.
4	بخضر	2021	المخاطرة، الإبداع، الابتكار، الحاجة إلى الإنجاز، الثقة بالنفس.

5	عمرو	2021	الاستباقية، المخاطرة، الإبداع، الابتكار.
6	غوث	2021	الاستباقية، المخاطرة، الإبداع، الابتكار، التجديد الاستراتيجي.
7	العلفي	2019	الاستباقية، المخاطرة، الإبداع، الابتكار، الاستقلالية.
8	اللوحي	2017	الاستباقية، المخاطرة، الإبداع، الابتكار، تحمل المسؤولية، الثقافة الريادية، المرونة الهيكلية.
9	الحلواني	2017	المبادأة، المخاطرة، الإبداع، الابتكار، التميز.
10	أبو قرن	2015	الإبداع، الابتكار، درجة التنافسية.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة، بالاعتماد على دراسات سابقة ذات صلة بالمتغير التابع (ريادة

الأعمال)

من الجدول (2)، يتضح أنّ هناك اتفاقاً واضحاً في الآراء حول أبعاد ريادة الأعمال (الاستباقية، تحمل المخاطر، الإبداع، الابتكار).

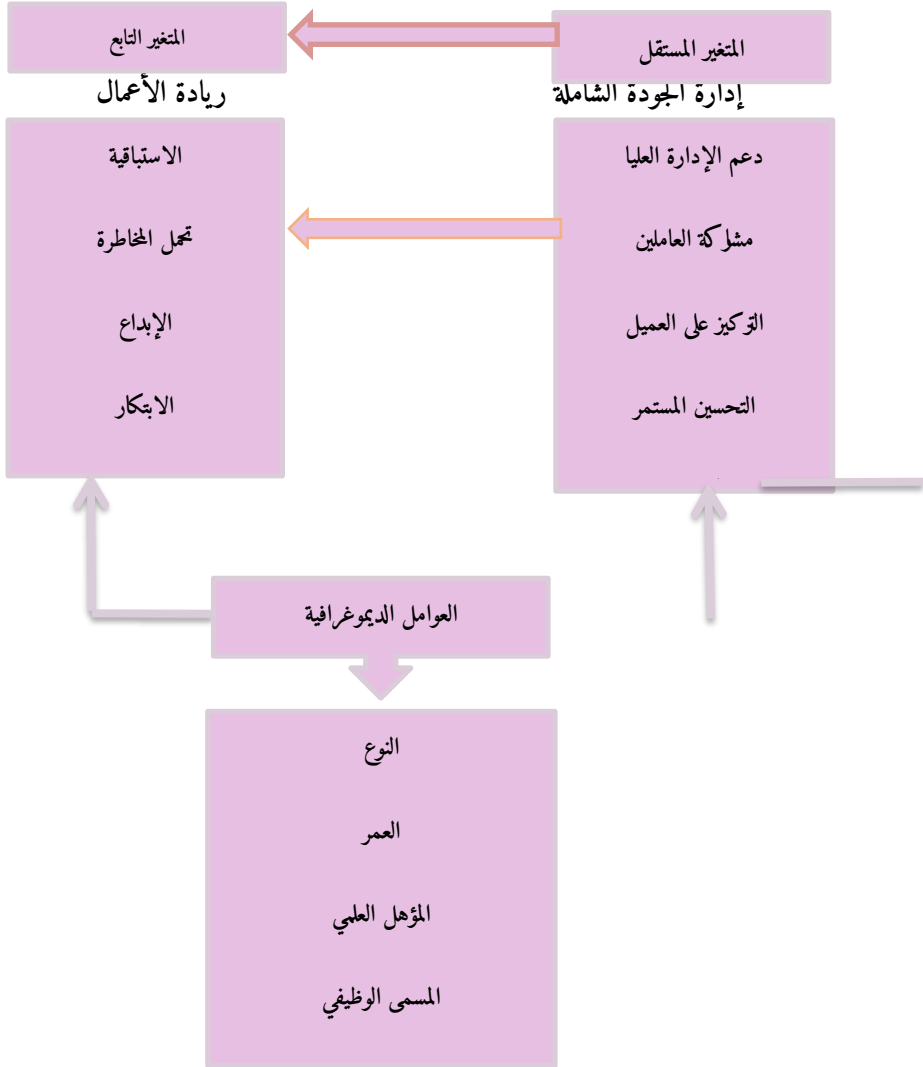
نموذج الدراسة المعرفي:

يشكل النموذج المعرفي للدراسة توضيحاً لمتغيرات الدراسة (المتغير المستقل والتابع).

بناءً على الجداول (1) و(2)، تم تحديد تركيب النموذج المعرفي، كما يأتي:

شكل (1) نموذج الدراسة المعرفي

المصدر: شكل النموذج من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة



فرضيات الدراسة:

يهدف معالجة مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، وتحقيق أهداف الدراسة، تم وضع فرضيات الدراسة على اعتبار أنها إجابات أولية عن تساؤلاتها، وذلك على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، التدريب) في تحقيق ريادة الأعمال (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع) في شركات صناعة الأدوية اليمينية بأمانة العاصمة - صنعاء.

ويتفرع منها عدة فروض فرعية، وهي كالآتي:

- 1- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية.
- 2- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لمشاركة العاملين في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية.
- 3- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتركيز على العميل في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية.
- 4- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتحسين المستمر في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية.
- 5- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتدريب في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية.

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء أفراد عينة الدراسة حول إدارة الجودة الشاملة وريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمينية، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية بحسب خصائصها الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

إدارة الجودة الشاملة:

- عرفها العالم جون أوكلاند "أنها الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل" (رضوان، 2012، 23).
- هي جميع الأنشطة التي يبذلها مجموعة من الأفراد المسؤولين عن تسيير أمور المنظمة، التي تشمل (التخطيط، التنفيذ، التقييم)؛ لغرض التغلب على المشكلات القائمة في المنظمات (قنديل، 2015، 11).

التعريف الإجرائي: "هي عملية إدارية تقوم بها الشركة بشكل تعاوني وتعتمد على تدريبٍ منهجيٍّ حديثٍ بمشاركة جميع القوى البشرية من أجل تحسين السلعة أو الخدمة التي تحقق رضا العملاء وزيادة الإنتاجية من خلال التحسين المستمر والإبداع في كافة مناحي العمل".
أبعاد إدارة الجودة الشاملة (المتغير المستقل):

1. دعم الإدارة العليا

إسناد الإدارة العليا والتزامها في إنجاح إدارة الجودة الشاملة له دور كبير، إذ إنها مسؤولة عن التوجيه والتشجيع للمنظمة، ودعم ومساندة العاملين، وتخصيص الموارد الكافية لتعزيز أنشطة التدريب؛ مما يؤدي إلى قياس أفضل أداء وتحسين رضا العملاء (دحدوح، 2018، 35).
التعريف الإجرائي: "هو التزام الإدارة العليا لشركات صناعة الأدوية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتوفير المواد اللازمة لتنفيذها، وتوجيه جميع الموظفين نحو تبني ثقافة الجودة".

2. مشاركة العاملين

يقصد بالمشاركة، تفويض الصلاحية للعاملين بتفعيل دورهم بطريقة تُشعرهم بالأهمية، وتحقيق الاستفادة الفعلية من إمكانياتهم. والمشاركة المقصودة هنا، هي المشاركة الجوهرية لا الشكلية، إذ يفترض أن تحقق المشاركة أمرين:

الأول: تزيد من إمكانية تصميم خطة أفضل. الثاني: تحسن من كفاءة صنع القرارات من خلال مشاركة العقول المفكرة التي تعد العقول القريبة من مشاكل العمل، أما تفويض الصلاحية فهي لا تعني فقط مشاركة

الأفراد، بل يجب أن تكون مشاركتهم بطريقة تمنحهم صوتاً حقيقياً عن طريق هياكل العمل، والسماح للعاملين بصنع القرارات التي تهتم بتحسين العمل داخل أقسامها الخاصة (عبد الجواد، 2016، 27).
التعريف الإجرائي: "هي قدرة شركات الأدوية في إشراك جميع العاملين في مختلف مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة؛ بدءاً من التخطيط، حتى التنفيذ والمتابعة؛ وذلك من خلال تفويض السلطة وتشجيع العمل الجماعي وتبادل المعرفة والخبرات".

3. التركيز على العملاء

هو الذي بدوره يعمل على الاهتمام بحاجات العميل وطلباته من حيث الجودة والتكلفة ووقت التسليم وتحقيق رضاه والاستماع لوجهة نظره بهدف الاحتفاظ به (الحاج، 2021، 127).
التعريف الإجرائي: "هو فهم احتياجات عملاء شركات الأدوية وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية، والسعي لتلبيتها وتجاوزها من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة؛ والتعامل مع شكاوى العملاء بجدية وفعالية".

4. التحسين المستمر

التحسين المستمر لعملية إنتاج السلع والخدمات، يعني متابعة المشاكل التي ترافق الأداء، وتجاوزها، وتحسين الأداء المتعلق بالأنشطة التشغيلية بشكل مستمر، والاهتمام باستخدام الأساليب الإحصائية (مصطفى، 2005، 92).

التعريف الإجرائي: "هو السعي الدائم لتحسين العمليات والمنتجات والخدمات في شركات صناعة الأدوية؛ وذلك من خلال تطبيق منهجية PDCA (التخطيط، التنفيذ، المراجعة، التحسين) قياس الأداء وتحليل البيانات، وتبني أفضل الممارسات في جميع المجالات والأنشطة في شركات الأدوية".

5. التدريب

التدريب والتطوير المستمر وسيلةً لتنمية إمكانيات الأفراد، كلاً ضمن وظيفته بما يحقق الإنجاز الأمثل، والتدريب يحتل أهمية متميزة؛ لأنه سلسلة من الأنشطة المنظمة المصممة لتعزيز معرفة الأفراد بما يتصل بوظائفهم ومهاراتهم وفهم تحفيزهم، والإدارة تشجع أفرادها وترفع من مهاراتهم التقنية وتزيد من خبراتهم التخصصية باستمرار (العزاوي، 2015، 42).

التعريف الإجرائي: "هو توفير برامج تدريبية للعاملين في شركات الأدوية في مختلف المجالات المتعلقة بالجودة؛ وذلك لتنمية مهاراتهم وقدراتهم وتعزيز معارفهم، وتمكينهم من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بكفاءة وفعالية".
ريادة الأعمال:

• ريادة الأعمال كلمة فرنسية الأصل، تعني الشخص الذي يشرع في إنشاء عمل تجاري وفقاً لأفكار خلاقة مبدعة وطرق مبتكرة تركز على المخاطرة ورأس المال الجريء، فالريادي "شخص لديه الإدارة والقدرة على تحويل فكرة جديدة أو اختراع جديد إلى ابتكار ناجح، اعتماداً على قوى الريادة في الأسواق والصناعات المختلفة، للحصول على منتجات ونماذج عمل جديدة تسهم في التطور الصناعي والنمو الاقتصادي على المدى الطويل" (الشميمري والمبيريك، 2014، 25).

• إنها التي تبني على كل شيء جديد، والقيام بالابتكار والقدرة على التكيف، وكذلك القدرة على التنافس وتحقيق الميزة التنافسية (السكارنة: 2011، 88).

التعريف الإجرائي: "هي ممارسة نشاط ما يتسم بالإبداع والابتكار من خلال استثمار فرصة قائمة تلي احتياجات محددة في ظل ظروف عدم التأكد والمخاطرة".
أبعاد ريادة الأعمال (المتغير التابع):

1. الاستباقية

هي عملية اكتشاف الفرص الجديدة في الوقت المناسب لحل المشكلات قبل الآخرين، والبحث عن الإمكانيات الجديدة والفرص التي تحقق نمو المشروع (التعمري، 2021، 20).

التعريف الإجرائي: "هي قدرة شركات الأدوية على التنبؤ بالفرص والتحديات المستقبلية في السوق، والاستعداد لها من خلال تطوير منتجات وخدمات جديدة، وتبني تقنيات حديثة وتوسيع قاعدة العملاء".

2. تحمل المخاطر

هو قبول/ تحمل المخاطر؛ أي الخسارة المحتملة المرتبطة بكل من سرعة القيام بإجراءات ونشاطات مغامرة وعملية تخصيص الموارد اللازمة لمتابعة فرص أعمال جديدة (القيج، 2012، 55).

التعريف الإجرائي: "هو الاستعداد لتحمل المخاطر المحسوبة من أجل تحقيق أهداف شركات الأدوية، وذلك من خلال اتخاذ قرارات جريئة، وتبني أفكار جديدة، ودخول أسواق جديدة".

3. الإبداع

هو عملية تطوير أفكار جديدة ومبتكرة تساهم في إيجاد حلّ مبتكر لمشكلة أو تقديم منتج أو خدمة جديدة تلبي احتياجات السوق بطريقة فريدة ومبتكرة. يتطلب الإبداع في ريادة الأعمال التفكير خارج الصندوق والاستعداد للتحديات والمخاطر، والقدرة على تحويل الأفكار إلى أعمال ناجحة (العناز، 2021، 301).
التعريف الإجرائي: "هو قدرة شركات الأدوية على توليد أفكار جديدة وفريدة من نوعها، وطرح حلول مبتكرة للمشكلات، وتطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل".

4. الابتكار

هو الحصول على معرفة جديدة غير موجودة في المنظمة، أي اكتشاف شيء يتصف بالجدة والأصالة. ويقترح (Toivonen And Tuominen) وجود مفهومين لعملية الابتكار، وهما:

1. الاستكشاف: يحتاج هذا النوع من الابتكار إلى الحصول على معرفة جديدة غير موجودة في المنظمة؛ أي اكتشاف شيء يتصف بالجدة والأصالة.

2. الاستغلال: تقوم هذه العملية على تطوير أو توسيع المعرفة الموجودة أصلاً داخل المنظمة؛ أي استغلال الزمان والمكان في إيجاد وتطوير أفكار مسبقة الوجود (Toivonen And Tuominen , 2009).

التعريف الإجرائي: "هو تطبيق الأفكار الجديدة وتحويلها إلى منتجات وخدمات جديدة أو محسنة؛ وذلك من خلال تطوير العمليات وتبني تقنيات جديدة، وتحسين جودة المنتجات والخدمات".

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

سنتناول هذه الدراسة توضيحاً لدور إدارة الجودة الشاملة (متغير مستقل) بأبعادها (دعم الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، التدريب) في تحقيق ريادة الأعمال (متغير تابع)

بأبعاده (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع) في شركات صناعة الأدوية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء. الحدود المكانية:

جرت هذه الدراسة في عام 2025م، على تسع شركات من شركات صناعة الأدوية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء.

الحدود البشرية:

الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل في (الإدارة العليا، مديري الإدارات، رؤساء الأقسام، موظفي الدعم التقني، وموظفي البحث والتطوير وتأكيد الجودة والرقابة على الجودة) في شركات صناعة الأدوية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (ريادة الأعمال)

1- دراسة (الصيد) (2024)، بعنوان: أثر التوجه الريادي في الأداء التنظيمي (دراسة ميدانية في البنوك اليمنية).

هدفت الدراسة إلى تقدير تأثير الإيجابيات المختلفة للتوجه الريادي في أداء المؤسسات المصرفية في البيئة اليمنية، واتبعت المنهج المسحي الارتباطي، إذ استهدفت الوظائف القيادية والإشرافية في البنوك اليمنية، وتكون مجتمع الدراسة من (1504) أفراد، يعملون في مواقع قيادية وإشرافية في (13) بنكاً.

وأظهرت نتائج الدراسة أنّ هناك تأثيراً إيجابياً دالاً إحصائياً للتوجه الريادي في الأداء التنظيمي، كما بينت النتائج أنّ الأبعاد الفرعية للتوجه الريادي، مثل: الاستباقية، الإبداعية، والهجومية العدوانية، لها تأثير إيجابي ومعنوي في الأداء التنظيمي. وفي المقابل، لم يتم العثور على تأثير إحصائي لبعدها المخاطرة على الأداء التنظيمي.

2- دراسة (غوث) (2021)، بعنوان: التسويق الإلكتروني وأثره في الريادة المؤسسية (دراسة ميدانية في الجامعات الأهلية اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء).

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التسويق الإلكتروني في الريادة المؤسسية في الجامعات الأهلية بالعاصمة صنعاء. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وشملت عينة الدراسة (9) جامعات أهلية، وتم توزيع (220) استبانة لمديري الإدارة العليا والوسطى ومختصي التسويق الإلكتروني في الجامعات موضع الدراسة.

خلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لأبعاد التسويق الإلكتروني (المنتج الإلكتروني، والترويج الإلكتروني، والتوزيع الإلكتروني، والتسعير الإلكتروني) في الريادة المؤسسية في الجامعات الأهلية بالعاصمة صنعاء، وكان بُعد المنتج الإلكتروني أكثر تلك الأبعاد تأثيراً في الريادة المؤسسية، وأقلها تأثيراً بعد التسعير الإلكتروني.

3- دراسة (عمرو) (2021)، بعنوان: أثر استراتيجيات ريادة الأعمال على إدارة المخاطر للمشاريع (دراسة تطبيقية على مشاريع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن).

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر ريادة الأعمال على إدارة المخاطر، والتعرف على مستوى استراتيجيات ريادة الأعمال. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تم مسح شامل لعينة الدراسة، وبلغت (128) مفردة. وتم تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية (spss). وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أبرزها: أن إدارة مشاريع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تستخدم جميع مواردها لدعم عمليات البحث والتطوير من أجل تشجيع الابتكار، وخلق مناخ مناسب له.

4- دراسة (التعمري) (2021)، بعنوان: أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الخضرى على ريادة الأعمال (دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الخضرى على التوجه الريادي لدى العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية. اعتمدت الدراسة على المراجعة النظرية الشاملة لأدبيات الموضوع، ومن ثمّ التعرف إلى واقع استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وأثرها على التوجه الريادي لدى العاملين؛ وذلك من خلال الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على الأفراد العاملين في الشركات موضوع البحث.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثرٍ ذي دلالة إحصائية لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية الخضرى على التوجه الريادي لدى العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

5- دراسة (العلفي) (2019)، بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحقيق الريادة لشركات التأمين اليمينية. هدفت الدراسة إلى تحديد مدى دور رأس المال الفكري في تحقيق الريادة لشركات التأمين اليمينية، وذلك من خلال تحليل علاقة التأثير بين المتغيرين. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع

الدراسة من القيادات الإدارية في شركات التأمين اليمنية، البالغ عددها (127)، ونظراً لمحدودية أفراد مجتمع الدراسة، فقد استخدم أسلوب الحصر الشامل في جمع بيانات الدراسة من أفراد المجتمع. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة، من أهمها: وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال وريادة الأعمال في الشركات المبحوثة، وأن رأس المال الهيكل هو المجال الأكثر تأثيراً في تحقيق الريادة للشركات المبحوثة، ويليه رأس المال الزبائني، وكان الأقل تأثيراً رأس المال البشري.

6- دراسة (الهويدي) (2018)، بعنوان: أثر أبعاد المنظمة الريادية في تعزيز البيئة الإبداعية (دراسة ميدانية في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة عمان). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد المنظمة الريادية في تعزيز البيئة الإبداعية في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة عمان. واعتمدت على الأسلوب الوصفي التحليلي، واستخدمت الأساليب الإحصائية الملائمة من خلال برنامج (SPSS).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، تمثلت بوجود أثر لأبعاد المنظمة الريادية في تعزيز البيئة الإبداعية، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية للموظف الريادي في تعزيز البيئة الإبداعية في المنظمات الريادية في مدينة عمان، وكذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعد الابتكار في تعزيز البيئة الإبداعية في المنظمات الريادية في مدينة عمان.

7- دراسة (اللوحي) (2017)، بعنوان: أثر العوامل الريادية في تحقيق التميز المؤسسي (دراسة حالة: موظفي شركات الوساطة للأوراق المالية في فلسطين).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل الريادية في تحقيق التميز المؤسسي، وذلك من خلال دراسة حالة موظفي شركات الوساطة للأوراق المالية في فلسطين. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة للدراسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في موظفي شركات الوساطة للأوراق المالية في فلسطين، البالغ عددهم (133) موظفاً. وقد استخدم أسلوب الحصر الشامل، حيث تم توزيع (133) استبانة، وبلغ عدد الاستبانات المستردة (96) استبانة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للعوامل الريادية وجميع محاورها، والتميز المؤسسي في شركات الوساطة للأوراق

المالية في فلسطين، كما أظهرت أنّ هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لمحاور العوامل الريادية التالية، حسب الترتيب (المرونة الهيكلية، المبادرة)، على التميز المؤسسي في شركات الوساطة للأوراق المالية في فلسطين.
8- دراسة (Yasa et al, 2020)، بعنوان:

“The Influence of Social Media Usage on the Perceived Business Value and its Impact on Business Performance of Silver Craft Smes in Celuk Village, Gianyar-Bali .”

هدفت الدراسة إلى التحقق من تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على القيمة التجارية المدركة وأثرها على أداء المشاريع الصغيرة والمتوسطة لحرف الفضة في بالي، إندونيسيا. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، تم اختيار عينة من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في صناعة الفضة في بالي، تم جمع البيانات باستخدام استبانة تم توزيعه على عينة من أصحاب المشاريع الحرفية، وتم تحليل البيانات والعلاقات بين المتغيرات، باستخدام تقنية نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) باستخدام برنامج الحد الأدنى للمربعات الجزئية (PLS- SEM). وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أهمها: أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي له تأثير إيجابي وقوي ومباشر على القيمة التجارية المدركة من قبل أصحاب المشاريع، ولا يوجد تأثير قوي ومباشر لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الأداء بمفرده، ووجدت الدراسة أيضاً أن القيمة التجارية المدركة لها تأثير إيجابي مباشر وقوي على أداء المشروع.

9- دراسة (Shamsuddin et al, 2012)، بعنوان:

“The Dimensions of Corporate Entrepreneurship and The Performance of Established Organization.”

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين أبعاد ريادة أعمال المؤسسة وأداء المنظمات القائمة. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وتم استخدام استبيان مُصمم خصيصاً لجمع البيانات من المديرين والموظفين في المستويات الإدارية المختلفة داخل هذه المنظمات.

توصلت الدراسة إلى نتائج، منها: وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة أبعاد ريادة الأعمال المؤسسية وتحسن الأداء العام للمنظمة، وأن جميع الأبعاد لم تكن متساوية في التأثير، كما أنها لا تعمل بمعزل عن بعضها، بل إن التأثير الأقوى على الأداء يتحقق عندما يتم دمجها وتطبيقها بشكا متكامل ومتناسق داخل الهيكل التنظيمي واستراتيجية الشركة.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة)

10- دراسة (الأسد) (2024)، بعنوان: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي للبنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم والتزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، التركيز على العمليات)، على الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية) في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وتم معالجة البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنية لإدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي للبنوك التجارية اليمنية، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، ولم يُظهر بُعد مشاركة العاملين أي أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية على الأداء المؤسسي.

11- دراسة (بلحاج) (2023)، بعنوان: أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الميزة التنافسية؛ دراسة ميدانية في المراكز الصحية الخاصة بمدينة الزاوية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الميزة التنافسية في المراكز الصحية الخاصة بمدينة الزاوية. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات، وتم معالجة البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أنّ مستوى أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المراكز الصحية الخاصة بمدينة الزاوية كان متوسطاً، وكذلك يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومستوى الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في المراكز الصحية الخاصة بمدينة الزاوية.

12- دراسة (إدريس، وأبو الروس) (2022)، بعنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين

مستويات الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على شركات توزيع الكهرباء في فلسطين).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الأداء المؤسسي في شركات توزيع الكهرباء في فلسطين.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات توزيع الكهرباء، والبالغ عددهم (2072) موظفاً، وتم توزيع (370) استبانة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وبالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) توصلت الدراسة إلى نتائج منها: أنّ واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة جاء بدرجة موافقة عالية بنسبة (75.72%)، كما أنّ مستوى الأداء المؤسسي جاء بدرجة موافقة عالية بنسبة (73.93%)، ووجود أثر لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي وتفسر ما نسبته (39.5%) من التغير في مستوى الأداء المؤسسي.

13- دراسة (التوبة) (2021)، بعنوان: أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في شركات

صناعة الألمنيوم في الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في شركات صناعة الألمنيوم الأردنية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تم توزيع (140) استبانة على (14) شركة متخصصة في صناعة الألمنيوم لغرض تحقيق هدف الدراسة، حيث تم تحليلها باستخدام برنامج (SPSS)، وتم استخدام اختبار الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أنّ هناك تطبيقاً مرتفعاً لإدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي في شركات صناعة الألمنيوم الأردنية، وأظهرت النتائج أيضاً أنّ هناك علاقة بين عناصر الجودة الشاملة والأداء التنظيمي، كما بينت أنّ هناك أثراً للجودة في تحقيق الأداء التنظيمي بشكل عام، حيث كان هناك أثر ذو

دلالة إحصائية لعناصر الجودة الشاملة: تكامل الموردن، والتركيز على العملاء، والتحسين المستمر. بينما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالإدارة العليا وتمكين الموظفين على الأداء التنظيمي.

14- دراسة (درويش) (2017)، بعنوان: دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين الأداء بالمؤسسات الاجتماعية (دراسة حالة في محافظة السليمانية بإقليم كردستان- العراق).

هدفت الدراسة إلى إبراز دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين الأداء بالمؤسسات الاجتماعية في محافظة السليمانية. وأتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة، وتم الاعتماد على الاستبانة أداة للدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى أنّ المؤسسات موضوع الدراسة، تُطبّق معايير الجودة الشاملة بصورة متوسطة، كما أن هناك اهتماماً إلى حدٍ ما بتحسين الأداء في المؤسسات الاجتماعية بمحافظة السليمانية.
15- دراسة بعنوان:

Total Quality Management and Performance :A Comparative Study of Public and Private Banks of Pakistan.

هدفت الدراسة إلى فحص وتقييم تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في القطاع المصرفي الباكستاني، مع إجراء مقارنة مباشرة بين أداء البنوك العامة والخاصة في باكستان. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة، حيث تم جمع البيانات من (188) موظفًا في البنوك الخاصة، و(138) موظفًا في البنوك العامة. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) والانحدار المتعدد.

توصلت الدراسة إلى نتائج، أهمها: وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء التنظيمي الشامل في البنوك الباكستانية، كما أظهرت نتائج المقارنة بين البنوك العامة والخاصة، أن البنوك الخاصة تطبق ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل أكثر فعالية من البنوك العامة.

15- دراسة بعنوان:

Quality Management Practices and Their Effects on the Performance of Organizations.

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على التميز المؤسسي والأداء التنظيمي في المملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) وتحليل الارتباط لفحص طبيعة وقوة العلاقات بين المتغيرات. وتوصلت إلى نتائج، أبرزها: أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي. الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل والمتغير التابع:

16- دراسة (أبو حشيش، وآخرون) (2024)، بعنوان: أثر تطبيق أدوات إدارة الجودة الشاملة على تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في المقارنات المرجعية والحيود السداسي ومنهجية كايزن، على تحقيق ريادة الأعمال بأبعادها (التعلم، والنمو، والإبداع، وتحمل المخاطر) في شركات صناعة الأدوية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة وغاياتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة خاصة لجمع البيانات من العاملين بشركات صناعة الأدوية الأردنية الواقعة في مدينتي عمان ومادبا، البالغ عددها (5) شركات. وقد تم توزيع (225) استبانة على عينة ملائمة للعاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية. تم إجراء عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

وقد أشارت النتائج إلى وجود أثرٍ دالٍ إحصائياً لأدوات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (المقارنات المرجعية، والحيود السداسي، ومنهجية كايزن) على تحقيق ريادة الأعمال بأبعادها (التعلم، والنمو، والإبداع، وتحمل المخاطر) في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

17- دراسة بعنوان:

The Effects of Total Quality Management Practices and Marketing on Performance of SMES”. A Case of Selected Manuf.

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة والتسويق في الأداء التنظيمي من جهة، وأداء المنشآت الصغيرة والكبيرة في قطاع التصنيع من جهة أخرى. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة لجمع البيانات، تم جمع البيانات من عينة حجمها (289) مستجيباً كانوا موظفين في مختلف الصناعات التحويلية في اليونان. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج ((SPSS) وتم استخدام معامل ارتباط الرتب لبيرسون لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: وجود علاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي، ووجود علاقة إيجابية بين ممارسات التسويق والأداء التنظيمي.

18- دراسة بعنوان:

“ Impact of Entrepreneurial Orientation of Bank Performance in Pakistan.”

هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين أبعاد التوجه الريادي والأداء التنظيمي في القطاع المصرفي في باكستان. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والاستقرائي، ووزعت استبانة منظمة على موظفي البنك، ولاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الابتكار والأداء التنظيمي في البنوك الباكستانية، ووجود تأثير إيجابي للاستباقية والمخاطر في الأداء التنظيمي في البنوك الباكستانية.

علاقة الدراسة بالدراسات السابقة:

تتلاقى الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية التي تناولت موضوعي إدارة الجودة الشاملة وريادة الأعمال، حيث أكدت هذه الدراسات - مثل دراسة (أبو حشيش وآخرون، 2024) و (Tabassum al et, 2021) - وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الريادة.

كما أنّ الدراسة الحالية تتشابه مع دراسات، مثل (Nazar et al,2018) و(التعمري، 2021) في اهتمامها بأبعاد التوجه الريادي وعلاقتها بمخرجات الأداء، إلا أنّ تمييزها يكمن في دمج هذين المجالين معاً - إدارة الجودة الشاملة وريادة الأعمال - ضمن إطار تطبيقي واحد. كذلك، تبنت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة لجمع البيانات، وهو ما يتوافق مع المنهجيات الشائعة في الدراسات السابقة، مما يسهّل المقارنة العلمية بين النتائج المتوقعة ونتائج تلك الدراسات. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يمكن تلخيص أوجه التميز فيما يلي:

- خصوصية بيئة التطبيق: ركزت على قطاع صناعة الأدوية اليمنية، وهو قطاع لم يحظَ بدراسة سابقة تربط بين إدارة الجودة الشاملة وريادة الأعمال في السياق اليمني.
- الدمج بين المتغيرات: تناولت العلاقة المباشرة بين أبعاد الجودة الشاملة ومؤشرات الريادة المؤسسية، بينما ركّزت كثيرٌ من الدراسات السابقة على أحد المتغيرين أو ربطته بمتغيرات أخرى.
- إطار تحليلي شامل: شملت أبعاداً جوهرية للجودة الشاملة (دعم الإدارة، مشاركة العاملين، تركيز العملاء، التحسين المستمر، التدريب) وربطتها بمفهوم الريادة؛ مما يعزّز شمولية التحليل.
- الإضافة العلمية: تسعى لتقديم نتائج ميدانية حديثة في بيئة عربية تعاني من نقص الدراسات في هذا المجال، مع إمكانية إفادتها لصناع القرار في القطاع الصحي والصناعي.

التعليق على الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها:

- أظهرت الدراسات السابقة اتفاقاً على أهمية إدارة الجودة الشاملة بوصفها أداة استراتيجية لتعزيز الريادة وتحسين الأداء المؤسسي، وإن اختلفت قوة الأثر باختلاف القطاعات والسياقات. وقد استفادت الدراسة الحالية من تلك الدراسات في عدة جوانب، أبرزها:
- تحديد الأبعاد والمؤشرات: استعانت بالنماذج النظرية المستخدمة في دراسات، مثل: (الصيد، 2024) و(أبو حشيش وآخرون، 2024) و(تاج الدين، 2024) و(بلحاج، 2023) لتحديد أبعاد الجودة الشاملة والريادة.

- تصميم أداة البحث: تم الاسترشاد بأدوات القياس التي استخدمتها الدراسات السابقة لضمان الصدق والثبات في أداة جمع البيانات.
- اختيار التحليلات الإحصائية: تبنت الدراسة أساليب تحليل مشابهة لما ورد في الدراسات السابقة، مثل الانحدار وتحليل التباين؛ مما يسهل مقارنة النتائج.
- الإطار المرجعي للمقارنة: ستم مقارنة النتائج التي ستوصل إليها الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة؛ لتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف.

الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لمعالجتها:

من خلال مراجعة الأدبيات، تبين وجود فجوة بحثية تتمثل في ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين إدارة الجودة الشاملة وريادة الأعمال في قطاع صناعة الأدوية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء، على الرغم من أهمية هذا القطاع وحساسيته في دعم الصحة العامة والاقتصاد الوطني. كما أن الدراسات اليمنية السابقة ركزت على قطاعات أخرى، مثل: الاتصالات، والتعليم، والخدمات الصحية، دون التطرق بعمق للصناعات الدوائية. لذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى سدّ هذه الفجوة من خلال:

- تقديم دراسة ميدانية متخصصة في بيئة صناعية حسّاسة.
- توفير بيانات وإحصاءات حديثة يمكن أن تكون مرجعاً للباحثين وصنّاع القرار.
- إثراء الأدبيات العربية في الربط بين الجودة الشاملة والريادة في السياقات الصناعية.

الإطار النظري:

إدارة الجودة الشاملة:

عرّفها معهد المقاييس البريطانية بأنه فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المؤسسة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، ومن ثمّ تحقيق أهداف المؤسسة بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير (الهلال، 2014، 190).

أهمية إدارة الجودة الشاملة:

يرى (البلاوي، 2006، 45) أنّ أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة تتمثل في أنه يساعد المنظمات على تحقيق كافة الأهداف المرجوة، التي من أهمها: البقاء في سوق المنافسة، ونمو الحصة للمنظمة، والاستمرار في السوق

العالمي الجديد، وتقليل التكاليف، والاحتفاظ بعملائها الداخليين والخارجيين، ومن ثم تحسين ربحية المنظمة، كما أن التطبيق السليم لنظام إدارة الجودة الشاملة، وربط مبادئها بالأساليب الإدارية الحديثة، يؤدي إلى أن تصبح المنظمة بكاملها بيئة تنظيمية خصبة تضمن حرية الابتكار والإبداع اللذين يقودان إلى التفوق والتميز. ويؤكد (خضير، 2016، 45) أن الجودة الشاملة تسعى إلى تحسين أداء المنظمة، عبر التركيز على رضا الزبائن وتقليل التكاليف. بينما يرى (راضي، العربي، 2016، 28) أن أهميتها تكمن في رفع مستوى الأداء المؤسسي، وتطوير جودة المنتجات والخدمات.

أهداف إدارة الجودة الشاملة:

لإدارة الجودة الشاملة عددٌ من الأهداف، ترغب إدارة المنظمات في تحقيقها، حيث أشار (النجار، 2018، 371) إلى أهمها:

1. تحقيق متطلبات العميل والتركيز المتناهي على إرضائه بأعلى درجة ممكنة.
2. إمداد العاملين بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن حسن سير العمل بالكفاءة المطلوبة.
3. تحفيز العاملين على أداء العمل بطريقة أسهل وأكثر إنتاجية.
4. تحقيق التميز من خلال بناء عناصر الميزة التنافسية، بما في ذلك السبق والتطور والتوقع المستمر للتغيير في رغبات العميل.
5. رفع مستوى جودة كلٍّ من السلع والخدمات المطلوبة.
6. ترشيد التكاليف بشكل يجعل عنصر التكاليف محورياً تدور حوله غالبية الأمور في المنظمة.
7. رفع كفاءة الأداء ومعدلاته بما يعكس على تقليل التالف وتخفيض فترات التوقف.
8. تخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.

ريادة الأعمال

يرتبط مفهوم ريادة الأعمال دائماً بابتكار أفكار جديدة لتقديم خدمات ومنتجات متميزة أو أسلوب إنتاج جديد أكثر كفاءة، وهي تتركز على عنصر المخاطرة من خلال تطوير منتج قديم أو تقديم منتج أو خدمة جديدة، فالمخاطرة تتضمن إمكانية عدم قبول المستهلكين للمنتج أو الخدمة بالشكل الجديد، أو عدم الإقبال

على المنتج أو الخدمة الجديدة، وهذا ما يجعل مفهوم ريادة الأعمال يتعدد ليشمل المالك والمبادر ورائد الأعمال الناجح والمالك المخاطر، والمبدع الإنتاجي (أبو قرن، 2015، 9).
أهمية ريادة الأعمال:

يرى (Mcfadzean et al, 2005,350) أنّ لريادة الأعمال أهمية كبيرة ليس على مستوى المنظمة فحسب، بل وتنعكس على مستوى الأداء الاقتصادي الكلي، ومن خلال الاطلاع على فكرة الإدارة الاستراتيجية وريادة الأعمال، نجد أن أهميتها تكمن في أنها تعد آلية تغيير وتطوير وتجديد استراتيجي، وتعد أحد مدخلات عملية اتخاذ القرار المتعلق بالاستعمال الأفضل للموارد المتاحة، وكذلك الوصول إلى تطوير طرائق وأساليب جديدة للعمليات، وتُستعمل أساسيات الإدارة في الوقت الذي يتم فيه تحديد نمط سلوك الريادي، وتكون مسؤولة عن تحفيز وتشجيع الابتكار داخل المنظمة من خلال اختيار الفرص الجديدة وتنفيذها واستغلال واكتساب الموارد؛ لأجل إنتاج سلع جديدة، وتتضمن مجموعة من المواقف والإجراءات المتنوعة، التي تعزز قدرتها على تبني المخاطرة والتمسك بالفرص والابتكار.
أهداف ريادة الأعمال:

أهم أهداف ريادة الأعمال التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها، هي:

- تحسين الوضع الحالي والمستقبلي للشركة.
- التوظيف الذاتي، حيث توفر للريادي مزيداً من فرص العمل التي تُرضي وتناسب القوى العاملة.
- زيادة الدخل أو النمو الاقتصادي.
- التشجيع على تصنيع الموارد المحلية في صورة منتجات نهائية، سواء للاستهلاك المحلي أو للتصدير.
- السعي إلى إنتاج المزيد من السلع مع خلق أسواق جديدة.
- تأكيد أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في الصناعات الصغيرة لزيادة الإنتاج.
- التقليل من هجرة الخبراء بتوفير مناخ محلي جديد لريادة الأعمال.
- تهيئة المناخ العام لممارسة ريادة الأعمال على مستوى التنظيم المؤسسي.
- إقامة المشروعات الجديدة أو استقلال المشروعات الجديدة، أو الوحدات داخل المنظمات.
- تشجيع وتبني المبادرات التي يقدمها العاملون في التنظيم المؤسسي.

- إعادة التفكير في توجهات الشركة والفرص المتاحة لها أو ما يسمى بالتجديد الاستراتيجي (العبيدي والجراح، 2014، 166).

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ كونه يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر، للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها، وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين متغيراتها، واستخلاص النتائج لتعميمها، ويعدّ هذا المنهج الأنسب لمثل هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الكلي من (2226) موظفًا وموظفة في مختلف الإدارات والمستويات التنظيمية في شركات صناعة الأدوية اليمنية العاملة في أمانة العاصمة صنعاء، وعددها (9) شركات مسجلة في الهيئة العليا للأدوية والمستلزمات الطبية، غير أن البحث لا يستهدف دراسة آراء جميع الموظفين، بل يركز على فئة محددة ضمن هذا المجتمع الكلي، وهم موظفو الجودة العاملون في إدارات وأقسام الجودة في تسع شركات أدوية يمنية.

عينة الدراسة:

نظراً للطبيعة التحليلية للدراسة التي تهدف إلى قياس العلاقات بين المتغيرات، فقد اعتمدت الدراسة على أسلوب الحصر الشامل، حيث روعي في اختيار أفراد العينة أن يكونوا من ذوي المعرفة والخبرة الكافية بموضوع الدراسة (إدارة الجودة الشاملة وريادة الأعمال)، وهم على وجه التحديد المديرون التنفيذيون، ومديرو الجودة، ورؤساء الأقسام، والمشرفون. وبناءً على ذلك، فقد كان حجم العينة المختار (139) فرداً، وتم توزيع (139) استبانة بشكل ميداني وإلكتروني، وتم استرجاع (123) استبانة، وبعد مراجعة البيانات واستبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل، أصبح عدد الاستبانات المعتمدة في التحليل الإحصائي (114) استبانة؛ مما يمثل نسبة استجابة مرتفعة بلغت (82%).

أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات الميدانية؛ نظراً لملاءمتها لطبيعة أهداف البحث، ولسهولة تطبيقها على أفراد مجتمع الدراسة المكوّن من موظفي الجودة في شركات الأدوية اليمنية.

التحليل الإحصائي:

بعد جمع البيانات الميدانية من العينة، قامت الباحثة بإدخالها إلى برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الأساليب الإحصائية الوصفية

التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ثانياً: أساليب التحقق من صدق وثبات الأداة:

معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach,S Alpha)

ثالثاً: الأساليب الإحصائية الاستدلالية:

الانحدار الخطي البسيط (Regression Simple Linear)، اختبار (T) لعينتين مستقلتين، تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova)، اختبار توكي (Tukey HSD).

صدق وثبات أداة الدراسة:

الصدق الظاهري وصدق المحتوى

قامت الباحثة بالتأكد من صدق فقرات الاستبانة، وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين، تألفت من (12) أستاذاً من أعضاء الهيئة التدريسية، ومتخصصين في إدارة الأعمال، وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين، وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

أولاً: اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة

لمعرفة ما إذا كان بناء أو تكوين أداة الدراسة صادقاً من الناحية الإحصائية، قامت الباحثة بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون؛ وذلك من خلال تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (40) فرداً من مجتمع الدراسة، لقياس الارتباط بين كل فقرة من فقرات الأداء، والبعد الذي ينتمي إليه، ومن خلال حساب معامل الارتباط بيرسون لأبعاد إدارة الجودة الشاملة كانت النتائج، أن جميع معاملات ارتباط كل بُعد من محور المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) بالمتغير المستقل ككل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\geq (0.05)$ وهذا يدل على وجود اتساق داخلي لمحاور المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) الذي ينتمي إليه، مما يعني أن الأداة (الاستبانة) تمتلك صدقاً تكوينياً واتساقاً داخلياً، ويمكن الوثوق في نتائجها، وصلاحيتها لقياس ما أعدت لقياسه. ومن خلال حساب معامل الارتباط بيرسون لأبعاد ريادة الأعمال كانت النتائج، أن جميع معاملات ارتباط كل بُعد من محور المتغير التابع (ريادة الأعمال) بالمتغير التابع ككل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\geq (0.05)$ وهذا يدل على وجود اتساق داخلي لمحاور المتغير التابع (ريادة الأعمال) الذي ينتمي إليه، مما يعني أن الأداة (الاستبانة) تمتلك صدقاً تكوينياً واتساقاً داخلياً، ويمكن الوثوق في نتائجها، وصلاحيتها لقياس ما أعدت لقياسه.

ثانياً: قياس ثبات أداة الدراسة

لمعرفة ثبات أداة جمع البيانات ومصدقية إجابات العينة على فقرات الاستبانة، تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ؛ وذلك لقياس مدى الاتساق الداخلي بين كلِّ بُعد من أبعاد الدراسة، وللتأكد من نسبة ثبات الاستبانة.

جدول (3) ثبات أداة الدراسة لأبعاد إدارة الجودة الشاملة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
دعم الإدارة العليا	5	0.931
مشاركة العاملين	5	0.954
التركيز على العملاء	6	0.963

0.926	6	التحسين المستمر
0.916	5	التدريب
0.977	27	مجموع إدارة الجودة الشاملة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

جدول (4) ثبات أداة الدراسة لأبعاد زيادة الأعمال

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحور
0.959	5	الاستباقية
0.956	5	تعلم المخاطر
0.934	5	الإبداع
0.943	5	الابتكار
0.981	20	مجموع زيادة الأعمال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

تشير القيم في الجدول (3)، و(4)، إلى أن جميع المحاور تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات الداخلي، وهو ما يؤكد أن الأداء عبر الفقرات متنسق ويُقاس بدقة. وتعتبر القيم التي تفوق (0.90) وفقاً للمعايير الإحصائية مقبولة جداً، وتدلل على موثوقية عالية في أدوات القياس، ويمكن الاعتماد عليها في جمع البيانات.

التحليل الوصفي للمتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) وأبعاده:

تعد إدارة الجودة الشاملة من المتغيرات المحورية في هذه الدراسة؛ كونها تمثل الإطار الإداري الذي يسهم في تطوير الأداء المؤسسي داخل شركات صناعة الأدوية اليمنية. يتم في هذا الجزء تحليل اتجاهات العاملين نحو هذا المتغير من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقراته، وذلك بهدف تقييم

مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحديد درجة تبني الشركات لمبادئها الأساسية في واقع العمل.

فالجدول التالي (5) يوضح النتائج الإحصائية الوصفية لمستوى إدارة الجودة الشاملة في شركات صناعة الأدوية.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لإجمالي إدارة

الجودة الشاملة

م	الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدلالة اللفظية
4	التحسين المستمر	1	3.91	0.80	78.2%	مرتفعة
1	دعم العليا	2	3.75	0.80	75%	مرتفعة
3	التركيز على العملاء	3	3.65	0.94	73%	مرتفعة
5	التدريب	4	3.63	0.93	72.6%	مرتفعة
2	مشاركة العاملين	5	3.38	0.95	67.6%	مرتفعة
	إجمالي أبعاد إدارة الجودة الشاملة		3.66	0.77	73.27%	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

تُظهر الشركات مستوى مرتفعاً في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث إن إجمالي المتوسط الحسابي لأبعاد إدارة الجودة الشاملة 3.66 وبنسبة مئوية 73.27%، مع تميز في التحسين المستمر وضعف نسبي في مشاركة العاملين.

التحليل الوصفي للمتغير التابع (ريادة الأعمال) أبعاده:

يمثل متغير ريادة الأعمال محوراً أساسياً في هذه الدراسة، يتم من خلاله قياس مستوى تبني الشركات الدوائية اليمنية للنهج الريادي القائم على الاستباقية وتحمل المخاطر والابتكار والإبداع، يقدم هذا الجزء تحليلاً وصفيًا لاتجاهات العاملين نحو ريادة الأعمال باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات هذا المتغير، بما يساهم في تقييم واقع الممارسات الريادية في بيئة العمل ودورها في تعزيز التنافسية المؤسسية.

فالجداول التالي (6) يوضح النتائج الإحصائية الوصفية لمستوى ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية.

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لإجمالي ريادة الأعمال

م	الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدلالة اللفظية
1	الاستباقية	1	3.53	0.94	70.6%	مرتفعة
4	الابتكار	2	3.49	0.95	69.8%	مرتفعة
3	الإبداع	3	3.47	0.93	69.4%	مرتفعة
2	تحمل المخاطر	4	3.37	0.98	67.4%	مرتفعة
	إجمالي أبعاد ريادة الأعمال		3.46	0.88	69.3%	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).
تُظهر النتائج أنّ مستوى ريادة الأعمال لدى شركات صناعة الأدوية اليمنية مرتفع نسبياً، حيث إنّ المتوسط الحسابي لإجمالي أبعاد ريادة الأعمال 3.64 ونسبة مئوية 69.3%. هذا يشير على وجود توجه ريادي ملحوظ داخل هذه الشركات، ويدل هذا التوزيع إلى تفوق بُعد الاستباقية والابتكار، بينما يحصل بُعد تحمل المخاطر على التقييم الأقل بين الأبعاد، مما يظهر مجالاً للتحسين في هذا الجانب.
بشكل عام تُعتبر هذه النتائج مؤشراً إيجابياً على وجود بيئة داعمة لريادة الأعمال، مع إمكانية تطوير الجوانب المتعلقة بتحمل المخاطر لتعزيز الأداء الريادي الشامل.

اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

(لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا، مشاركة العاملين، التركيز على العميل، التحسين المستمر، التدريب) في تحقيق ريادة الأعمال (الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار، الإبداع) في شركات صناعة الأدوية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، للتحقق من دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية، كما موضح في الجدول الآتي.

جدول (7) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى

مستوى الدلالة	قيمة T	معامل الانحدار B	درجة الحرية DF	مستوى الدلالة	قيمة F	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R
0.000	19.223	0.998	116	0.000	369.517	0.763	0.873

المصدر: من إعداد الباحثة، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط في الجدول (7)، أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر تأثيراً جوهرياً وإيجابياً على ريادة الأعمال، حيث بلغ معامل الارتباط (0.873) ومعامل التحديد (0.763)؛ أي إن 76.3% من التغير في ريادة الأعمال، يفسر من خلال إدارة الجودة الشاملة، ويشير معامل الانحدار إلى أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى زيادة قدرها 0.998 وحدة في مستوى ريادة الأعمال، مما يعكس تأثيراً قوياً ومباشراً. وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.000)؛ أي أقل من (0.05)؛ تؤكد رفض الفرضية الصفرية، ومن ثم يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية.

هذه النتيجة تتماشى مع دراسة الشرجي (2021)، التي أكدت أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعدّ عاملاً محورياً في تعزيز القدرة التنافسية والابتكار في المنظمات اليمنية. كما تدعمها دراسة العبسي (2020) التي وجدت أن تبني منهجية إدارة الجودة الشاملة يساهم في تعزيز الثقافة الريادية وتحسين الأداء التنظيمي.

النتيجة: يوجد تأثير دال إحصائياً لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق ريادة الأعمال، ومن ثم يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا في تحقيق ريادة الأعمال، في شركات صناعة الأدوية.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من دور دعم الإدارة العليا في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية، كما موضح في الجدول الآتي:

جدول (8) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة	قيمة T	معامل الانحدار B	درجة الحرية DF	مستوى الدلالة	قيمة F	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R
0.000	11.529	0.810	116	0.000	132.909	0.536	0.732

المصدر: من إعداد الباحثة، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

تشير نتائج الانحدار الخطي البسيط في الجدول (8)، إلى أنّ هناك علاقة دالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا وريادة الأعمال، حيث بلغ معامل الارتباط (0.732). وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوي بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.536)؛ ما يعني أن 53.6% من التباين في مستوى ريادة الأعمال، يمكن تفسيره من خلال دعم الإدارة العليا.

ويوضح معامل الانحدار أن كل تحسن بمقدار وحدة واحدة في دعم الإدارة العليا يرتبط بزيادة مقدارها 0.810 وحدة في ريادة الأعمال، مما يؤكد الأهمية الاستراتيجية للدعم الإداري في تعزيز السلوك الريادي، وهي موجبة ودالة إحصائية عند مستوى (0.000)؛ أي أقل من (0.05)؛ مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي وذو دلالة معنوية. وقيمة F (132.909)، وهي دالة إحصائية. وهذه النتيجة تتماشى مع دراسة الشرجي (2021)، التي أكدت أن التزام الإدارة العليا بدعم مبادرات الجودة والابتكار يعدّ عاملاً حاسماً في نجاح برامج ريادة الأعمال في المنظمات اليمنية. كما تدعمها دراسة العبسي (2020)، التي وجدت أنّ الدعم الاستراتيجي من الإدارة العليا، يحفز الثقافة الريادية، ويعزز القدرة على مواجهة التحديات السوقية.

النتيجة: يوجد تأثير دال إحصائيًا لدعم الإدارة العليا في تحقيق ريادة الأعمال، ومن ثمّ يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لمشاركة العاملين في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية. لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، للتحقق من دور مشاركة العاملين في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمينية، كما موضح في الجدول الآتي.

مستوى الدلالة	قيمة T	معامل الانحدار B	درجة الحرية DF	مستوى الدلالة	قيمة F	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R
0.000	11.820	0.686	116	0.000	139.721	0.549	0.741

جدول (9) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المصدر: من إعداد الباحثة، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

تشير النتائج في الجدول (9)، إلى وجود علاقة دالة بين مشاركة العاملين وتحقيق ريادة الأعمال، حيث بلغ معامل الارتباط (0.741)؛ مما يدل على وجود علاقة ارتباط بين مشاركة العاملين وريادة الأعمال. كما بلغ معامل التحديد (0.549)؛ أي إن مشاركة العاملين تفسر 54.9% من التغير في مستوى ريادة الأعمال، أي أن تفعيل مشاركة العاملين بمقدار وحدة واحدة يسهم في زيادة ريادة الأعمال بمقدار 0.686 وحدة، مما يؤكد دور المشاركة كعامل محوري وإن كان أقل تأثيراً من غيره من العوامل. وقيمة معامل الانحدار (2.737)، وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.000). كما بلغت قيمة F (139.721)، وهي مرتفعة ودالة معنوياً. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشرجي (2021)، التي أكدت أن تمكين العاملين ومشاركتهم في صنع القرار يُعدّ عاملاً محورياً في تعزيز الابتكار والمبادرات الريادية داخل المنظمات. كما تدعمها دراسة العبسي (2020)، التي وجدت أن المنظمات التي تطبق مبادئ المشاركة الفعالة للعاملين، تحقق مستويات أعلى من المرونة التنظيمية والقدرة على استغلال الفرص السوقية.

النتيجة

مشاركة العاملين لها دور واضح وذو دلالة إحصائية على زيادة الأعمال؛ وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتركيز على العملاء في تحقيق زيادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية. لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من دور التركيز على العملاء في تحقيق زيادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء، كما موضح في الجدول الآتي.

جدول (10) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

مستوى الدلالة	قيمة T	معامل الانحدار B	درجة الحرية DF	مستوى الدلالة	قيمة F	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R
0.000	13.218	0.727	116	0.000	174.724	0.603	0.777

المصدر: من إعداد الباحثة، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

تشير النتائج في الجدول (10) إلى وجود علاقة دالة بين التركيز على العملاء وتحقيق زيادة الأعمال، حيث بلغ معامل الارتباط (0.777) وهو مرتفع؛ مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين التركيز على العملاء وزيادة الأعمال. كما بلغ معامل التحديد (0.603)؛ أي إن 60.3% من التباين في زيادة الأعمال يُفسر بتركيز الشركات على العميل. ويكشف معامل الانحدار (0.727) أن تحسين التركيز على العملاء بوحدة واحدة يؤدي إلى تحسن في زيادة الأعمال بمقدار 0.727 وحدة، مما يعكس أهمية التوجه بالعميل كمدخل استراتيجي للريادة، وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.000). كما بلغت قيمة F (174.724)، وهي مرتفعة ودالة معنوياً. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشرجي (2021)، التي أكدت أن المنظمات التي تتبنى استراتيجيات قائمة على فهم متطلبات العملاء وتحليل توقعاتهم تحقق قدراً أعلى من الابتكار والقدرة التنافسية. كما تدعمها دراسة العبسي (2020)، التي وجدت أن التركيز على رضا العملاء يُعدّ محرّكاً أساسياً لتحسين الأداء الريادي في المنظمات الخدمية.

النتيجة: التركيز على العملاء له دور واضح وذو دلالة إحصائية على ريادة الأعمال، وعليه نرفض الفرضية
الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة.
اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية.
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من دور التحسين المستمر في
تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمينية، كما موضح في الجدول الآتي.

جدول (11) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

مستوى الدلالة	قيمة T	معامل الانحدار B	درجة الحرية DF	مستوى الدلالة	قيمة F	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R
0.000	16.885	0.931	116	0.000	285.106	0.713	0.844

المصدر: من إعداد الباحثة، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).
تشير نتائج الانحدار الخطي البسيط في الجدول (11)، إلى أنّ هناك علاقة دالة إحصائية بين التحسين المستمر
وريادة الأعمال، حيث بلغ معامل الارتباط (0.844)، وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين
المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد (0.713)؛ أي إنّ التحسين المستمر يفسر 71.3% من التغير في ريادة
الأعمال.

وقيمة معامل الانحدار (0.931)، وهو الأعلى بين جميع الأبعاد - أن كل وحدة تُحسن في التحسين
المستمر تنعكس بزيادة 0.931 وحدة في ريادة الأعمال، وهي موجبة ودالة إحصائية عند مستوى
(0.000)؛ أي أقل من (0.05)؛ مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي وذو دلالة معنوية، مما يجعله المحرك
الأقوى للسلوك الريادي في الشركات. كما بلغت قيمة F (285.106)، وهي مرتفعة جداً، ودالة إحصائية.
هذه النتيجة تتفق مع دراسة الجراي (2024)، التي أكّدت أنّ البرامج التدريبية المُصممة، وفقاً لمعايير
الجودة الشاملة تُطور مهارات الابتكار وإدارة المخاطرة لدى الأفراد؛ مما يعزز السلوك الريادي في المنظمات

اليمنية. كما تدعمها دراسة العيفة وفقيري (2023)، التي أكدت أنّ التحسين المستمر يعدّ ركيزة أساسية لتعزيز الابتكار والمرونة التنظيمية؛ مما يدعم القدرة على استغلال الفرص السوقية. النتيجة: للتحسين المستمر دورٌ جوهري في تحقيق ريادة الأعمال، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتدريب في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية. لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من دور التدريب في تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمنية، كما موضح في الجدول الآتي.

جدول (12) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	مستوى الدلالة	درجة الحرية DF	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوى الدلالة
0.710	0.504	116.673	0.000	116	0.672	10.802	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

تشير نتائج الانحدار الخطي البسيط في الجدول (12)، إلى أنّ قيمة معامل الارتباط (0.710)؛ أي إن هناك علاقة ارتباط قوية بين التدريب وريادة الأعمال، كما أنّ معامل التحديد بلغ (0.504)، ما يعني أن التدريب يفسر 50.4% من التغير في ريادة الأعمال، كما يشير معامل الانحدار إلى أن الاستثمار في التدريب بمقدار وحدة واحدة يساهم في تعزيز ريادة الأعمال بمقدار 0.672 وحدة، مما يؤكد أهمية التدريب كأداة تمكين للقدرات الريادية، وهي موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.000)، كما بلغت قيمة F (116.673)، وهي دالة إحصائيًا. تدعم هذه النتيجة دراسة حمي (2022)، التي وجدت أنّ البرامج التدريبية المصممة وفقًا لمعايير الجودة الشاملة، تطور مهارات الابتكار وإدارة المخاطرة لدى الأفراد؛ مما يعزز

السلوك الريادي في المنظمات. كما تدعمها دراسة العبسي (2020)، التي وجدت أن التدريب المستمر يزيد من قدرة الموظفين على تحديد فرص التحسين واتخاذ المبادرات الفعالة. النتيجة: للتدريب أثر إيجابي واضح ودال إحصائياً في تحقيق ريادة الأعمال، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

نتائج الدراسة:

1. أثبت تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود دور إيجابي وعلاقة ارتباط قوية ودالة إحصائياً بين إدارة الجودة الشاملة وريادة الأعمال؛ حيث بلغ معامل الارتباط (0.873) ومعامل التحديد (0.763)، يعني أن (76.3%) من التغير في ريادة الأعمال يُفسر من خلال الجودة الشاملة. كما بلغت قيمة معامل الانحدار (0.998)، وهي موجبة ودالة عند مستوى (0.000). وتدل هذه النتائج على أن تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم بشكل فاعل في تطوير القدرات الريادية داخل الشركات الدوائية اليمينية، وبذلك يحقق الهدف الرئيس للدراسة، المتمثل في تحديد دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز ريادة الأعمال. وكذلك تُرفض الفرضية الصفرية، وتُقبل البديلة.
2. أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات صناعة الأدوية اليمينية مرتفع، بمتوسط عام بلغ (3.66) ونسبة مئوية (73.27%)، مما يدل على وجود وعي تنظيمي متقدم بمبادئ الجودة في الشركات الدوائية اليمينية. إلا أن بعض الأبعاد - وخاصة مشاركة العاملين، والتدريب - ما تزال بحاجة إلى تطوير، مما يشير إلى وجود فجوة في التطبيق الميداني رغم القناعة النظرية بأهمية الجودة.
3. جاء بُعد "التحسين المستمر" في المرتبة الأولى بين أبعاد الجودة، بمتوسط (3.91) ونسبة مئوية (78.2%)، ما يعكس اهتماماً كبيراً لدى الشركات في تطوير العمليات وتحسين الأداء بشكل مستمر.
4. احتل بُعد "مشاركة العاملين" المرتبة الأخيرة بين أبعاد الجودة الشاملة بمتوسط (3.38) ونسبة (67.6%)، مما يشير إلى ضعف نسبي في إشراك الموظفين في عمليات اتخاذ القرار والتحسين.

5. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ريادة الأعمال لدى الشركات مرتفع نسبياً، بمتوسط عام (3.46) ونسبة مئوية (69.3%)، ما يدل على توجه عام نحو الريادة، لكنه ما يزال بحاجة إلى مزيد من التطوير المؤسسي.
6. جاء بُعد "الاستباقية" في المرتبة الأولى ضمن أبعاد ريادة الأعمال بمتوسط (3.53) ونسبة مئوية (70.6%)، مما يدل على قدرة الشركات على التنبؤ بالفرص والتحرك قبل المنافسين.
7. احتل بُعد "تجمل المخاطر" المرتبة الأخيرة بين أبعاد ريادة الأعمال، بمتوسط (3.37) ونسبة مئوية (67.4%)، ما يشير إلى وجود تحفظ في اتخاذ قرارات جريئة أو تحمل مخاطر محسوبة.
8. أظهر بُعد "دعم الإدارة العليا" تأثيراً كبيراً على ريادة الأعمال، بمعامل تحديد (0.536)، وهذا يعني أن الإدارة العليا مسؤولة عن تهيئة بيئة داعمة للابتكار والجودة من خلال تبني سياسات مرنة، وتخصيص الموارد، وتحفيز العاملين على الإبداع.
9. أظهرت النتائج أن "مشاركة العاملين" تسهم في تفسير (54.9%) من التغيير في مستوى الريادة. وهذا يشير إلى أن إشراك العاملين في اتخاذ القرار وتحسين الأداء يعزز من قدرتهم على الإبداع، غير أن ضعف المشاركة في بعض الشركات يمثل عائقاً أمام تحقيق الريادة التنظيمية الكاملة.
10. أثبت بُعد "التركيز على العملاء" تأثيراً كبيراً على ريادة الأعمال؛ حيث بلغ معامل التحديد (0.603)، ما يدل أن فهم احتياجات العملاء والاستجابة لها يعد من أبرز محددات الريادة المؤسسية. وهذا يؤكد أهمية التسويق الريادي المرتكز على العميل في بيئة الأدوية.
11. أظهر بُعد "التحسين المستمر" علاقة دالة مع ريادة الأعمال، ما يعكس دور الابتكار التشغيلي والتطوير المستمر في بناء ثقافة ريادية فعالة؛ فكلما تبنت الشركات ممارسات التحسين، ازادت قدرتها على الإبداع وتقديم حلول مبتكرة في السوق.
12. جاء بُعد "التدريب" بتأثير إيجابي على ريادة الأعمال لكن بدرجة أقل نسبياً من بقية الأبعاد، ما يدل على وجود اهتمام بالتدريب، ولكن مع ضعف في تقييم فعاليته وتوظيفه لدعم الإبداع المؤسسي.
13. أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية حسب النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، بينما وجدت فروق حسب الوظيفة لصالح مديري الإدارات، ما يؤكد أن الموقع

الوظيفي يؤدي دوراً في فهم وتطبيق مبادئ الجودة والريادة. كما بين تحليل Tukey أن الفروق بين المديرين وبقية الفئات معنوية، مما يعزز أهمية المستوى القيادي في تشكيل الثقافة الريادية.

الاستنتاجات:

1. تُعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) عاملاً حيوياً في تعزيز ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية اليمينية، حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية قوية ودالة إحصائياً بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وتحقيق الأداء الريادي. وذلك يشير إلى أهمية الجودة بوصفها ركيزة أساسية في بناء بيئة تنظيمية ريادية داخل شركات الأدوية اليمينية.
2. يوجد أثر إيجابي لكل بُعد من أبعاد الجودة الشاملة على ريادة الأعمال، حيث ثبت أن الأبعاد الخمسة (دعم الإدارة، مشاركة العاملين، تركيز العملاء، التحسين المستمر، التدريب) ترتبط جميعها بشكل دال إحصائياً بريادة الأعمال، مما يعني أن تطبيقها بشكل فعال يسهم في تحسين جاهزية المؤسسة للابتكار والمنافسة.
3. القيادة العليا تمثل العامل الحاسم في إنجاح التحول الريادي، كونها مصدر القرار والتخطيط والموارد.
4. تفاوتت آراء المشاركين حول ممارسات الجودة بين الشركات والأقسام؛ حيث ظهر انحراف معياري مرتفع في بعض الفقرات، ما يدل على تفاوت في التطبيق العملي لمفاهيم الجودة بين الأقسام المختلفة.
5. أظهرت الفرضيات الفرعية أن مشاركة العاملين وتدريبهم لا تزال من أضعف النقاط المؤثرة في تحقيق الريادة داخل الشركات اليمينية، مما يشير إلى ضرورة إعادة هيكلة السياسات الداخلية لتفعيل دور الموظف في تحسين الجودة، وخلق بيئة تشاركية.
6. أظهرت البيانات أن الشركات تركز بشكل جيد على العملاء وتسعى لتجاوز توقعاتهم، لكن هناك ضعف في إجراء دراسات سوقية دورية؛ مما يقلل من دقة التنبؤ واتخاذ القرارات الريادية.
7. التحسين المستمر هو أقوى العوامل تأثيراً على الريادة، ويجب اعتباره محوراً استراتيجياً في سياسات الجودة.

8. الفجوة الأبرز ظهرت في ضعف استخدام الأساليب التكنولوجية في إدارة المخاطر، خاصة ما يتعلق بإدارة المخاطر الإلكترونية وسلاسل التوريد، ما يشير إلى تأخر في تبني أدوات حديثة تدعم الريادة.
9. تجانس في استجابات المشاركين حسب الجنس، والعمر، والمؤهل، والخبرة؛ حيث أظهرت نتائج اختبار (T) وتحليل التباين (ANOVA)، عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المشاركين تبعاً للجنس، أو الفئة العمرية، أو المؤهل العلمي، أو سنوات الخبرة، مما يعكس وجود ثقافة تنظيمية موحدة في الشركات عينة الدراسة.
10. وجود فروق ذات دلالة حسب الوظيفة، حيث برزت فروق معنوية دالة في بعض الأبعاد، مثل "مشاركة العاملين"، و"تركيز العملاء"، و"الجودة الكلية"، وفقاً لمتغير الوظيفة، وكانت لصالح مديري الإدارات، وهو ما يعزى إلى طبيعة دورهم الإشرافي والقيادي.
11. تحليل (توكي) يؤكد أنّ مديري الإدارات أكثر وعياً بمفاهيم الجودة، حيث أثبت تحليل Tukey أنّ المديرين سجلوا فروقاً معنوية مقارنة بباقي الفئات، ما يدل على تأثير الموقع الوظيفي في مدى إدراك مبادئ الجودة وتطبيقها.
12. تحتاج الشركات إلى إعادة تصميم سياساتها التدريبية والتقييمية لربط مخرجاتها بالأداء الريادي.
13. يواجه قطاع الصناعات الدوائية اليميني صعوبات حقيقية في تطبيق الجودة الشاملة نتيجة لقيود بيئية خارجية، مثل الحصار الاقتصادي وصعوبة استيراد المواد الخام والمعدات الحديثة، مما يتطلب البحث عن حلول محلية، وتبني استراتيجيات جودة منخفضة التكاليف (TQM Lean).
14. البيئة التشريعية والتنظيمية تمثل تحدياً رئيساً أمام تطوير إدارة الجودة الشاملة، حيث إنّ غياب سياسات وطنية داعمة لإلزامية الجودة الشاملة، يُضعف من جدية تطبيقها داخل الشركات.
15. تؤكد الدراسة أنّ هناك فجوة بين الخطط الاستراتيجية لبعض الشركات الدوائية وبين ممارسات الجودة الشاملة الميدانية، ما يستدعي إعادة النظر في تصميم السياسات التشغيلية وفقاً لمنهجية (TQM) متكاملة.

التوصيات:

1. تعزيز دعم الإدارة العليا لمبادرات الجودة والريادة، من خلال تخصيص موارد مالية وبشرية كافية، وربط أهداف الجودة بأهداف التميز المؤسسي، لضمان ترجمة الالتزام الإداري إلى ممارسات فعلية داخل الشركة.
2. تبني أسلوب القيادة التحويلية في الإدارة العليا بما يضمن تحفيز العاملين وتشجيعهم على الابتكار واتخاذ المبادرات الريادية.
3. ضرورة تعزيز مشاركة العاملين في صنع القرار وبرامج الجودة، من خلال تشكيل فرق عمل متعددة الوظائف، واعتماد برامج تحفيز وتشجيع للأفكار الجديدة من الموظفين.
4. اعتماد سياسات تحفيزية عادلة وشفافة تربط المكافآت بالأداء والجودة والإبداع، بما يعزز روح الانتماء والتميز لدى الموظفين.
5. زيادة التركيز على إجراء دراسات سوقية دورية، لفهم سلوك العملاء، واستباق تغيرات السوق، وتحويل نتائجها إلى خطط ابتكار فعالة.
6. ترسيخ ثقافة التقييم المستمر، من خلال مراجعة دورية لبرامج الجودة والريادة، باستخدام أدوات تقييم ذاتية وخارجية، لتحقيق التحسين المستمر المبني على البيانات.
7. تفعيل أنظمة متابعة الجودة والتطوير باستخدام أدوات التحول الرقمي وتحليل البيانات، لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء.
8. زيادة الاستثمار في برامج التدريب المستمر، وتطوير أدوات قياس أثر التدريب على الأداء المؤسسي، لضمان أن يكون التدريب موجهاً ومبنياً على احتياجات فعلية.
9. توسيع مفهوم التدريب ليشمل تنمية المهارات الريادية، مثل: التفكير التصميمي، وإدارة المشاريع الريادية، والتخطيط الاستراتيجي القائم على القيمة.
10. قياس أثر التدريب بانتظام من خلال تقييم الأداء من قبل وبعد البرامج التدريبية، وربطه بمؤشرات أداء الموظفين والانتاجية.
11. تعزيز ثقافة تحمل المخاطر المدروسة، من خلال توفير بيئة آمنة لتجربة الأفكار الجديدة، ودعم المبادرات الجريئة والمشاريع الابتكارية.

12. الاهتمام باستخدام أدوات حديثة لإدارة المخاطر، مثل التحول الرقمي وإدارة مخاطر سلاسل التوريد؛ لما لها من أثر في تحسين كفاءة الأداء والابتكار المؤسسي.
13. العمل على ترسيخ نظام بحث وتطوير داخلي في الشركات، يدعم الإبداع والابتكار من خلال تشجيع الدراسات التطبيقية والتجريبية في بيئة العمل.
14. اعتماد أنظمة تحفيزية مرنة ترتبط بالإبداع والابتكار، من خلال مكافآت للأفكار القابلة للتطبيق، أو برامج الترقية المبنية على الأداء الريادي.
15. تطوير مؤشرات أداء تقيس تطور الشركة في الاستباقية، وتحمل المخاطر، والإبداع، والابتكار، وربطها بتحسين الجودة.
16. ربط الجودة بزيادة الأعمال على مستوى الخطط الاستراتيجية، بحيث يتم تحويل الجودة من إجراء تشغيلي إلى رؤية ريادية شاملة.
17. تحويل الريادة من مبادرات فردية إلى ثقافة مؤسسية يتم تبنيها في السياسات، والتعيينات، والتقييم، والمكافآت، لضمان استدامة الأداء الريادي.
18. اعتماد ممارسات قيادية تشاركية من خلال تمكين المديرين المتوسطين من اتخاذ قرارات تطويرية ومبادرات تحسين بالتعاون مع فرق العمل.
19. الاهتمام بإدارة المعرفة المؤسسية، من خلال توثيق أفضل الممارسات، وتبادل الخبرات بين الوحدات والأقسام، لضمان تعميم الفائدة وتجنب تكرار الأخطاء.
20. تعزيز استخدام التكنولوجيا والرقمنة في عمليات التطوير والجودة، بما في ذلك الأتمتة، تحليل البيانات، والتصنيع الذكي، لتعزيز الكفاءة والقدرة على المنافسة.
21. تشجيع الشراكات مع الجامعات ومراكز البحث العلمي لتنفيذ بحوث مشتركة وتطبيق نتائج الدراسات الأكاديمية في الواقع العملي للصناعة الدوائية.
22. العمل على تطوير دليل داخلي لإدارة الجودة والريادة يتضمن المبادئ والسياسات والإجراءات، ويُحدَّث دورياً بما يواكب التغيرات في السوق والمعايير العالمية.

قائمة المصادر والمراجع العربية والأجنبية:

أولاً: المصادر والمراجع العربية

1. أبو حشيش، حمزة (2024). أثر تطبيق أدوات الجودة الشاملة على تحقيق ريادة الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية. رسالة ماجستير، الأردن، جامعة الإسرائ.
2. أبو قرن، سعيد محمد (2015). واقع ريادة الأعمال في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة (دراسة مقارنة بين قسمي التعليم المستمر في جامعتي الأزهر والاسلامية). رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
3. إدريس، الفاضل، وأبو الروس، ثابت (2022). دور إدارة الجودة في تحسين مستويات الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على شركات توزيع الكهرباء في فلسطين). المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (40).
4. الأسد، خالد عبد الله (2024). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي للبنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة. مجلة صنعاء للعلوم الإنسانية 1(2).
5. الإدريسي، علي أحمد (2018). دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة في بيئة المنظمات التعليمية اليمنية: دراسة مقارنة بين منظمات التعليم الحكومية والأهلية بأمانة العاصمة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، صنعاء، اليمن.
6. البلاوي، حسن حسين، وآخرون (2006). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، الأسس والتطبيقات (ط1). عمان، الأردن، دار المسيرة للطبع والتوزيع.
7. التعمري، رنا خليل (2021). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لخضراء على ريادة الأعمال (دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية). رسالة ماجستير، جامعة الإسرائ، الأردن.
8. التوبة، عبد القادر محمد (2021). دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الريادة المؤسسية: دراسة تطبيقية على المؤسسات الصناعية في الجزائر. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة باتنة، الجزائر.

9. الجراحي، خديجة محمد (2024). دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، 2(1).
10. الحلواني، شيماء محمد (2017). واقع أبعاد الريادة في الأعمال الصناعية الصغيرة في محافظتي القدس والخليل، رسالة ماجستير، جامعة الخليل.
11. الحاج، أكرم، الرويلي، متعب (2020). ريادة الأعمال ودورها الرائد في تحقيق المسؤولية الاجتماعية. مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 8(4).
12. الزين، منصور (2010). آليات دعم ومساندة المشروعات الذاتية والمبادرات لتحقيق التنمية. الملتقى العلمي الدولي، الجزائر.
13. السكرانة، بلال خلف (2011). الإبداع الإداري (ط1). عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
14. الشرجي، أحمد قائد (2021). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية اليمنية. مجلة الدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة عدن، 15(2).
16. الشميمري، أحمد، والمبيريك، وفاء (2014). ريادة الأعمال (ط3). الرياض، السعودية، مكتبة العبيكان.
17. الصياد، محمد عبده (2024). أثر توجه الريادي في الأداء التنظيمي (دراسة ميدانية في البنوك اليمنية). مجلة صنعاء للعلوم الإنسانية، مجلد 1(1).
18. العبسي، محمد عبد الله (2020). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية. مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة الحديدة، 8(3).
19. العبيدي، رأفت وآخرون (2014). رأس المال الفكري في إطار متغيرات بيئة ريادة الأعمال (دراسة استطلاعية في عينة من الشركة الصناعية العاملة في محافظة نينوى). مجلة دراسات إدارية العراق، مجلد 6(12).
20. العزاوي، محمد (2005). إدارة الجودة الشاملة. عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

21. العلفي، عبدالسلام عارف (2019). دور رأس المال الفكري في تحقيق الريادة لشركات التأمين اليمنية. رسالة ماجستير، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.
22. العناز، محمد، وهنوف، محمد (2021). السمات الشخصية المميزة لموهبة ريادة الأعمال في ضوء العوامل الخمس الكبرى للشخصية لدى رواد الأعمال بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة، العدد (17).
23. العيفة، جمال، وفقيري، ليلي (2023). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية: الأسس والمبادئ وآليات التطبيق. مجلة المعيار، 21(2).
24. القبيج، إيهاب سمير (2012). دور ريادة الأعمال الداخلية في تحسين القدرات الاستراتيجية لقطاع البنوك. رسالة دكتوراة، جامعة عمان العربية، الأردن.
25. الكميم، عبد الحكيم محمد (2019). أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي؛ دراسة ميدانية على الجامعات اليمنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة إب، اليمن.
26. اللوح، باسم عمر (2017). أثر العوامل الريادية في تحقيق التميز المؤسسي؛ دراسة حالة موظفي شركات الوساطة للأوراق المالية في فلسطين. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة عمادة البحث العلمي، فلسطين.
27. النجار، أسامة محمد (2018). إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحديثة. حلب، سوريا، دار الكتب الوطني.
28. الهللات، صالح علي عودة (2014). إدارة التميز، الممارسة الحديثة في إدارة منظمات الأعمال (ط1). عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
29. الهويدي، حسام طلال (2018). أثر أبعاد المنظمة الريادية في تعزيز البيئة الإبداعية (دراسة ميدانية في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة عمان). رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء، الأردن.
30. بنحضر، عبد الباسط محمد (2021). دور حاضنات الأعمال في تعزيز الخصائص الريادية لرواد الأعمال (دراسة ميدانية على حاضنة الأعمال اليمنية). رسالة ماجستير، جامعة الريان، اليمن.

31. بلحاج، إبراهيم بلقاسم (2023). أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في المراكز الصحية الخاصة بمدينة الزاوية. 42(16).
32. دحدوح، ليليا (2018). دور إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة أداء الموارد البشرية؛ دراسة ميدانية بتعاونية الحبوب والبقول الجافة- أم البواقي. رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.
33. راضي، بهجت، والعربي، هشام (2016). إدارة الجودة الشاملة، المفهوم والفلسفة (ط1). القاهرة، مصر، روابط لنشر وتقنية المعلومات.
34. رضوان، محمود عبد الفتاح (2012). إدارة الجودة الشاملة، فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيقاً (ط1). القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
35. عبد الجواد، لميس منصور (2016). إدارة الجودة الشاملة ومستوى مساهمتها في تحقيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية. رسالة ماجستير، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة للدراسات العليا- غزة، فلسطين.
36. عبد القادر، خالد جميل (2014). تحديد معوقات التحول نحو المنظمة الريادية: دراسة استطلاعية في كلية التجارة والاقتصاد. مجلة جامعة الأنبا للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 6(11).
37. عمرو، عبدالله راتب (2021). أثر استراتيجيات زيادة الأعمال على إدارة المخاطر للمشاريع (دراسة تطبيقية على مشاريع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن). مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 1(4).
38. غريسي، مريم، وبوشريشة، عديلة (2019). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية (دراسة ميدانية لمطاحن عمر بن الفجوج- قالمة). رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي، قالمة، الجزائر.
39. غوث، غالب عبدالله (2021). التسويق الإلكتروني وأثره في الريادة المؤسسية. رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن.

40. قنديل، زين عزت محمد (2015). أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية: دراسة الأثر الوسيط للولاء التنظيمي (دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة الحاصلة على شهادة الاعتماد الدولية في مدينة). رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
41. مصطفى، أحمد سيد (2005). إدارة الجودة الشاملة والآيزو 9000، دليل عصري للجودة والتنافسية، ترجمة نصوص وإرشادات منظمة الآيزو. القاهرة، مصر، مكتبة جامعة الزقازيق.
- التقارير الرسمية:

1. الخبر اليمني (2025، فبراير 3). (مصدر نقص الكوادر). <http://www.alyemen-aljaded.com>
2. وكالة الصحافة اليمنية (سبأ) (2023، 5 أغسطس). (مصدر تحديات الاستيراد والتمويل). <https://www.saba.ye/a>
3. يمن أنباء (2023، يناير 30). (مصدر تحديات الاستيراد). <https://yemen-news.com>

ثانيا: المصادر والمراجع الاجنبية

1. Alsefri, M & ,Mughil, A. (2021). Quality management practices and their effects on the performance of organizations (Unpublished master's) thesis, Jazan University.
2. Argawi, O. M & ,Zaid, A. A. (2020). The impact of total quality management on the institution performance mediating role of knowledge management. Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems, 12(7).
3. Kalogiannidis, S & ,Stavros, S. (2021). The effects of total quality management practices and marketing on performance of SMEs: A case of selected manufacturing firms. Journal of Business and Management Studies , 2)3).

4. McFadzean, E., O'Loughlin, A., & Shaw, E. (2005). Corporate Entrepreneurship and Innovation Part 1: The Missing Link. *European Journal of Innovation Management*.
5. Nazar, R., Ali, S & ,Mehmood, W. (2020). Impact of entrepreneurial orientation on bank performance in Pakistan. *Journal of Public Affairs*, 21(4).
6. Sadikoğlu, E & ,Zehir, C .(2010) .Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between total quality management practices and firm performance :An empirical study of Turkish firms. *International Journal of Production Economics*, 127(1).
7. Shamsuddin, A., Othman, Z & ,Yusof, S. M. (2012). The dimensions of corporate entrepreneurship and the performance of established organizations. *International Journal of Business and Management*, 7(12).
8. Tabassum, R., Qureshi, T. M & ,Khan, M. A .(2020) .Total quality management and performance: A comparative study of public and private banks of Pakistan. *Journal of Global Business and Social Sciences (JGBSS)*, 5(1).
9. Toivonen, M., & Tuominen, T. (2009). Emergence of Innovation in Services. *The Service Industries Journal*, 29(7).
10. Yasa, N. N. K., Giantari, I. G. A. K., Sukaatmadja, I. P .G & ,Setini, M (2020). The influence of social media usage on the perceived business value and its impact on business performance of silver craft SMEs in Celuk Village, Gianyar-Bali. *Journal of Small Business Strategy*, 30(4).