

المادة قضايا بحثية : التكليف التاسع

الموضع إتجاهات الفروض وعلاقتها مع بعض

الدراسة : أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي

.الباحث : أبو النصر جابر يوسف شديد عام النشر 2021

1-اتجاهات الفروض في الدراسة-

على الأداء المؤسسي، عادةً (TQM) في الدراسات التي تبحث في تأثير إدارة الجودة الشاملة
تم صياغة الفروض على النحو التالي

فرضية رئيسية: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء
المؤسسي وقد أكدت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة
وتحسين الأداء المؤسسي .

فروض فرعية: ترتبط بمكونات إدارة الجودة الشاملة (مثل التركيز على العميل، مشاركة
الموظفين، التحسين المستمر، القيادة الإدارية، وغيرها) وتأثير كل منها على جوانب الأداء
المؤسسي (الكفاءة، الجودة، رضا العملاء، الربحية، وبالأخص فيما يلي والذي ذكرها الدراسة
كفروض فرعية :

1 – القيادة : والتي تؤثر بشكل إيجابي على الأداء المؤسسي

2 – التركيز على العميل : حيث يرتبط التركيز على رضا العملاء إرتباطا إيجابيا بالأداء
المؤسسي :

3 – التحسين المستمر : حيث يسهم تطبيق مفهوم التحسين المستمر في رفع مستوى الأداء
المؤسسي

4 – تمكين العاملين : يرتبط تمكين العاملين بزيادة فعالية الأداء المؤسسي

5 - إدارة العمليات : حيث أن تحسين العمليات الداخلية يؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء المؤسسي .

6 - القياس والتحليل : وجود نظام فعال للقياس والتحليل يدعم إتخاذ القرارات وتحسين الأداء

2- العلاقات المباشرة وغير المباشر .

في مثل هذه الدراسات، تحلل العلاقات بين المتغيرات كالتالي

أ. العلاقات المباشرة

(تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة (كمتغير مستقل) على الأداء المؤسسي (كمتغير تابع -

مثال: التركيز على العميل يؤثر إيجاباً على رضا العملاء -

ب. العلاقات غير المباشرة (التوسطية أو المعدل

قد قا الباحث بتدريس بعض المتغيرات الوسيطة مثل الثقافة التنظيمية، الابتكار، و كفاءة الموظفين، التي يمكن أن تعزز أو تضعف تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء

مثال: إدارة الجودة الشاملة تؤثر على الأداء المؤسسي عبر تعزيز الابتكار التنظيمي -

علاقة تبادلية : الأداء المؤسسي الجد قد يعزز بدوره إستدامة تطبيق الجودة الشاملة .

النتائج

من نتائج الدراسة قد أكدت وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين

الأداء المؤسس

بعض ممارسات الجودة قد يكون لها تأثير مباشر أقوى من غيرها (مثل دور القيادة الإدارية - مقارنةً بالتحسين المستمر

