

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض

إعداد الطالب/ نواف بن علي الزهراني

الرقم الجامعي / 2021204574

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف/

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

تاريخ التقديم :

العام الدراسي:

قائمة المحتويات:

3	أسئلة البحث:
4	أهداف البحث:
5	فرضيات البحث:
7	رسم نموذج البحث:
8	مكان التطبيق المقترح للبحث:
9	منهجية البحث:
11	المخطط المقترح للبحث:
12	المراجع:

أسئلة البحث:

السؤال الرئيسي للدراسة:

➤ ما هو أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض؟

الأسئلة الفرعية للدراسة:

- كيف يؤثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا الموظفين في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض؟
- ما هو تأثير نظام إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض؟
- كيف يسهم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض؟
- ما هي التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض عند تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة؟
- كيف يؤثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض؟
- ما هو دور القيادة الإدارية في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض؟
- كيف يمكن قياس وتحليل الأثر المالي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض؟
- ما هي أفضل الممارسات والاستراتيجيات التي يمكن اتباعها لضمان نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض؟

أهداف البحث:

- ✓ يعد رضا الموظفين من المؤشرات الحيوية للأداء التنظيمي، حيث ينعكس إيجابياً على الإنتاجية والكفاءة العامة للمؤسسة. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل كيف يمكن لنظام إدارة الجودة الشاملة تحسين رضا الموظفين في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض من خلال توفير بيئة عمل داعمة، وتعزيز التواصل الداخلي، وتقديم فرص التدريب والتطوير المستمر.
- ✓ إحدى الأهداف الأساسية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة هي تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور. تهدف الدراسة إلى تقييم مدى تأثير هذا النظام على مستوى الخدمات في المؤسسات الحكومية، ومدى رضا المواطنين عن تلك الخدمات. سيتم تحليل كيفية تطبيق معايير الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين سرعة وكفاءة تقديم الخدمات وتقليل الأخطاء والشكاوى.
- ✓ تهدف الدراسة إلى استكشاف دور نظام إدارة الجودة الشاملة في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الحكومية. من خلال تطبيق هذا النظام، يمكن تحقيق تحسينات كبيرة في العمليات الداخلية، وتبسيط الإجراءات، وتقليل الفاقد والإهدار في الموارد. ستساهم هذه التحسينات في رفع مستوى الأداء العام للمؤسسات وتحقيق أهدافها بكفاءة أعلى.
- ✓ تواجه المؤسسات الحكومية العديد من التحديات عند محاولة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة. تهدف الدراسة إلى تحديد هذه التحديات وتحليل أسبابها، سواء كانت تتعلق بالبنية التنظيمية، أو المقاومة للتغيير، أو نقص الموارد البشرية والمالية. سيساعد فهم هذه التحديات على تطوير حلول واستراتيجيات لتجاوزها وضمان نجاح تطبيق النظام.
- ✓ تسعى الدراسة إلى تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض، من خلال تحليل كيفية تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على تعزيز هذه الثقافة بين الموظفين والإداريين. تهدف إلى فهم كيف يمكن لهذا النظام أن يشجع على الابتكار، والتحسين المستمر، والالتزام بمعايير الجودة العالية في جميع جوانب العمل.

- ✓ تسلط الدراسة الضوء على دور القيادة الإدارية في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء التنظيمي. يتمحور هذا الهدف حول فهم كيف يمكن للقادة الإداريين توجيه وتوجيه جهود الجودة داخل المؤسسة، وتعزيز الالتزام بمعايير الجودة، وتحفيز الموظفين لتحقيق الأهداف المشتركة.
- ✓ يعد قياس الأثر المالي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة هدفاً رئيسياً للدراسة. سيساهم هذا الهدف في تحليل كيف يمكن لتحسين العمليات وتقديم خدمات عالية الجودة أن يؤدي إلى تحقيق وفورات مالية، وتحسين استخدام الموارد، وزيادة العائد على الاستثمار في المؤسسات الحكومية.
- ✓ تهدف الدراسة إلى تحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات التي يمكن اتباعها لضمان نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض. ستساهم هذه النتائج في توفير دليل عملي للمؤسسات الحكومية الأخرى الراغبة في تطبيق النظام، وتقديم توصيات محددة لتحسين الأداء التنظيمي.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية للدراسة:

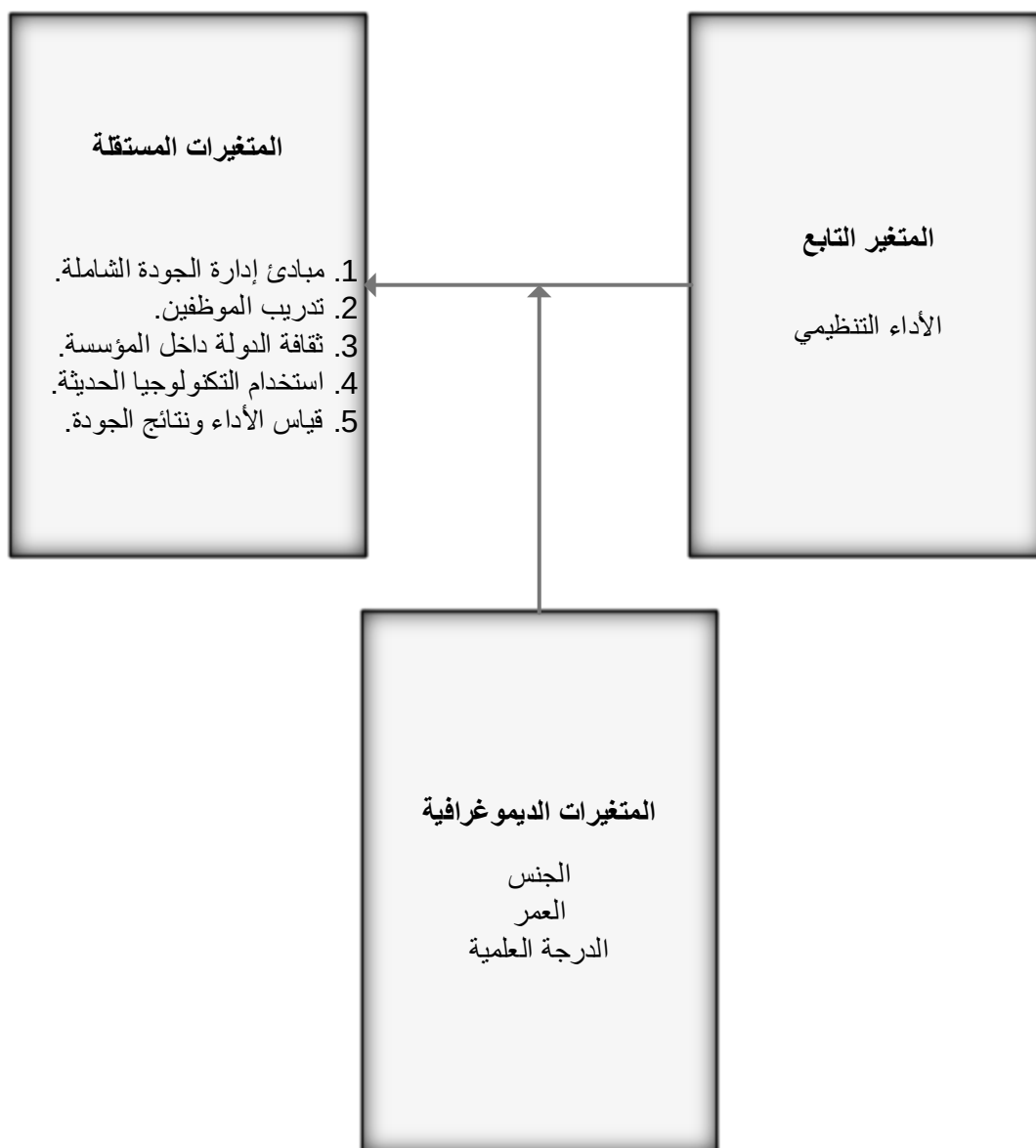
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية للدراسة:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا الموظفين في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وتحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض.

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وتجاوز التحديات والمعوقات في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وتعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين دور القيادة الإدارية وتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وتأثيره على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض.

رسم نموذج البحث:



رسم توضيحي 1: نموذج البحث

مكان التطبيق المقترح للبحث:

يعتبر مكان التطبيق أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر في نتائج البحث، لذا سيكون التركيز في هذه الدراسة على المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض. تتميز هذه المدينة بكونها العاصمة وأحد المراكز الإدارية الأساسية في المملكة العربية السعودية، مما يجعلها بيئة مثالية لدراسة أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنظيمي.

✓ أهمية مدينة الرياض كمكان للتطبيق

تعد الرياض مركزاً حيوياً يضم مجموعة متنوعة من المؤسسات الحكومية التي تعمل في مجالات مختلفة، مثل التعليم، الصحة، الخدمات العامة، والقطاع الأمني. هذه المؤسسات تلعب دوراً أساسياً في تقديم الخدمات للمواطنين والمقيمين، مما يجعل تحسين أدائها ضرورة ملحة لتحقيق الأهداف التنموية للدولة، وخاصة في إطار رؤية السعودية 2030. تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في هذه المؤسسات يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز الكفاءة والفاعلية، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة.

✓ تنوع المؤسسات الحكومية

يتواجد في الرياض مجموعة واسعة من المؤسسات الحكومية، مثل الوزارات، الهيئات، والمؤسسات العامة. هذا التنوع يوفر فرصة لدراسة كيفية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في سياقات متعددة. على سبيل المثال، يمكن أن تختلف التحديات والفرص المتعلقة بتطبيق TQM بين وزارة الصحة ووزارة التعليم، مما يعزز من قيمة البحث من خلال تقديم رؤى شاملة ومتكاملة.

✓ البيئة التنظيمية في الرياض

تعتبر البيئة التنظيمية في الرياض بيئة غنية بالتحويلات والتطورات، حيث تسعى الحكومة إلى تعزيز الأداء العام للمؤسسات الحكومية من خلال تطبيق استراتيجيات جديدة مثل الجودة الشاملة. هذه البيئة تتيح للباحثين مراقبة تأثير هذه الاستراتيجيات في الوقت الفعلي، وتقديم توصيات مبنية على الأدلة تساهم في تحسين الأداء المؤسسي.

✓ توافر البيانات والمعلومات

تمتاز المؤسسات الحكومية في الرياض بتوفر بيانات دقيقة حول عملياتها وأدائها، وهو ما يسهل عملية جمع المعلومات اللازمة للدراسة. هذا التوافر يعزز من دقة النتائج ويمنح الباحثين إمكانية إجراء تحليل عميق للعوامل المؤثرة في الأداء التنظيمي. يمكن استخدام هذه البيانات لتحديد نقاط القوة والضعف في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

✓ الاحتياجات والتحديات المحلية

تواجه المؤسسات الحكومية في الرياض مجموعة من التحديات المحلية، مثل الحاجة إلى تحسين الكفاءة، وتعزيز جودة الخدمات، وزيادة رضا العملاء. لذلك، يُعتبر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة أداة فعالة لمواجهة هذه التحديات. من خلال دراسة أثر هذا التطبيق، يمكن أن تسلط النتائج الضوء على كيفية تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الحكومية.

✓ مساهمة البحث في تطوير الأداء

يتطلع البحث إلى تقديم مساهمات قيمة في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات الحكومية. من خلال استكشاف أثر نظام إدارة الجودة الشاملة، يمكن أن يقدم البحث توصيات عملية تساهم في تطوير استراتيجيات جديدة تتناسب مع احتياجات المؤسسات وتعزز من قدرتها على تحقيق الأهداف المنشودة.

منهجية البحث:

يتناول هذا البحث دراسة أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض، حيث تم استخدام المنهجية الكمية لجمع البيانات وتحليلها. وتعتبر هذه المنهجية ملائمة لتحقيق أهداف البحث، وذلك من خلال الاعتماد على أدوات قياس محددة وتطبيق أساليب تحليل إحصائي تهدف إلى تقديم نتائج موثوقة تدعم فرضيات الدراسة (Khan, 2023).

✓ تصميم الدراسة

تم تصميم هذه الدراسة كدراسة وصفية تحليلية، حيث تم تحديد مشكلة البحث وأهدافه بدقة، وتم تطوير فرضيات تتعلق بالعلاقة بين تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي. تم وضع إطار عمل يتضمن المتغيرات المستقلة (تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة) والتابعة (الأداء التنظيمي)، مما يسهل فهم العلاقة بينهما.

✓ مجتمع الدراسة وعينتها

شملت عينة الدراسة مجموعة من المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض، حيث تم اختيارها بطريقة عشوائية لضمان تمثيل جيد لمختلف القطاعات. بلغ حجم العينة 300 موظف من مختلف المستويات الوظيفية داخل تلك المؤسسات. هذا التنوع يعكس التجارب المختلفة حول تطبيق نظام إدارة الجودة وأثره على الأداء.

✓ أدوات جمع البيانات

تم استخدام استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميم الاستبيان ليشمل مجموعة من الأسئلة المغلقة التي تتعلق بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وعوامل الأداء التنظيمي. تتضمن أسئلة الاستبيان مقاييس ليكرت، حيث تتراوح الخيارات من "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة"، مما يتيح قياس آراء المشاركين بشكل دقيق (2024, opentextbc).

✓ إجراءات جمع البيانات

تم توزيع الاستبيانات على العينة المستهدفة بشكل إلكتروني وورقي، مع ضمان توفير التوجيهات اللازمة لضمان الفهم الصحيح للأسئلة. تم جمع البيانات على مدار فترة زمنية محددة، وتم التأكد من سرية المعلومات وحماية خصوصية المشاركين، مما يعزز مصداقية النتائج.

✓ التحليل الإحصائي للبيانات

بعد جمع البيانات، تم استخدام برنامج SPSS لتحليلها إحصائيًا. تم تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية، مثل التحليل الوصفي والتوزيعات التكرارية، بالإضافة إلى تحليل الانحدار لتحديد مدى تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي. هذا التحليل يعكس العلاقة بين المتغيرات ويساعد في اختبار الفرضيات.

✓ تفسير النتائج

تم تفسير النتائج بناءً على البيانات المحصلة، حيث تم فحص تأثيرات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على مختلف جوانب الأداء التنظيمي مثل الكفاءة، ورضا العملاء، والتفاعل بين الفرق. يُظهر التحليل كيف أن هذه العوامل مترابطة، مما يعكس الفائدة المترتبة على تطبيق نظم الجودة.

المخطط المقترح للبحث:

المرحلة	الفترة الزمنية	الأنشطة
1. مرحلة التحضير	1-2 شهر	تحديد موضوع البحث وصياغة الإشكالية
		مراجعة الأدبيات السابقة
		وضع الإطار النظري للبحث
2. تصميم البحث	1 شهر	اختيار منهجية البحث والأدوات
		اعداد استبانة للبحث
3. جمع البيانات	2-3 شهور	توزيع الاستبيانات على العينة المستهدفة
		جمع وتحليل البيانات
4. تحليل النتائج	1-2 شهر	تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة
		كتابة النتائج والملاحظات
5. كتابة التقرير	2 شهر	إعداد المسودة الأولية للتقرير
		مراجعة المسودة وإجراء التعديلات
6. تقديم البحث	1 شهر	إعداد العرض النهائي وتقديمه
		الرد على الملاحظات والاستفسارات

جدول 1: المخطط المقترح للبحث.

المراجع:

Khan, J. A. (2023). Research Methodology (Methods, Approaches And Techniques). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/373809840_Research_Methodology_Methods_Approaches_And_Techniques

opentextbc. (2024). Constructing Survey Questionnaires. Retrieved from <https://opentextbc.ca/researchmethods/chapter/constructing-survey-questionnaires/>