



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

تأثير تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابداع في الشركات
الخدماتية الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة

نعمه زهير شحادة شقير

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440 هـ / 2018 م

تأثير تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابداع في الشركات الخدمائية
الفلستينية في محافظة رام الله والبيرة

إعداد:

نعمه زهير شحادة شقير

بكالوريوس تنمية مجتمع محلي من جامعة القدس المفتوحة (رام الله -
فلسطين)

المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية
المستدامة مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية
المستدامة
جامعة القدس

1440 هـ / 2018 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

تأثير تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابداع في الشركات الخدمائية
الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة

اسم الطالبة: نعمه زهير شحادة شقير
الرقم الجامعي: 21610763

المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2018/12/16م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتوافقهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد محمد حرز الله
التوقيع:
2. ممتحنا داخليا: د. ابراهيم عوض
التوقيع:
3. ممتحنا خارجيا: د. سعدي الكرنز
التوقيع:

القدس - فلسطين

1440 هـ / 2018 م

الإهداء

إلى من كلت أنامله لي يقدم لي لحظة سعادة، إلى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم، إلى رمز الرجولة والتضحية والإيثار، إلى القلب الكبير: والدي العزيز.

إلى من دعائها متصل بالسماء إلى من دفعتني إلى العلم وبها إزداد افتخار إلى راعية قلبي الاولى، حبيبتي، سكينتي، ملاذي ومأمني سندي بعد الله: والدتي الغالية.

إلى من هو مني وأنا منه، الى من به ومعهُ أكبر وعليه أعتمد، رفيق دربي ومؤنس أيامي، شمعة متقدة تنير طريق حياتي، صاحب القلب الطيب زوجي الغالي: نمر.

إلى توأم روحي ورفيقة دربي، إلى من رافقتني منذ أن حملنا حقائق صغيرة ومعها سرت الدرب خطوة بخطوة وما تزال ترافقني حتى الآن: أختي الغالية إيناس.

إلى أزهار النرجس التي تفيض حباً وطفولة ونقاءً وعطراً، الى من هم أقرب إليّ من روحي شغفي ومصدر سعادتي أولادي: أيهم، لين، سيلين.

إلى أساتذتي الكرام عامة على مدار سنوات حياتي التعليمية منكم إستقيتُ الحروف، وتعلّمت كيف أنطق الكلمات، وأصوغ العبارات، وأمضي قدماً حباً في العلم التعلم بوركتكم وجزاكم الله عني خير جزاء....

اما الشكر الذي من نوع خاص، فأنا أتوجه بالشكر أيضاً إلى كل من لم يقف بجانبني، ومن وقف في طريقي وزرع الشوك فيها، وعرقل مسيرتي التعليمية، فلولا وجودكم لما وصلت الى ما وصلت إليه، ولا أحسست بمتعة البحث ولا حلاوة المنافسة الايجابية.

نعمه زهير شهادة شقير

شكر وعرافان

يطيب لي أن أتوجه بالشكر إلى الله سبحانه وتعالى بعد حمده وشكره والثناء الحسن، الذي أمدني بعونه وتوفيقه على إنجاز هذا الأطروحة.

كما أتوجه بخالص الشكر وعظيم التقدير والامتنان والعرافان الجميل إلى الدكتور الفاضل أحمد حرز الله على تكرمه بالإشراف على هذه الرسالة، ولما لمستته من صدر رحب وتوجيه مثمر ونصائح قيمة كان لها أبلغ الأثر في إنجاز هذه الرسالة، حيث لم يكمل أو يمل من دعمي و تشجيعي وتوجيهي المثمر وعلى ماقدمه من يد العون والمساعدة لإنجاز هذا البحث.

كما وأتقدم بجزيل الشكر والامتنان للأفاضل الذين لم يتوانو ولو للحظة في تقديم البذل والعطاء والنصح واخص بالذكر الدكتور عبد الرحمن التميمي والدكتور سعدي الكرنز والدكتور جواد شقير لهم كل الشكر والتقدير

ولا يسعني ايضاً إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الدكتور الفاضل إياد خليفة لما قدمه من توجيه مثمر ونصائح قيمة امد الله بعمره وبارك بعلمه ونفع به الأمه .

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى المدراء العاملين في الشركات الخدمائية في محافظة رام الله والبيرة، على تسهيل مهمتي في البحث والدراسة، وعلى ما قدموه لي من بيانات كانت الأساس في إنجاز هذه الدراسة.

الباحثة

نعمه زهير شحادة شقير

إقرار

أقر أنا معدة الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير في التنمية المستدامة/بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة بإستثناء ما تم الإشارة إليه حينما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم تقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع: 

نعمه زهير شحادة شقير

التاريخ: 2018/12/16 م

تعريفات

- إدارة الجودة الشاملة** : فلسفة ادارية ومدخل استراتيجي ووسيلة لادارة التغيير، وتهدف الى نقل الشركات المعاصرة من أنماط التفكير التقليدية لمختلف أوجه الشركة الى أنماط تفكير وممارسات تتلائم مع البيئة والمتطلبات المعاصرة، كما تؤكد على مشاركة العنصر البشري بتحريك مواهبهم والتركيز على التحسين المستمر(الحراخشة، 2001).
- الجودة** : انتاج الشركة لسلعة او تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، من خلال مقاييس موضوعه سلفا لانتاج السلع وتقديم الخدمات وايجاد صفة التميز فيهما (عقيلي، 2009).
- الجودة الشاملة** : مجموعة من الأنشطة التي تقوم المؤسسة بأكملها على نحو فعال من اجل تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية وذلك لتقديم منتجات وخدمات ذات مستوى من الجودة يرضي الفئات المستهدفة في الوقت المناسب والسعر المناسب (سهمود، 2013).
- ممارسات إدارة الجودة الشاملة** : مجموعة من التطبيقات تتضمن مشاركة جميع العاملين في المنظمة من أجل تحسين جودة المنتج وبناء علاقات أفضل مع الزبائن لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة ولزيادة قدرة المنظمة على المنافسة (Kim et al, 2012).
- الابداع** : أفكار تتصف بكونها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل المشكلات، او تطوير أساليب وأهداف، أو تعميق رؤية، أو إعادة تركيب الانماط المعرفية في السلوكيات الادارية في أشكال متميز ومتطورة تدفع الشركة الى الامام (الزهراني، 2012).
- الابداع في المنتج:** : التوصل الى افكار جديدة لانتاج منتجات جديدة او تحسين للمنتجات الحالية لتلبية حاجات ورغبات العملاء وتحقيق الميزة التنافسية للشركة (شطريط، 2017).

- الابداع في العملية** : الطريقة التي من خلالها تدير الشركة أعمالها مثل التقنيات التي تتبعها الشركة في الانتاج او التسويق لمنتجاتها وخدماتها (شريط، 2017).
- الابداع التنظيمي** : الممارسة أو العملية التي ينبثق عنها إحداث فكرة أو سلوك أو منتج أو خدمة أو تكنولوجيا أو أي ممارسة إدارية جديدة، حيث يترتب عليها إحداث نوع من التغيير في بيئة أو عمليات أو مخرجات الشركات" (الخصاونة، 2011).
- الابداع التكنولوجي** : العمليات التي تتعلق بالمستجدات الايجابية، والتي تخص المنتجات بمختلف أنواعها وكذلك أساليب الإنتاج (حجاج، 2016).
- الإبداع التكنولوجي التدريجي"الجزئي"** : القيام بإضافات صغيرة وتعديلات جزئية سواء في المنتجات الموجودة حالياً، وكذلك في العمليات والأساليب الإنتاجية المستخدمة (نجم، 2003).
- الابداع التسويقي** : تطبيق طرق جديدة في التسويق تتضمن في جوهرها على تغييرات هامة في تصميم المنتجات، التغليف، الترويج للمنتج والتسعير (البكري، 2014).
- الابداع الاداري** : مجموعة الإجراءات والعمليات والسلوكيات التي تؤدي إلى تحسين المناخ العام في الشركة وتفعيل الاداء من خلال تحفيز العاملين على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب أكثر إبداعاً وبطريقة غير مألوفة في التفكير (عوض، 2013).
- الإبداع التدريجي للمنتج** : تقديم سلعة أو خدمة تمتلك خصائص أو مميزات جديدة أو إجراء تحسين أو تطوير تكنولوجي ثانوي لتقديمه في السوق (2006، Reichstein and Salter).
- الإبداع التدريجي للعملية** : اجراء تحسين أو تطوير ثانوي في الأدوات والتطبيقات المستخدمة في إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة (Kim et al, 2012).
- الإبداع الجذري للمنتج** : تقديم سلعة أو خدمة ذات تكنولوجيا جديدة تختلف تماماً عن التكنولوجيا الحالية الموجودة في السلعة أو الخدمة (2006، Reichstein and Salter).
- الإبداع الجذري للعملية** : إجراء تحسين أو تطوير أو إدخال تطبيقات تكنولوجيا وعناصر وأدوات جديدة تختلف كلياً عن التكنولوجيا الحالية الموجودة في العمليات لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة (Kim et al, 2012).

الخدمة : النشاط الاقتصادي الذي يخلق قيمة ويوفر فوائد للزبائن في وقت
ومكان معين (Talib et al, 2012).

قطاع الشركات الخدمائية : جميع أنشطة الاقتصاد غير الصناعات التحويلية والتعدين والحراجة
والزراعة وصيد الأسماك والصيد واستغلال المحاجر والبناء والإدارة
العامة والدفاع والمرافق العامة (Kanapathy, 2003).

اختصارات الدراسة

TQM: Total Quality Management	إدارة الجودة الشاملة
EFQM: European Foundation for Quality Management	نموذج التميز الأوروبي
ASQ: American Society for Quality	الجمعية الأمريكية للجودة

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابداع في الشركات الخدمائية الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي، حيث قامت بتصميم استبانة ضمت (65) فقرة فعيلة موزعة على ثلاثة عشر بعدا مقسمة الى جزئين، الأول يشمل ابعاد ممارسات إدارة الجودة الشاملة وهي: (التزام الادارة العليا والقيادة، التركيز على العملاء، التدريب، علاقات العاملين، جودة البيانات والتقارير، تصميم الخدمة، العمليات الادارية)، والجزء الثاني يشمل ابعاد الإبداع وهي: (ابداع الخدمة الجذري، إبداع الخدمة التدريجي، إبداع العمليات الجذري، إبداع العمليات التدريجي، الإبداع الإداري)، وتمتعت بدرجة صدق وبدرجة ثبات بلغت للأداة الكلية لمحور ممارسات إدارة الجودة الشاملة (0.94)، والدرجة الكلية لمحور الابداع (0.91).

تكون مجتمع الدراسة من جميع الافراد العاملين في الشركات الخدمائية في محافظة رام الله والبيرة، وتم استخدام اسلوب المسح الشامل للمبحوثين من مجتمع الدراسة من العاملين في الشركات الخدمائية ممن يحمل مسميات مدير عام، ومدير تنفيذي، ونائب مدير عام، ومدير ادارة الجودة، أو مدير العمليات الانتاجية فيها حيث بلغت العينة النهائية المستردة من أفراد مجتمع الدراسة (220) مستجيب، والتي اعتبرت عينة ممثلة للدراسة.

وتوصلت الدراسة الى ان هنالك ممارسات لإدارة الجودة الشاملة بدرجة مرتفعة في الشركات الخدمائية، حيث بلغ المتوسط العام لها (4.05) وبدرجة تقدير كبيرة، وبانحراف معياري قيمته (0.49)، كذلك وجد قدرات وممارسات إبداعية في الشركات الخدمائية بصورة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.16)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (0.63) مما يؤكد أن ممارسات ادارة الجودة الشاملة تعمل وبشكل متوازن على تحقيق الابداع في تلك الشركات.

كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد ممارسات ادارة الجودة الشاملة المرنة (Soft TQM) في الإبداع الخدماتي، وفي إبداع العمليات وفي الإبداع الإداري، كذلك تبين وجود أثر ذي دلالة احصائية لأبعاد ممارسات ادارة الجودة الشاملة الجامدة (Hard TQM) في الإبداع الخدماتي، وفي إبداع العمليات وفي الإبداع الإداري.

كما تبين وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في اتجاهات المبحوثين من أفراد عينة الدراسة نحو تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابداع في الشركات

الخدماتية العاملة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير قطاع النشاط الخدماتي، وعدد الموظفين، وحجم المبيعات السنوية.

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان منها تعزيز مشاركة الادارة العليا لجميع المستفيدين في توجيهاتها وتطلعاتها المستقبلية، وأن تتيح للعاملين فرصة المشاركة في تنفيذ التغييرات، وتشجيع التغيير والتحسين الدائم لتحقيق التميز، وقيام ادارة الشركات بتدريب العاملين على برنامج الجودة لتعزيز الوعي حول مفاهيم ومبادئ ادارة الجودة الشاملة ونشر ثقافتها من خلال نشرات متخصصة، اضافة الى ضرورة اجراء التحسين المستمر لعمليات الشركات والمتابعة المستمرة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة لنشر ثقافة الجودة بين العاملين مع أهمية التركيز على تلبية احتياجات ورغبات الزبائن، من خلال جمع معلومات شاملة ودقيقة في الوقت المناسب حول هذه الاحتياجات، واستخدامها في تصميم الخدمات، للاحتفاظ بالزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد.

The impact of implementation TQM practices on Innovation in the Palestinian service companies in Ramallah and Al Bireh Governorate.

Prepared by: Ne'meh Zuhier Shoqeir

Supervised by: Dr. Ahmad Herzallah

Abstract

This study provides useful insights on the impact of implementation TQM practices on Innovation in the Palestinian service companies in Ramallah and Al Bireh Governorate.

Descriptive approach was utilized in this study, by designing a questionnaire consisting of (65) paragraphs distributed over (13) dimensions divided into two parts: The first include TQM **practices (Management Leadership, Employee relations, Training, Customer focus, Supplier Management, Quality data and reporting, Service design, Process Management)**, the second part includes the dimensions of Innovation (Radical Service, Criminal Service, Radical Process, Criminal Process, and Administrative Innovation).

The questionnaire was distributed to all members of the study population in service companies in Ramallah and Al-Bireh governorate. A complete surveying of 220 employees of the service companies was taken in the study, which include (general managers, executive director, deputy general manager, and quality, management, and productivity directors).

The results showed that TQM practices are higher in service companies than other ones, and a high degree of appreciation. In addition, the innovation dimensions in the service companies were high, which confirms that quality management practices are working in a balanced manner to achieve innovation in service companies.

Results also showed a statistically significant impact of the Soft TQM practices on service innovation, process innovation and administrative innovation. In addition, results showed a statistically significant impact on the Hard TQM practices on service innovation, process innovation and administrative innovation.

The results showed that there were significant differences at the level of statistical significance ($\alpha \leq 0.05$) in the attitudes of the respondents in the study sample towards the effect of TQM practices on the innovation in the service companies in Ramallah and Al Bireh Governorate due to the variable of service sector, number of employees.

According to the results the researcher recommendations: involve the senior management of all beneficiaries in their guidance and future aspirations, give employees the opportunity to participate in implementing the changes encourage continuous improvement and improvement to achieve excellence, and dissemination of its culture through specialized publications. The need to continuously improve the operations of companies and follow-up implementation of TQM to spread the culture of quality among employees with the importance of focusing on meeting the needs and wishes of customers, by collecting timely and comprehensive information on these needs, and use in the service design, to retain existing customers and gain new customers.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1. مقدمة

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه". فجوهر هذا الحديث الشريف إنما يدل على أن الجودة مطلب إسلامي ومتطلب وظيفي في نفس الوقت، فالجودة هي ثقافة ينبغي أن تتبنى من جميع أفراد المنشأة كل في موقعه الخاص، ثم هي سلوك دائم يجب أن يمارس بشكل مستمر، حيث يعتمد نجاح إدارة الجودة الشاملة على مساهمة جميع أفراد الشركة في تلك السياسة لانجاحها.

وحسب المعهد الأميركي للجودة، يمكن تلخيص إدارة الجودة الشاملة على أنها نظام إداري، لشركة تركز على متطلبات عملائها، يقوم على أن جميع العاملين يعملون لتأمين التحسين المستمر، تستخدم الإستراتيجيات والمعطيات والتواصل الفعال لدمج وتكامل اختصاصات الجودة في ثقافة ونشاطات الشركة (المعهد الأميركي للجودة ASQ، 2017).

تلعب الجودة دوراً هاماً في الاستراتيجية الشاملة للمنظمة حيث أن التحدي الرئيس للشركات العالمية للحصول على حصة في السوق الدولية هو فهم حاجات ورغبات الزبائن، لهذا الغرض، اختارت معظم الشركات تطبيق أدوات الجودة لتحسين جودة منتجاتها، كما اهتم العالم بأسره بإدارة الجودة الشاملة، نظراً لنتائجها الملموسة في استدامة الشركات وتحقيق النجاح المؤسسي (البلدواي ونديم، 2007).

لقد تم استكشاف استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة على نطاق واسع من قبل الأكاديميين والاستشاريين والمديرين في جميع أنحاء العالم، حيث بدأت إدارة الجودة في اليابان وكان لها فيما بعد تأثيراً كبيراً على الشركات في جميع أنحاء العالم، وأثر ذلك على التحسن الكبير في الأداء في معظم الشركات التي قامت بتنفيذ إدارة الجودة الشاملة، حيث أن الشركات التي تتبنى إدارة الجودة الشاملة ومتابعة

جودة المنتج سوف تحسن من مكانتها التنافسية ونجاح أعمالها التجارية، وتميز منتجاتها، جعلت بيانات الأعمال التنافسية والديناميكية اليوم تحقيق الجودة جزءاً أساسياً من النجاح التنظيمي، بالإضافة إلى ذلك، فإن الجودة العالية توفر ميزة تنافسية مستدامة، لذا فيجب على الشركات أن تتجاوز التطبيق الماهر للأدوات والتقنيات لتشمل تحولاً في القيم والمعتقدات والأماكن التي توجه الأنشطة التنظيمية (الشعار، 2014).

يتسم العصر الحالي بالتغير المستمر والمتزايد في كافة المناحي، مما يفرض على الشركات البحث عن المزيد من الكفاءة والابتكار والإبداع، والاستغناء عن النظم والطرق التقليدية في مجال التطوير والتحسين المستمر (السعودي، 2008)، من هنا يأتي دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأساليب والطرق، حيث تعتبر تطبيقات وممارسات إدارة الجودة الشاملة المفتاح الاستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية وتحسين الأداء ومن ثم البقاء والاستدامة، لذا فإن جميع الشركات على كافة نشاطاتها وأحجامها تنفذ مبادئ وممارسات إدارة الجودة الشاملة (الشعار، 2014)، (Dean and Evan, 1994)، (Bon and Mustafa, 2013).

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبون، كما توفر للمنظمات مبادئ قابلة للتطبيق تمكنها من الاستجابة للتحديات والمتغيرات المحيطة وتزيد من قدرتها على تحسين أدائها (التميمي، 2007).

تزايد الأهتمام في إدارة الجودة الشاملة على مختلف الأصعدة عالمياً وإقليمياً ومحلياً، مما دفع العديد من الشركات الإنتاجية والخدمية لإعطائها الأهمية الكبيرة سعياً منها لترصين الأبعاد المستهدفة لوجودها في نطاق إدارة الموارد البشرية وتحقيق الميزة التنافسية لها، سيما وأن المنافسة الحادة لعبت دوراً كبيراً في توجيه استراتيجيات الشركات المختلفة، كما أن التقدم العلمي والتطور التقني الذي تم تحقيقه في مختلف المجالات يتطلب النظر لأمر بطرق مختلفة، مما دعا العديد من هذه الشركات للسعي نحو تطبيقات إدارة الجودة الشاملة لغرض تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء، وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن تبني الشركات لإدارة الجودة الشاملة يقوم على مجموعة من العوامل الأساسية وهي توفر ثقافة مرنة داعمة للابتكار والإبداع، التزام قيادة المؤسسة بمبادئ الجودة الشاملة، التركيز على الزبائن وأصحاب المصالح، إدارة الأفراد وتمكينهم من اتخاذ القرارات فضلاً عن تبني المنظمة أسلوب الإدارة القائمة على تحليل المعلومات والاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرارات (الشعار، 2014).

تشير الدراسات إلى أن تبني مفاهيم وممارسات إدارة الجودة الشاملة سيؤدي بالضرورة إلى التميز بالإبداع، حيث إن الأهتمام بالزبون، والتركيز على تحسين العمليات، والنتائج، وتبني نظم وقائية

وعلاجية مستمرة، سنؤدي بالتأكيد إلى التفوق على الآخرين والتميز عليهم، وبناء على العديد من الدراسات والأبحاث في إدارة الإنتاج والعمليات فإن الابتكار والابداع بعناصره ابتكار وابداع المنتج وابتكار وابداع العملية والابتكار الإداري يعتبر من العوامل الأساسية التي تساعد الشركات بالحصول على الميزة التنافسية (Mishtaq et al, 2011)، (Li et al, 2001)، (Michael and Morgan,)، (2002)، ولقد تناولت العديد من الدراسات والابحاث أثر ادارة الجودة الشاملة على الابداع، حيث توصلت بعضها الى وجود أثر وبعضها عدم وجود أثر (Kim et al, 2012)، (Dean and)، (Evans, 1994)، (Bon et al, 2012)، (Singh and Smith, 2004)، (Prajogo et al,)، (2008)، (Hoang et al, 2006)، (Kanji, 1996)، (Roffe, 1999)، (Tang, 1998)، وتزايدت أهمية قطاع الشركات الخدمائية بشكل كبير في الاقتصاد المحلي والعالمي، وزادت مساهمة هذا القطاع في الناتج القومي الاجمالي في معظم الدول بشكل ملحوظ خاصة في العقدين الماضيين (Bon and Mustafa, 2012).

لقد جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على أثر ادارة الجودة الشاملة على الابداع في الشركات الخدمائيه الفلسطينية لتساهم في وضع اقتراحات وحلول لتطوير الخدمات التي تقدمها هذه الشركات واستخدام أفضل الطرق والأساليب في هذه الشركات.

2.1. مشكلة الدراسة

يغلب على التحولات الجارية في الشركات الخدمائية منذ الدخول في الألفية الجديدة صفة التحول من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الرقمية والافتراضية، ومع وجود العولمة وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا يتطلب الأمر من الشركات بذل جهود من أجل تعزيز الابداع ودعم الجودة كوسيلة من أجل البقاء والنمو، وتزايد الاعتراف بأهمية الابداع التكنولوجي وتطبيق برنامج الجودة في الدول المتقدمة، ولكن تكمن المشكلة في النظر إليها كممارسة عملية، وقد شاعت هذه الطروحات في بيئات الدول المتقدمة ولذا لا يعد الموضوع طارئاً عليها إلا أن الدول النامية ومنها فلسطين ونتيجة التغيرات التنظيمية والاقتصادية التي أدت إلى أن تشكل بيئة معقدة للأعمال ونتيجة زيادة حدة المنافسة والتي أصبحت موجهة بالتطور التكنولوجي ومن أجل التغلب على ديناميكية بيئة الأعمال والحصول على بيئة مستقرة نوعاً ما؛ أصبح الابداع أساساً لتأسيس المنظمات، فالمشكلة ليست في وجود برنامج للجودة أو في وجود الابداع التكنولوجي وإنما تكمن المشكلة في تطبيق برنامج الجودة والاستفادة منه في دعم الابداع التكنولوجي.

على الرغم من أن هناك الكثير من الدراسات الحديثة في مجال إدارة الجودة الشاملة، إلا أن معظم الدراسات ربطت العلاقة بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة والابداع خاصة في قطاع الخدمات، حيث