

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية

دانيا بنت حسين عبدالكريم الشبيخي اشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

2025-الفصل الدراسي التاسع

جدول المحتويات

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

2.2.1 فجوات على المستوى التطبيقي

3.1 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري

2.3.1 على المستوى التطبيقي

4.1 قائمة المراجع

1.1 المقدمة :

أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية

في ظل التحولات المستمرة التي يشهدها القطاع الحكومي، تزايدت التحديات التي تواجه المؤسسات العامة في تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين وتعزز الثقة في الأداء الحكومي. من هذا كأحد أبرز الأساليب الإدارية الحديثة التي تسعى (TQM) "المنطلق، برز مفهوم "إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين جودة الأداء والخدمات من خلال التحسين المستمر، التركيز على المستفيد، وتفعيل دور العاملين.

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية، وذلك من خلال تحليل واقع أحد القطاعات الحكومية، وقياس مدى استفادتها من تطبيق هذه المبادئ لتحقيق الكفاءة والفعالية في خدماتها، لقد أصبح رضا المستفيد من الخدمات الحكومية أحد أهم مؤشرات نجاح الأداء الإداري.

2.1 مشكلة الدراسة

رغم تبني العديد من الجهات الحكومية مفاهيم تطوير الأداء والجودة، إلا أن جودة الخدمات المقدمة لا تزال دون التطلعات في كثير من الحالات، حيث تظهر في شكل بطء في الإجراءات، ضعف في رضا المستفيدين، وقصور في الاستجابة للاحتياجات المتزايدة، إن غياب التكامل في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بين مختلف الإدارات، وضعف القياس الفعال لاداء الموظفين والعمليات، قد يؤدي الى نتائج محدودة الأثر .

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

قلة الدراسات العربية التي تتناول العلاقة بين الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية بشكل تطبيقي في سياق الإدارات العامة، مما يفتح المجال أمام هذه الدراسة لتقديم مساهمة علمية واضحة .

- ندرة الدراسات العربية التطبيقية:

توجد قلة في الأدبيات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة داخل السياق الحكومي كمفهوم منفصل , دون تحليل تأثيرها على مستوى الأداء الفعلي للخدمة .

- غياب نماذج واضحة قابلة للتطبيق:

توجد فجوة في توفير نماذج قياس فعالة تناسب طبيعة القطاع العام.

2.2.1 فجوات على المستوى التطبيقي

رغم تطبيق بعض الجهات الحكومية لمبادئ الجودة الشاملة، إلا أن الواقع لا يعكس فعالية عالية لذلك التطبيق، ما يؤكد الحاجة إلى دراسات تحليلية لفهم الفجوة بين النظرية والتطبيق وي طرح في هذا السياق السؤال الرئيس التالي:

ما أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية؟

تطبيق شكلي للمفاهيم:

كثير من المؤسسات الحكومية تطبق الجودة كاجراء اداري شكلي دون تبني فعلي لمفاهيمه العميقة

ضعف ثقافة الجودة لدى الموظفين:

• غياب التوعية والتدريب الكافي على مفاهيم يضعف من فعالية التطبيق.

3.1 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في الإثراء النظري لحقل الإدارة العامة من خلال تركيزها على تحليل العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية، وهو موضوع معاصر تتزايد أهميته في سياق التحولات الإدارية في القطاع العام.

تساعد في بناء عملي متكامل حول كيفية التوظيف أدوات داخل البيئة الحكومية .

تفتح المجال للدراسات لاحقة تتبنى ذات المنهج لتطوير نماذج قياس وتقييم شاملة.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

تتجلى الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في قدرتها على تقديم مؤشرات واقعية تسهم في تحسين أداء المؤسسات الحكومية، من خلال تحليل تجربة جهة حكومية معينة، واقتراح أساليب عملية لتطبيق الجودة الشاملة وتعزيز أثرها على جودة الخدمات .

- تقدم الدراسة دليلاً تطبيقياً يمكن الاستفادة منه داخل المؤسسات الحكومية لتحسين أداها الخدمي.
- تبرز أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة قائمة على الجودة والنتائج.
- تسهم في وضع التوصيات العملية لمعالجة التحديات التي تعيق تطبيق الجودة داخل الأجهزة الحكومية.

1.3.4

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الممارسين

الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن

بشاير غانم الظفيري

فاطمة علي القرني

- أسماء عايد الظفيري

سلوى عايد الشمري

ملخص

ال

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في

مستشفى الملك خالد بحفر الباطن. استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي. وذلك للاستفادة منه في التعرف على أثر

جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر

تطبيق إدارة الجودة الشاملة على

اعتمدت 869 الباطن. تكون مجتمع الدراسة من الممارسين الصحيين في مستشفى الملك (خالد بحفر الباطن، والبالغ عددهم

(مع الدراسة وهو ما يمثل 174

مبحوثاً، واعتمدت)

بنسبة (الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، وذلك 20.0

من إجمالي مجت (%)

الباحثة العينة العشوائية لكونها تمكن كافة أعضاء مجتمع الدراسة من المشاركة وتمثيل الجميع بصورة حقيقة. بناء على طبيعة

الدراسة هي "الاستبانة "

البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي: الدورات التدريبية وورش العمل للممارسين الصحيين لتعزيز قدراتهم

توعية القيادات

ومهاراتهم في أداء مهام عملهم، وهذا من شأنه أن يساهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى.

دارية بأهمية جودة الخدمات الصحية، وضرورة التعامل معها كأسلوب تطويري وليس كأسلوب للرقابة والمتابعة. أوصت

الإ

الدراسة بالتالي: إجراء دراسة تتناول أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية من وجهات نظر أخرى

تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الملك خالد بحفر الباطن. إجراء دراسة

وبمستشفيات أخرى. إجراء دراسة تتناول تحديات

.تتناول تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الملك خالد بحفر الباطن

.الباطن

مستشفى الملك خالد بحفر

الممارسين الصحيين -

جودة الخدمات الصحية -

إدارة الجودة الشاملةأثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة -
نظر الممارسين

الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن

بشاير غانم الظفيري

-

فاطمة علي القرني

- أسماء عايد الظفيري

-

سلوى عايد الشمري

ملخص

ال

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية
من وجهة الممارسين الصحيين في

مستشفى الملك خالد بحفر الباطن. استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي. وذلك
للاستفادة منه في التعرف على أثر

جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر

تطبيق إدارة الجودة الشاملة على

اعتمدت 869 الباطن. تكون مجتمع الدراسة من الممارسين الصحيين في مستشفى الملك (خالد بحفر الباطن، والبالغ عددهم

(مع الدراسة وهو ما يمثل 174

مبحوثًا، واعتمدت)

بنسبة (الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، وذلك 20.0

من إجمالي مجت (%)

الباحثة العينة العشوائية لكونها تمكن كافة أعضاء مجتمع الدراسة من المشاركة وتمثيل الجميع بصورة حقيقية. بناء على طبيعة

الدراسة هي "الاستبانة "

.

البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي: الدورات التدريبية وورش العمل للممارسين الصحيين لتعزيز قدراتهم

توعية القيادات

ومهاراتهم في أداء مهام عملهم، وهذا من شأنه أن يساهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى

دارية بأهمية جودة الخدمات الصحية، وضرورة التعامل معها كأسلوب تطويري وليس كأسلوب للرقابة والمتابعة. أوصت

الإ

الدراسة بالتالي: إجراء دراسة تتناول أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية من وجهات نظر أخرى

تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الملك خالد بحفر الباطن. إجراء دراسة
وبمستشفيات أخرى. إجراء دراسة تتناول تحديات
تتناول تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الملك خالد بحفر الباطن
الباطن.

مستشفى الملك خالد بحفر

الممارسين الصحيين -

جودة الخدمات الصحية -

إدارة الجودة الشاملة -

دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية ومخرجاتها
في محافظة حفر الباطن

عبد الله

—

خالد باطن الظفيري

-

شيمة باطن الظفيري

-

عبد العزيز هجاج الظفيري

عوض سماح المطيري

—

غانم تركي الظفيري

-

هايف الظفيري

-

جابر هجاج الظفيري

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره على جودة الخدمات الصحية بالمراكز الطبية

وكانت نسبة مشاركة عموم الموظفين

وتكون مجتمع الدراسة من (31

صحيًا

مركز

الباطن،

الحكومية بمحافظة حفر

والاطباء،

لعدد من المدراء

المقابلة استخدام أداة)

(المنظمة

شبة

وقد تم

(، 592)

من إجمالي عددهم تقريبًا

والعاملين (38.3 %)

وتوصلت الدراسة

وقد تم توزيع الاستبانة على عموم الموظفين من خلال نماذج جوجل ليتم الحصول (219 على

استجابة).

وسلوكياتهم داخل المؤسسة

دور الذكاء الاصطناعي وأداء الموظفين

إلى مجموعة من النتائج وهي : وجود علاقة موجبة بين

الصحية ، بالإضافة لوجود علاقة قوية بين البرامج الذكية وتقنيات الذكاء الاصطناعي وعمل الموظفين بكفاءة وفعالية ،

بين عملية التدريب والتطوير

وإسهام الذكاء الاصطناعي في حل الكثير من المشكلات ، وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود تباين

واستخدام التقنيات المتوفرة ، مع وجود علاقه موجبة بين استخدامات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات الصحية ، وأشارت

وقدمت الدراسة عدداً

. وخاصة في عملية التدريب المهني

النتائج إلى وجود أوجه قصور إدارية متمثلة في بعض الإدارات

لتحفيز

ات منها التوسع في مجال التدريب المهني والعمل على نشر ثقافة التقنية والذكاء الاصطناعي بشكل أكبر

من التوصي

لأدائهم

الموظفين على التطوير المهني

محافظة حفر الباطن

،

جودة الخدمات الصحية

،

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي

:الكلمات المفتاحية

:أهم مكونات نموذج البحث

(TQM) متغيرات إدارة الجودة الشاملة 1. 1

- تلبية وتجاوز توقعات متلقي الخدمة الحكومية :التركيز على العميل/المواطن .
- التزام وتوجيه من الإدارة العليا لتطبيق مبادئ الجودة :دعم الإدارة العليا .

- عملية دائمة لتطوير العمليات والخدمات :التحسين المستمر .
- إشراك جميع الموظفين في تحقيق أهداف الجودة :مشاركة العاملين .
- بناء قدرات الموظفين لضمان تقديم خدمة عالية الجودة :التدريب والتطوير .
- استخدام البيانات والمقاييس لتقييم الأداء وتحديد مجالات :القياس والتحليل التحسين .

متغيرات جودة الخدمات الحكومية (النتائج) 2. 2.

- زيادة رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية :رضا المواطنين .
- تبسيط العمليات وتقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة :كفاءة تقديم الخدمات .
- الحد من المشكلات في تقديم الخدمات :تقليل الأخطاء والقصور .
- بناء علاقات قوية ومستدامة مع المواطنين :تعزيز الثقة .
- تعزيز ثقافة الالتزام بالجودة لدى الموظفين :زيادة الالتزام .

رسم نموذج البحث (هيكلية مقترحة)

يمكن تصور النموذج كالتالي

- يضم كل المكونات المذكورة :مستطيل "مبادئ إدارة الجودة الشاملة" (مدخلات) أعلاه (التركيز على العميل، دعم الإدارة، إلخ) .
- سهم يشير من مبادئ الجودة الشاملة نحو :يشمل رضا المواطنين، :مستطيل "الخدمات الحكومية ذات الجودة" (مخرجات) الكفاءة، تقليل الأخطاء، الثقة .

كيفية الرسم البياني

1. 1. وضع العنوان الرئيسي

"أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية"

2. 2. ارسم مربعاً للمدخلات

قم بتضمين المكونات الرئيسية داخل هذا المربع أو . "اكتب فيه "مبادئ إدارة الجودة الشاملة بجانبه.

3. 3. ارسم مربعاً للمخرجات

أضف المؤشرات مثل "رضا . "اكتب فيه "جودة الخدمات الحكومية" أو "النتائج الإيجابية". "المواطنين" و "كفاءة الأداء".

4. 4. ارسم سهمًا

يتجه من مربع المدخلات إلى مربع المخرجات، للإشارة إلى العلاقة السببية

:مثال لمخطط بسيط

الشفرة

[مبادئ إدارة الجودة الشاملة]

- التركيز على العميل
- التحسين المستمر
- دعم الإدارة العليا
- مشاركة الموظفين
- التدريب



[جودة الخدمات الحكومية]

- رضا المواطنين
- كفاءة تقديم الخدمة
- تقليل الأخطاء
- تعزيز الثقة

تؤثر إدارة الجودة الشاملة بشكل إيجابي على جودة الخدمات الحكومية من خلال تعزيز التركيز على العميل، وتحسين العمليات، وإشراك الموظفين، مما يؤدي إلى خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية تلبي احتياجات المواطنين [1، 2]. كما تساهم في خلق ثقافة التحسين المستمر [3، 26] والابتكار، وتقلل الأخطاء والتكاليف، وتزيد من رضا العملاء وولائهم.

مكونات تأثير إدارة الجودة الشاملة:

التركيز على العميل: تفهم احتياجات المواطنين وتلبية توقعاتهم من الخدمات الحكومية يؤدي [34] إلى زيادة الرضا والولاء.

تحسين العمليات: تساهم إدارة الجودة الشاملة في تبسيط العمليات الحكومية وتقليل أوجه [214] القصور والأخطاء، مما يعزز الكفاءة العامة.

مشاركة الموظفين: إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار وتحسين الخدمات يعزز الشعور بالمسؤولية ويدفع نحو الابتكار ورفع الأداء.

[56].

التحسين المستمر: مبدأ التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة يشجع على البحث عن طرق جديدة ومبتكرة لتقديم خدمات حكومية أفضل.

[16].

خفض التكاليف والأخطاء: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يقلل من الأخطاء والتكاليف المرتبطة بالجودة، مما يوفر موارد يمكن استثمارها في تحسين الخدمات.

[24].

ثقافة الجودة: نشر ثقافة الجودة في جميع مستويات تقديم الخدمة الحكومية يؤدي إلى تعزيز [28] الالتزام بالجودة لدى جميع الموظفين

زيادة رضا المواطنين: في النهاية، تؤدي كل هذه المبادئ إلى تقديم خدمات حكومية ذات جودة أعلى تلبي توقعات المواطنين وتزيد من رضاهم وثقتهم [3، 4]

تحسن إدارة الجودة الشاملة الخدمات الحكومية عبر التركيز على متطلبات العملاء (المواطنين)، وتحسين العمليات، وتمكين العاملين، ودعم الإدارة العليا، مما يؤدي لتقليل الأخطاء وتحسين رضا المستفيدين. لرسم جدول الدراسات السابقة، يتم تلخيص الدراسات السابقة في جدول يضم الأعمدة الأساسية: المؤلف والسنة، عنوان الدراسة، هدف الدراسة، المنهجية، النتائج، والتوصيات، مع التركيز على الدراسات ذات الصلة بـ "إدارة الجودة الشاملة" و "الخدمات الحكومية".

أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية

على التحسين المستمر والتركيز على رضا العملاء، مما (TQM) تركز إدارة الجودة الشاملة: ينعكس إيجاباً على الخدمات الحكومية بالطرق التالية

تحسين رضا العملاء (المواطنين): تُلبي الخدمات الحكومية التي تطبق الجودة الشاملة توقعات المواطنين بشكل أفضل، مما يزيد من رضاهم وولائهم

تبسيط العمليات الحكومية: تقلل من التعقيد وتُسهل الإجراءات، مما يؤدي إلى كفاءة أكبر في تقديم الخدمات

تقليل الأخطاء والقصور: من خلال التحسين المستمر للعمليات، يتم الحد من الأخطاء التشغيلية في تقديم الخدمات

تحسين ثقافة العمل: تشجع مشاركة العاملين وتدريبهم، مما يخلق بيئة عمل داعمة للجودة والابتكار

تحسين النتائج: تساهم في تقديم خدمات حكومية أكثر فعالية وكفاءة، مما ينعكس إيجاباً على حياة المواطنين

طريقة رسم جدول الدراسات السابقة
لإنشاء جدول للدراسات السابقة يتعلق بإدارة الجودة الشاملة والخدمات الحكومية، اتبع الخطوات التالية:

1. تحديد الأعمدة الرئيسية: قم بإنشاء جدول يتضمن الأعمدة التالية:
 - اسم المؤلف والسنة: (مثل: اسم المؤلف الأول، تاريخ النشر)
 - عنوان الدراسة: (العنوان الكامل للدراسة أو المقال)
 - هدف الدراسة: (ما الذي سعت الدراسة لتحقيقه)
 - المنهجية: (نوع البحث المستخدم: كمي، نوعي، مزجي، دراسة حالة، الخ.)
 - النتائج الرئيسية: (أبرز ما توصلت إليه الدراسة)
 - التوصيات: (الاقتراحات التي قدمها الباحثون)
 - ملاحظات (اختياري): (أي نقاط أخرى مهمة، مثل مدى ارتباطها ببحثك)

2. جمع الدراسات ذات الصلة: ابحث عن الدراسات والأبحاث التي تناولت تأثير إدارة الجودة الشاملة على الخدمات الحكومية أو القطاعات المشابهة مثل الخدمات الصحية أو القطاع العام

3. ملء الجدول: قم بجمع المعلومات من كل دراسة ووضعتها في العمود المناسب في الجدول.
4. تحليل الملخص: بعد ملء الجدول، قم بتحليل المعلومات المجمعة لاستخلاص الأفكار الرئيسية، وتحديد الفجوات في الدراسات السابقة، وتحديد كيف يمكن لدراستك أن تضيف قيمة جديدة

1.4. قائمة المراجع:

راجع مبدئية)تحدّث لاحقاً أثناء التوسع):

بصيغة) APA الأسلوب الأكاديمي الشائع في

الإدارة)

1. أبو قحف، عبد السلام). 2017. إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات. القاهرة:

دار المطبوعات الجامعية.

2. الجهني، خالد). 2020. "تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية".

المجلة العربية للإدارة.

2.1. ISO. (2015). ISO 9001: Quality management systems –

Requirements. International Organization for Standardization.

2.2. Al-Dhaafri, H. S., Al-Swidi, A. K., & Yusoff, R. Z. B. (2016).

"The effect of TQM, organizational excellence and entrepreneurial orientation on organizational performance." International Journal of Quality & Reliability Management.

2.3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).

"SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." Journal of Retailing.

2.4. بن سعيد، علي). 2019. "قياس جودة الخدمات الحكومية باستخدام نموذج

SERVQUAL". مجلة الإدارة العامة.

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا المستفيدين والولاء التنظيمي في .

المستشفيات الحكومية بجدة (مارس 2024)

الباحث: د. علي عمر الجفري – جامعة الملك عبد العزيز، جدة •

توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الجودة الشاملة •

(مثل التحسين المستمر، مشاركة العاملين، دعم الإدارة العليا، والتدريب) على الولاء

. التنظيمي والرضا عن الخدمات المقدمة

تقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات 2.

(2017) الحكومية في الرياض

الباحثون: جامعة حلوان •

أبرز النتائج: وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق باستخدام معايير الجودة، •

وجود خطة واضحة للعاملين، وتطبيق آليات نظام الجودة الشاملة، مع توصية قوية

. بأهمية التدريب وصياغة الخدمات بناءً على احتياجات المستفيدين

أثر تطبيق الجودة الشاملة على مستوى الخدمات الحكومية في مصلحة الجمارك المصرية (2019)

- الباحث: علاء الدين عز العرب – جامعة بنها •
- ركز على ضرورة إنشاء آليات للاستجابة لشكاوى المتعاملين، وتحسين المواصفات الفعلية للخدمة مقارنة بالمستهدفة
- أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة (أكتوبر 2022)

4.

- الباحث: سعد عزيز حبيب العتيبي •
- أوضحت الدراسة أن مبادئ مثل اللامركزية والتحسين المستمر، المساواة، والشفافية، تضيف أثراً إيجابياً ملموساً على أداء المؤسسات الحكومية بالمكة
- أثر سياسات إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية في مجمع الملك فيصل الطبي (مارس 2025)

الباحث: حزام المالكي – وزارة الصحة •

- الدراسة اعتمدت على عينة كبيرة من العاملين، وأثبتت وجود أثر معنوي لأبعاد الجودة مثل الالتزام الإداري، التحسين المستمر، الأداء، والتركيز على العميل (المريض) بقوة إحصائية عالية
- أهمية تطبيق أنظمة إدارة الجودة في المؤسسات الحكومية (مقالات تحليلية موسوعية)

- يؤدي إلى تحسين مواصفات الخدمات، ISO 9001 تفيد بأن تطبيق مواصفة •
- خفض الهدر، تقليل زمن تقديمها، رفع معنويات العاملين، وتوفير وثائق عمل منظمة قابلة للمراجعة
- استخدام معايير الجودة الشاملة وأثرها على التطور الإداري والمالي في البلديات الأردنية (2023)

الباحث: ربيع عدنان القسوسبة •

- أبرز المخرجات: تحسين أداء الموظفين، تعزيز العمل الجماعي، تطوير الموارد البشرية، وضمان الإنفاق الرشيد في البلديات