

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

إثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء الإداري بجامعة ام القرى بمكة المكرمة

أسم الطالب

منى صادق الحامد

222001208

.....

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الرابع

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2.....	الشكر والتقدير
2.....	الإهداء
3.....	مستخلص الدراسة

7.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8.....	1.1. المقدمة:
9.....	1.2. مشكلة الدراسة
10.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
10.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
11.....	1.3. أهمية الدراسة
11.....	1.3.1. على المستوى النظري:
11.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
12.....	1.4. أسئلة الدراسة
13.....	1.5. أهداف الدراسة
14.....	1.6. فرضيات الدراسة
14.....	1.7. نموذج الدراسة
15.....	1.8. الدراسة الميدانية
16.....	1.9. مخطط المشروع
17.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
18.....	2.1. المقدمة:
19.....	2.2. المتغير المستقل
21.....	2.3. المتغير التابع
24.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
25.....	2.5. الخاتمة
26.....	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
27.....	3.1. المقدمة
28.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
30.....	3.3. تصميم البحث
31.....	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
34.....	3.5. طريقة جمع البيانات

35.....	3.6. أنواع البيانات
36.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
37.....	3.8. الخاتمة
38.....	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
39.....	4.1. المقدمة
39.....	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
40.....	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
40.....	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
41.....	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
41.....	4.6. الخاتمة
41.....	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
42.....	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
42.....	5.2. توصيات الدراسة:
43.....	5.3. الخاتمة:
44.....	قائمة المراجع
26.....	الملاحق

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل (1)	نموذج الدراسة (الباحث 2026)	15
الشكل (2)	مخطط المشروع (الباحث 2026)	17
الشكل (3)	التطور التاريخي للأداء الإداري	22

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تسعى الجامعات في الوقت الحالي إلى تطوير أدائها الإداري وتحسين جودة خدماتها لمواكبة التطور السريع في التعليم العالي. فقد أصبح تحقيق التميز المؤسسي هدفاً رئيسياً تسعى إليه الجامعات من خلال تبني أساليب الإدارة الحديثة التي تركز على الجودة والتحسين المستمر. وتشير دراسة الخطيب (2022) إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يُعد من أهم الأساليب التي تساعد المؤسسات التعليمية على رفع مستوى الكفاءة والفعالية وتحقيق رضا المستفيدين، سواء كانوا طلاباً أو موظفين أو أعضاء هيئة تدريس.

كما بينت دراسة الحربي (2020) أن إدارة الجودة الشاملة لا تقتصر على تحسين العمليات الإدارية فحسب، بل تشمل تطوير أساليب التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء الإدارية وزيادة فاعلية الأداء الإداري. وخلصت الدراسة إلى أن الجامعات التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة تتميز بقدرتها على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها بسرعة وكفاءة في ظل بيئة تعليمية متغيرة.

أما دراسة الحميد (2021) فقد أوضحت أن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتجاوز تحسين الأداء الإداري إلى رفع جودة الخدمات التعليمية والبحثية وتطوير بيئة العمل داخل الجامعات. كما أكدت أن الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة يسهم في تحقيق رضا منسوبي الجامعة والمجتمع الخارجي، ويعزز مكانة الجامعة في المنافسة الأكاديمية. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري للجامعات، باعتباره أحد العوامل الأساسية في تطوير مؤسسات التعليم العالي وتحسين كفاءتها وجودة مخرجاتها.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه العديد من الجامعات اليوم تحديات كبيرة في تحسين أدائها الإداري وتطوير خدماتها بما يتناسب مع متطلبات الجودة والتميز المؤسسي. وعلى الرغم من أن كثيراً من الجامعات بدأت في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، إلا أن هذا التطبيق لا يزال يواجه صعوبات تتعلق بضعف الوعي بأهميته، أو قلة التدريب، أو مقاومة التغيير من بعض العاملين. كما أن بعض الجامعات تطبق الجودة الشاملة بشكل جزئي أو شكلي، دون وجود متابعة حقيقية لنتائج التطبيق وتأثيره الفعلي على الأداء الإداري. الحميد، أ. م. (2021). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 15(2)، 45-67

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

من خلال قراءة الدراسات السابقة، لاحظت أن أغلب الباحثين ركزوا على أثر إدارة الجودة الشاملة في الأداء الأكاديمي أو رضا الطلبة، بينما لم يهتموا كثيرًا بالأداء الإداري داخل الجامعات، رغم أهميته في نجاح أي نظام جودة (العتيبي، 2019).

كذلك، لا يوجد اتفاق واضح بين الباحثين حول أهم أبعاد الجودة الشاملة في الجامعات، فبعضهم يرى أن القيادة والمشاركة هما الأساس، والبعض الآخر يركز على التدريب والتحسين المستمر (الهجري، 2021).

كما أن أغلب الدراسات التي بحثت العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء الإداري كانت في دول أجنبية، في حين أن البيئة العربية ما زالت تحتاج إلى دراسات أكثر في هذا الجانب (أبو رياش، 2020).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية العملية، فالكثير من الجامعات تطبق الجودة الشاملة بشكل جزئي أو صوري، أي دون تبني حقيقي ومستمر من القيادات الجامعية (الخطيب، 2022).

أيضًا، لا يشارك الموظفون الإداريون بشكل فعال في تطبيق الجودة، مما يقلل من نتائجها (العمرى، 2021).

إضافة إلى ذلك، تفتقر بعض الجامعات إلى مؤشرات أداء واضحة تقيس أثر تطبيق الجودة الشاملة على الأداء الإداري (الحربي، 2020).

وفي نهاية هذه الفقرة مامدى إثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري للجامعات؟

1.1. أهمية الدراسة

تُعد هذه الدراسة مهمة لأنها توضح كيف يمكن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أن يسهم في تحسين الأداء الإداري داخل الجامعات من خلال رفع مستوى الكفاءة والفعالية في العمل الإداري، وتعزيز رضا العاملين والطلبة. كما تساعد في تطوير البحث العلمي ورفع جودة العملية التعليمية ومخرجاتها.

وتبرز أهمية هذه الدراسة أيضاً في كونها تساهم في دعم ثقافة الجودة داخل الجامعات وتشجع على تبنيها بشكل عملي ومستمر، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسات الأكاديمية (جامعة سعيدة، 2021).

1.1.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية في أن هذه الدراسة تضيف معرفة علمية جديدة حول العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الإداري، وتساعد في فهم كيف يمكن لمبادئ الجودة (كالتحسين المستمر والقيادة والمشاركة) أن تطبق في بيئة التعليم العالي. كما ترفد الأدبيات السابقة بنموذج عربي يربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية للجودة في الجامعات (جامعة سعيدة، 2021)

1.1.2. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في أن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تساعد القيادات الجامعية والإدارات الإدارية على تحسين أدائها من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. كما تسهم في تطوير برامج تدريبية للموظفين الإداريين وتشجيع ثقافة العمل الجماعي والتميز، بما ينعكس على رضا العاملين والطلبة وجودة الخدمات الجامعية (جامعة سعيدة، 2021)

1.2. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما إثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الإداري في جامعة أم القرى بمكة المكرمة؟

الاسئلة الفرعية:

1. ما مستوى الأداء الإداري الحالي في جامعة أم القرى؟
2. إلى أي مدى تسهم القيادة الإدارية في دعم تطبيق الجودة الشاملة داخل الجامعة؟
3. هل يساهم تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم في تعزيز تطبيق الجودة الشاملة؟
4. ما دور التحسين المستمر في تطوير الأداء الإداري في الجامعة؟
5. هل توجد علاقة ذات دلالة بين تطبيق الجودة الشاملة ورفع كفاءة الخدمات الإدارية المقدمة؟
6. ما التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة أم القرى؟

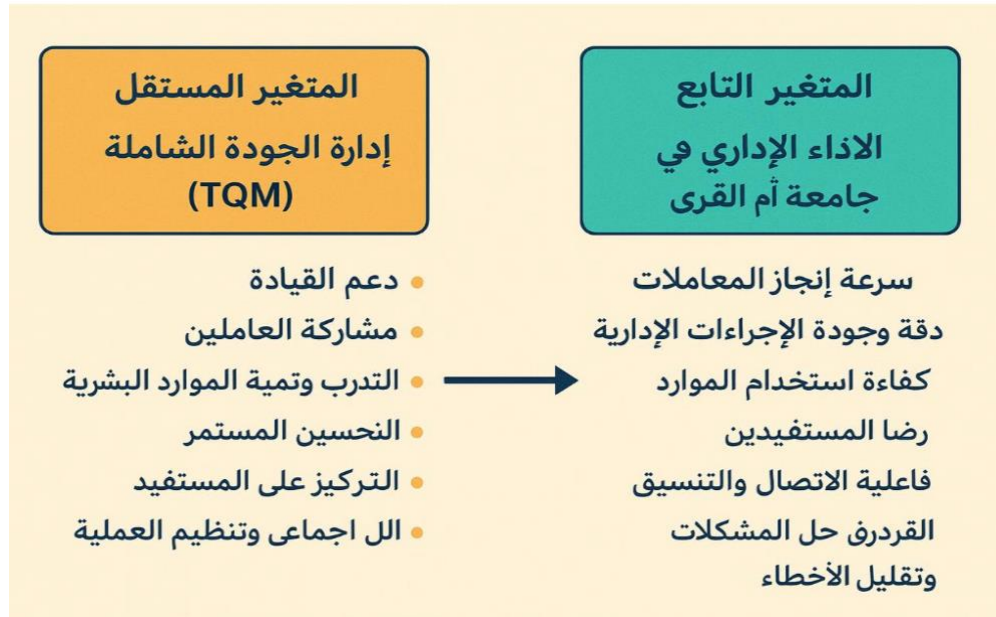
6.1. أهداف الدراسة:

1. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري في الجامعات، وفهم مدى تطبيق مبادئ الجودة في تحسين كفاءة العمل والإجراءات الإدارية.
2. كما تهدف إلى دراسة تأثير الجودة الشاملة على تحسين الخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ورفع مستوى رضاهم عن الإدارة الجامعية.
3. تهدف الدراسة أيضاً لتوضيح دور القيادة الإدارية في دعم الجودة الشاملة وتعزيز ثقافة الجودة داخل الجامعة.
4. تهتم الدراسة بدور تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم في تحسين الأداء الإداري ورفع كفاءة العنصر البشري في تطبيق الجودة.
5. تسعى الدراسة إلى التعرف على أثر التحسين المستمر للعمليات الإدارية وكيفية تحديث أساليب العمل لزيادة الكفاءة.
6. كما تهدف الدراسة إلى تحديد أهم المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة، ووضع توصيات عملية لتحسين الأداء الإداري بشكل مستدام.

1.1. فرضيات الدراسة:

1. (H0) لا يؤثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات على تحسين الأداء الإداري المؤسسي.
2. (H1) ممارسات الجودة مثل القيادة، المشاركة، والتحسين المستمر تؤثر بشكل إيجابي على الأداء الأكاديمي.
3. (H3) التزام الموظفين بمبادئ الجودة يرفع من كفاءة العمل الإداري والأكاديمي داخل الجامعة.
4. (H4) يوجد ارتباط بين التخطيط الجيد وتنظيم العمليات داخل الجامعة ومستوى الأداء الإداري دون تحديد اتجاه العلاقة.

1.2. نموذج الدراسة



الشكل (1) نموذج الدراسة

تم تصميمها بواسطة (الباحث)

1.1. الدراسة الميدانية:

أجرت مجموعة من الدراسات الميدانية في السنوات الأخيرة أبحاثاً حول أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، وركزت معظم هذه الدراسات على علاقتها المباشرة بالأداء الإداري. ففي دراسة أعدّها الحربي (2023) على عدد من الجامعات السعودية، أوضحت النتائج أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة مثل التحسين المستمر، والاهتمام بالمستفيد، وتمكين العاملين، يساهم في رفع مستوى الأداء الإداري بشكل واضح. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استبانة لقياس مستوى تطبيق الجودة ودرجة كفاءة الأداء الإداري. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق الجودة الشاملة ومستوى الأداء الإداري، مما يشير إلى أن تطبيق الجودة ينعكس بشكل مباشر على سرعة إنجاز المعاملات وتحسين جودة الخدمات الإدارية.

وفي دراسة أخرى، أشارت السلمي (2022) إلى أن تدريب الموظفين ومشاركتهم في اتخاذ القرار يُعد من أهم عناصر الجودة الشاملة التي تؤثر على رفع جودة العمل الإداري. وبيّنت الدراسة أن المؤسسات التعليمية التي توفر بيئة داعمة للعاملين وتحرص على تطوير مهاراتهم تحقق مستويات أعلى في جودة الأداء. كما أظهرت الدراسة أن وجود نظام واضح لمتابعة الإجراءات يساعد في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين رضا المستفيدين. وأكدت الباحثة أن تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات التعليمية يُعد خطوة أساسية لرفع كفاءة الإدارة وتحقيق أهدافها.

وتستفيد الدراسة الحالية من هذه النتائج في التأكيد على أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل جامعة أم القرى، حيث تشير الأدلة إلى أن تبني الجودة الشاملة يمكن أن يساهم في تحسين الأداء الإداري بشكل ملحوظ. ومن خلال الدراسة الميدانية التي سيتم إجراؤها، سيتم التعرف على مستوى تطبيق الجودة في الجامعة، إضافة إلى قياس أثر ذلك على كفاءة الخدمات الإدارية، بما يساعد في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير ودعم داخل الجامعة.

1.2. مخطط المشروع

الهيكل المقترح للمشروع هو:

مقدمة الدراسة – مشكلة الدراسة – أهمية الدراسة – أسئلة الدراسة-أهداف الدراسة	الفصل الأول: الإطار العام
الدراسات السابقة -مفاهيم إدارة الجودة الشاملة – العلاقة بين الجودة والأداء الإداري	الفصل الثاني: الإطار النظري
المجتمع – العينة – أدوات جمع البيانات الأسلوب الاحصائي	الفصل الثالث: المنهجية
تحليل البيانات – اختبار الفرضيات	الفصل الرابع: النتائج
التوصيات المقترحة للبحث	الفصل الخامس: الخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعدّ الدراسات السابقة إحدى الركائز الأساسية في البحث العلمي، لما لها من دور مهم في مساعدة الباحث على فهم موضوع الدراسة من زواياها المختلفة، والإحاطة بالخلفية العلمية المرتبطة به. وتُمكن مراجعة الأدبيات الباحث من التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، وأبرز نماذجها وتطبيقاتها في المؤسسات المختلفة، ولا سيما في المؤسسات التعليمية، إضافة إلى تسليط الضوء على مفهوم الأداء الإداري وأبعاده ومؤثراته، مما يساهم في بناء قاعدة معرفية متينة تدعم الدراسة الحالية (Creswell, 2014).

ويُسهم الاطلاع على الجهود البحثية السابقة في توضيح المسار الذي اتخذته الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، من حيث المناهج المستخدمة وأدوات جمع البيانات، وكذلك النتائج التي توصلت إليها. كما يساعد ذلك في تكوين رؤية نقدية لدى الباحث، تمكّنه من المقارنة بين ما قدمته الدراسات السابقة وما تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيقه، الأمر الذي يعزز من وضوح مشكلة الدراسة وأهدافها، ويُبرز الفجوة البحثية التي تحاول هذه الدراسة معالجتها.

ويتناول هذا الفصل عرضاً منظماً لمجموعة مختارة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، حيث تم تصنيفها إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية، تناولت أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري في المؤسسات التعليمية وغيرها من المنظمات. ويشمل عرض هذه الدراسات بيان أهدافها، والمناهج البحثية التي اعتمدت عليها، وأدواتها، إضافة إلى أهم النتائج التي توصلت إليها، مع الإشارة إلى أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، بما يخدم الإطار العام للبحث.

وتكمن أهمية مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة في كونها تساعد الباحث على الاستفادة من الخبرات العلمية المتراكمة، وتجنب التكرار في الموضوعات البحثية، فضلاً عن دورها في دعم النتائج التي سيتم التوصل إليها لاحقاً. كما تُعدّ مراجعة الأدبيات أداة أساسية في توجيه الباحث لاختيار الأساليب المنهجية المناسبة، وصياغة أسئلة الدراسة وفرضياتها بصورة علمية دقيقة، وربط نتائج الدراسة الحالية بما ورد في الدراسات السابقة، مما يعزز من مصداقية البحث وقيّمته العلمية (Sekaran & Bougie, 2016).

2.2. المتغير المستقل:

تطبيق إدارة الجودة الشاملة يقصد به مجموعة الممارسات والإجراءات والأنظمة التي تتبناها جهة ما (هنا: وحدات جامعة أم القرى) بغرض إدماج مبادئ الجودة في جميع عملياتها وخدماتها الإدارية والتعليمية، بحيث يصبح التحسين المستمر، ومشاركة العاملين، والاهتمام بالمستفيد (الطالب/الموظف/المجتمع) منطلقاً ثابتاً في صنع القرار والعمل اليومي. بعبارة أبسط: هو مدى تحول الجامعة من نظام إداري تقليدي إلى نظام يعمل وفق معايير وممارسات الجودة الشاملة في تخطيطه وإدارته وتشغيله.

التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة:

مرّ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بعدة مراحل تطورية، حيث بدأ الاهتمام بالجودة في بدايات القرن العشرين من خلال التركيز على فحص المنتجات واكتشاف الأخطاء بعد حدوثها. ثم تطور المفهوم ليشمل ضبط الجودة الإحصائي، الذي ركّز على منع الأخطاء أثناء عملية الإنتاج. ومع تطور الفكر الإداري، ظهر مفهوم ضمان الجودة، الذي اهتم بتوثيق الإجراءات وتحسين العمليات (الطائي والقادة، 2010).

وفي الثمانينيات من القرن الماضي، برز مفهوم إدارة الجودة الشاملة بوصفه مدخلاً إدارياً متكاملًا، يركز على التحسين المستمر، ومشاركة العاملين، ودعم القيادة العليا، وتحقيق رضا المستفيدين. وقد انتقل هذا المفهوم لاحقاً إلى المؤسسات الخدمية والتعليمية، ومنها الجامعات، التي بدأت بتطبيقه لتحسين الأداء الإداري ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة

الأبعاد الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة:

اعتمدت العديد من الدراسات السابقة مجموعة من الأبعاد لقياس إدارة الجودة الشاملة، ومن أبرزها الأبعاد التي يتوافق محتواها مع نموذج الدراسة الحالية، وهي:

- أبعاد إدارة الجودة الشاملة
- دعم القيادة العليا
- مشاركة العاملين
- التدريب وتنمية الموارد البشرية
- التحسين المستمر

- التركيز على المستفيد
- العمل الجماعي وتنظيم العمليات

وتشير الدراسات إلى أن توفر هذه الأبعاد يسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الأداء الإداري، وتسريع إنجاز المعاملات، وتحسين جودة الإجراءات الإدارية، وتعزيز فعالية الاتصال داخل المنظمة (العتيبي، 2018)

النظريات المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة:

1. نظرية النظم:

تنظر هذه النظرية إلى المؤسسة على أنها مجموعة من أجزاء مترابطة، يؤثر كل جزء فيها على الآخر. ويساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفق هذه النظرية على تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل الجامعة، مما يسهم في تحسين الأداء الإداري بشكل عام.

3. نظرية الإدارة بالأهداف:

تركز هذه النظرية على تحديد أهداف واضحة تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، مع مشاركة العاملين في تنفيذها ومتابعتها. ويتوافق هذا الأسلوب مع إدارة الجودة الشاملة، حيث يساعد وضوح الأهداف على تحسين الأداء الإداري ورفع مستوى الإنجاز.

4. نظرية التحسين المستمر

تقوم هذه النظرية على فكرة تطوير العمل بشكل مستمر، من خلال مراجعة الإجراءات وتحسينها بصفة دائمة. ويعد هذا التوجه من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة، لما له من دور في تحسين الأداء الإداري وتقليل الأخطاء.

4. المدرسة السلوكية:

تركز المدرسة السلوكية على الاهتمام بالعاملين داخل المؤسسة، من حيث التحفيز والمشاركة في اتخاذ القرار والعمل الجماعي. ويساعد هذا الأسلوب في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، خاصة في المؤسسات التعليمية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الإداري.

5. مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على عدد من المبادئ، من أهمها:

- التركيز على المستفيد ورضاه.
- التحسين المستمر للأعمال والإجراءات.
- دعم الإدارة العليا لتطبيق الجودة.
- الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

4.1. المتغير التابع:

يُعرّف الأداء الإداري بأنه مجموعة الأنشطة والسلوكيات التي يُنجزها الأفراد أو الوحدات داخل المنظمة لتحقيق الأهداف المحددة بكفاءة وفعالية. وهو يعكس المستوى الذي يصل إليه العمل الإداري من حيث الإنجاز والتحقيق الفعلي للمهام مقارنة بالمعايير والمستهدفات. ويتضمن الأداء الإداري كل من التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، واتخاذ القرار، ويُعد مؤشراً مهماً لقياس مدى قدرة المؤسسة على تنفيذ مهامها بكفاءة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

التطور التاريخي للأداء الإداري:

ظهر مفهوم الأداء الإداري كمجال مستقل خلال الثمانينيات من القرن العشرين، مع تطور الفكر الإداري نحو قياس وتحليل الأداء لتحقيق أهداف المنظمة. في بداياته ارتبط الأداء الإداري بمفهوم الإدارة بالأهداف (MBO) التي ركزت على تحديد أهداف قابلة للقياس ومتابعة تحقيقها.

مع مرور الوقت، توسع مفهوم الأداء الإداري ليشمل البعد النوعي والكمي، بحيث لم يعد مقتصرًا على إنجاز المهام فحسب، بل أصبح يشمل جودة العمل، الابتكار في الإجراءات، وكفاءة استخدام الموارد. كما أصبح الأداء الإداري يُنظر إليه كعنصر استراتيجي مهم في تحسين رضا الموظفين والطلاب،

الباحث / السنة	جهة الدراسة	أبعاد الأداء الإداري
بدر وآخرون (2020)	جامعة عربية	الكفاءة – الفعالية – الالتزام الوظيفي
عبد الله (2021)	مؤسسة تعليمية	سرعة الإنجاز – جودة العمل – اتخاذ القرار
القحطاني (2022)	جامعة حكومية	التنسيق – التعاون – الابتكار الإداري
السلمي (2023)	جامعة سعودية	الانضباط – المرونة – القدرة على حل المشكلات

إعداد الباحثة بالاعتماد على دراسات سابقة

وتعزيز الفعالية التنظيمية، وهو ما يتماشى مع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة

الأبعاد الرئيسية للأداء الإداري:

البعد الكمي: يتعلق بقياس مستوى الإنجاز بالنسبة للمهام المحددة، مثل عدد المعاملات المنجزة أو سرعة إنجاز العمليات الإدارية.

2. البعد النوعي: يقيس جودة القرارات الإدارية والعمليات والخدمات المقدمة.
3. بعد الفعالية: يعكس مدى تحقيق النتائج المرجوة مقارنة بالموارد المستخدمة.
4. بعد الكفاءة: يتعلق باستخدام الموارد البشرية والمالية والتقنية بشكل مثالي لتحقيق أعلى إنتاجية ممكنة.
5. بعد الابتكار والتطوير: يقيس قدرة الإدارة على التكيف مع التغيرات وتحسين الإجراءات بشكل مستمر.
6. بعد رضا العملاء الداخليين والخارجيين: مثل الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، والموظفين، وهو مؤشر مهم لنجاح الأداء الإداري.
7. بعد الالتزام المؤسسي: يعكس درجة التزام العاملين بالسياسات والأهداف، وما إذا كانت القرارات متوافقة مع رؤية الجامعة ورسالتها.

النظريات المرتبطة بالأداء الإداري:

- نظرية الجهد-القدرة (Porter & Lawler): تشير إلى أن الأداء يتحدد بتفاعل ثلاثة عوامل: الجهد المبذول، القدرات الشخصية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي، مما يؤثر في مستوى الأداء العام.
2. النظريات الكلاسيكية للإدارة: مثل أعمال فايول وتايلور، التي تركز على الهيكل التنظيمي والتقسيم الوظيفي، وربط الأداء بالإجراءات العلمية والتنظيمية.
 3. نظرية العلاقات الإنسانية: التي ترى أن تلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية للموظفين تعزز من أدائهم الوظيفي.
 4. نظرية الإدارة بالأهداف (MBO): تقوم على تحديد أهداف واضحة ومشاركتها مع العاملين، واعتبار تحقيق الأهداف معيارًا رئيسيًا لقياس الأداء.

5. نظرية التحفيز والأداء (Motivation Theory): تربط الأداء بالحوافز المادية

والمعنوية، حيث تزداد إنتاجية الموظف وفاعليته عند تلبية احتياجاته وتحفيزه بشكل مناسب.

6. نظرية التوازن بين العمل والحياة (Work-Life Balance): تشير إلى أن الدعم

الإداري للموظفين في تحقيق توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية يزيد من كفاءة الأداء

4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

تُظهر الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له أثر إيجابي واضح على الأداء الإداري في الجامعات، حيث تسهم مبادئ الجودة مثل التحسين المستمر، مشاركة العاملين، وقياس الأداء بطرق علمية في رفع الكفاءة والفاعلية وتحقيق أهداف المؤسسة. فمثلاً، تساعد الجودة الشاملة على تحسين جودة وسرعة العمليات الإدارية، رفع رضا الموظفين والطلاب، وتمكين الإدارة من اتخاذ قرارات دقيقة مبنية على بيانات موثوقة.

ومع ذلك، توجد بعض الفجوات والصراعات العملية التي قد تحد من تأثير الجودة الشاملة، مثل مقاومة التغيير من قبل الموظفين، نقص التدريب والتأهيل، التركيز على الجوانب الكمية دون النوعية، قلة الموارد، وغياب الثقافة المؤسسية الداعمة للجودة. وبالرغم من هذه الصعوبات، تظل العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء الإداري إيجابية بشكل عام، حيث تساهم الجودة في تحسين الكفاءة، الفعالية، والابتكار داخل المؤسسات التعليمية

4.3. الخاتمة

توصلت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له أثر إيجابي واضح على الأداء الإداري في جامعة أم القرى بمكة المكرمة. حيث تسهم الجودة الشاملة في رفع كفاءة وفعالية العمليات الإدارية، تحسين جودة الخدمات، وتسهيل الإجراءات الإدارية، كما تعزز قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات دقيقة ومستندة إلى بيانات موثوقة. هذا يسهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف الجامعة وتعزيز مكانتها الأكاديمية والإدارية.

كما أظهرت الدراسة أن تطبيق الجودة الشاملة يدعم المشاركة الفعالة للموظفين ويحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم، مما يؤدي إلى زيادة الالتزام المؤسسي وتحسين بيئة العمل، وهو ما ينعكس بدوره على تحسين أداء الإدارات المختلفة في الجامعة.

رغم ذلك، توجد بعض الصعوبات والفجوات العملية التي قد تحد من تحقيق الأداء الإداري الأمثل، مثل مقاومة التغيير من بعض الموظفين، نقص برامج التدريب والتأهيل، التركيز على الجوانب الكمية دون النوعية، قلة الموارد، وغياب ثقافة مؤسسية داعمة للجودة. هذه العوامل قد تقلل من فعالية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إذا لم يتم التعامل معها بشكل مناسب.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الإداري علاقة إيجابية وواضحة، لكنها تحتاج إلى دعم مستمر من القيادة، برامج تدريب فعالة، وتوفير بيئة تنظيمية محفزة للجودة. وعليه، يمثل تطبيق الجودة الشاملة في جامعة أم القرى مدخلاً استراتيجياً لتعزيز الأداء الإداري، وتحقيق الكفاءة، والارتقاء بمستوى الخدمات، وضمان استدامة التحسين المستمر في جميع الإدارات الجامعية.

5. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

5.1. المقدمة

يشهد قطاع التعليم العالي تطورات متسارعة فرضت على الجامعات ضرورة تبني مداخل إدارية حديثة تسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق التميز المؤسسي. ومن أبرز هذه المداخل إدارة الجودة الشاملة التي تقوم على التحسين المستمر، والتركيز على المستفيد، وتمكين العاملين، ودعم القيادة العليا، واتخاذ القرارات بناءً على البيانات. وقد أكدت الأدبيات الإدارية أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى الكفاءة والفاعلية في مختلف العمليات الإدارية (Oakland, 2014).

وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري في الجامعات، من خلال دراسة ميدانية على جامعة أم القرى، وذلك بهدف قياس طبيعة العلاقة بين مستوى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ومستوى الأداء الإداري بأبعاده المختلفة.

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وتحليل العلاقة بين متغيراتها دون تدخل الباحث فيها. كما تم تبني المدخل الكمي في جمع البيانات وتحليلها، من خلال استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لقياس متغيرات الدراسة، ومن ثم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وقياس قوة التأثير بين المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (الأداء الإداري).

ويستعرض هذا الفصل بالتفصيل إجراءات الدراسة الميدانية، ومجتمعها وعينتها، وأداة القياس، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

5.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعرّف إدارة الجودة الشاملة في هذه الدراسة إجرائيًا بأنها الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من الإداريين في جامعة أم القرى على فقرات الاستبانة المعدة لقياس مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة، والمتمثلة في: دعم القيادة العليا، والتركيز على المستفيد، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر، واتخاذ القرارات المبنية على البيانات، وذلك وفق مقياس ليكرت الخماسي

إدارة الجودة الشاملة (المتغير المستقل):

تُعرّف إدارة الجودة الشاملة في هذه الدراسة إجرائيًا بأنها الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من الإداريين في جامعة أم القرى على فقرات الاستبانة المعدة لقياس مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة، والمتمثلة في: دعم القيادة العليا، والتركيز على المستفيد، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر، واتخاذ القرارات المبنية على البيانات، وذلك وفق مقياس ليكرت الخماسي.

1- دعم القيادة العليا:

الدرجة التي تعكس مدى التزام القيادات الإدارية في الجامعة بتبني مبادئ الجودة الشاملة، وتوفير الدعم المادي والمعنوي لتطبيقها، كما يقاس من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات المخصصة لهذا البعد.

2- التركيز على المستفيد:

الدرجة التي تعبر عن مدى اهتمام الإدارة بتلبية احتياجات المستفيدين (الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، والمراجعين)، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم، كما يظهر في استجابات العينة.

3- مشاركة العاملين:

الدرجة التي توضح مدى إتاحة الفرصة للإداريين للمشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم المقترحات التطويرية المتعلقة بالعمل الإداري.

4- التحسين المستمر:

الدرجة التي تبين مدى سعي الإدارة إلى تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية بصورة مستمرة بهدف رفع كفاءتها وتقليل الأخطاء.

5- اتخاذ القرارات المبنية على البيانات:

الدرجة التي تعكس مدى اعتماد الإدارة على البيانات والمعلومات الدقيقة في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية.

الأداء الإداري (المتغير التابع):

يُعرّف الأداء الإداري في هذه الدراسة إجرائيًا بأنه الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تقيس مستوى كفاءة وفاعلية العمل الإداري داخل الجامعة، وذلك من خلال أبعاده المتمثلة في الكفاءة، والفاعلية، وجودة الخدمات الإدارية، وسرعة الإنجاز.

1- الكفاءة:

الدرجة التي تعكس مدى قدرة الإداريين على إنجاز المهام باستخدام الموارد المتاحة بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.

2- الفاعلية:

الدرجة التي تبين مدى تحقيق الأهداف الإدارية المخطط لها داخل الجامعة.

3- جودة الخدمات الإدارية:

الدرجة التي تعبر عن مستوى دقة وتنظيم ورضا المستفيدين عن الخدمات الإدارية المقدمة.

4- سرعة الإنجاز:

الدرجة التي توضح مدى إنجاز المعاملات والإجراءات الإدارية في الوقت المحدد دون تأخر

5.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

منهجية الدراسة:

- فلسفة الدراسة: وضعية
- منهج الدراسة: وصفي تحليلي
- استراتيجية الدراسة: ميدانية باستخدام استبانة للممارسين والإداريين
- نوع الدراسة: كمية ارتباطية سببية
- الأفق الزمني: مقطعية بفترة واحدة



يتكون مجتمع الدراسة في هذا البحث من العاملين الإداريين في جامعة أم القرى بمكة المكرمة، إذ تُعد الجامعة من المؤسسات التعليمية الرائدة على مستوى المملكة العربية السعودية، وتمتلك خبرة واسعة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مختلف وحداتها وإداراتها. وتسعى الجامعة من خلال تطبيق هذه المبادئ إلى تطوير الأداء الإداري، وتحسين كفاءة الإجراءات والخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمستفيدين الآخرين.

اختيرت جامعة أم القرى كونها تمثل بيئة أكاديمية متقدمة تتبنى مبادئ الجودة بشكل عملي، مما يجعلها مناسبة لتطبيق الدراسة حول العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الإداري. ونظرًا لتنوع

وحداتها الإدارية، واحتوائها على إدارات أكاديمية وإدارية داعمة، فإنها تشكل نموذجًا واقعيًا يمكن من خلاله جمع البيانات وتحليلها بدقة.

ويشمل مجتمع البحث جميع المستويات الإدارية في الجامعة، بدءًا من الإدارة العليا مرورًا بإدارات التخطيط والجودة والشؤون الإدارية والمالية والمكتبية، وصولاً إلى الإدارات المساندة، مما يتيح تمثيلًا شاملاً لمجتمع البحث. وسيتم الاعتماد على الهيكل التنظيمي للجامعة وبياناتها الرسمية في تحديد العينة البحثية، بما يضمن شمول جميع المستويات الإدارية ذات العلاقة بموضوع البحث.

وتُعد هذه البيئة مناسبة من الناحية التطبيقية لدراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري، نظرًا لما تتصف به من ديناميكية في العمليات الإدارية واعتمادها على مبادئ الجودة.

مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الإداريين العاملين في جامعة أم القرى بمكة المكرمة، بما يشمل الإدارات الأكاديمية والإدارية الداعمة، مثل إدارات التخطيط والجودة، الشؤون المالية، الموارد البشرية، شؤون الطلاب، والمكاتب التنفيذية المختلفة. وتعد جامعة أم القرى من المؤسسات التعليمية الرائدة على مستوى المملكة العربية السعودية، وتمتلك خبرة واسعة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مختلف وحداتها، ما يجعلها بيئة مناسبة لدراسة أثر تطبيق هذه المبادئ على الأداء الإداري.

وقد تم اختيار هذا المجتمع لكونه يمثل بيئة أكاديمية متقدمة تتبنى الجودة بشكل عملي، وتتميز بتنوع أنشطتها واحتوائها على مستويات إدارية متعددة، مما يتيح جمع بيانات دقيقة وشاملة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة وانعكاسها على الأداء الإداري

عدد الأفراد	التصنيفات	المؤسسة
20	الإدارة العليا	جامعة أم القرى بمكة المكرمة
40	الإدارات التنفيذية والداعمة (الجودة، التخطيط، الموارد المالية)	

جدول (3) مجتمع البحث

• عينة البحث :

تم اختيار عينة الدراسة من إداري جامعة أم القرى بمكة المكرمة باستخدام العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل جميع المستويات الإدارية ذات العلاقة بموضوع البحث. شملت العينة الإدارة العليا، المسؤولة عن اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتوجيه تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، بالإضافة إلى الإدارات التنفيذية والداعمة مثل إدارات الجودة، التخطيط، الموارد البشرية، الشؤون المالية، والإدارات المساندة الأخرى، بما يتيح تمثيل كافة الإدارات الرئيسية في الجامعة. وقد تم توزيع الاستبانة على 40 إلى 50 مشاركاً من أفراد العينة، وتم استخدام الطريقة الإلكترونية لجمع البيانات، حسب ما تسمح به كل إدارة، لضمان الحصول على استجابات دقيقة وموضوعية. وتعد هذه العينة كافية لتمثيل مجتمع البحث الذي يتكون من الإداريين العاملين في الجامعة، حيث توفر فرصة لتحليل العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء الإداري داخل الجامعة بشكل موثوق ودقيق، مع مراعاة تنوع المهام والمسؤوليات الإدارية ومستوى مشاركة العاملين في مختلف الإجراءات المرتبطة بالجودة والإدارة.

المؤسسة المستهدفة	العدد
جامعة أم القرى بمكة المكرمة	50

جدول (4) عينة البحث

• طريقة وتقنيات اخذ العينة:

تم استخدام العينة العشوائية الطبقية في هذه الدراسة، نظرًا لتنوع مجتمع البحث الإداري داخل جامعة أم القرى بمكة المكرمة واختلاف مهام الإدارات. وقد تم تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات رئيسية تمثل الإدارة العليا والإدارات التنفيذية والداعمة مثل إدارات الجودة، التخطيط، الموارد البشرية، والشؤون المالية، ثم اختيار عدد محدد من الأفراد من كل طبقة بشكل عشوائي لضمان تمثيل جميع المستويات الإدارية ذات العلاقة بموضوع البحث. وتعتمد هذه الطريقة على اختيار المشاركين بشكل يتيح تمثيلًا مناسبًا لمجتمع البحث وتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (الأداء الإداري) بدقة وموضوعية.

1.1. طريقة جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة البحث، نظرًا لملاءمتها لقياس المتغيرات الإدارية في الدراسة وهي إدارة الجودة الشاملة والأداء الإداري. تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي لتقييم درجة استجابة المشاركين على فقرات الاستبانة، حيث يمثل الرقم 1 “لا أوافق بشدة” والرقم 5 “أوافق بشدة”، وذلك لضمان دقة قياس المتغيرات وتحديد مستوى تطبيق الجودة الشاملة وانعكاسه على الأداء الإداري. وتم توزيع الاستبانة على المشاركين بطريقة مباشرة داخل الإدارات والوحدات المختلفة بالجامعة، مما أتاح للباحث التواصل المباشر مع المشاركين والإجابة على استفساراتهم، كما تم استخدامها أيضًا بطريقة إلكترونية عبر البريد الجامعي أو روابط الاستبانة الإلكترونية لتسهيل الوصول إلى المشاركين في مختلف الإدارات وضمان مشاركة أكبر عدد ممكن منهم. وقد تم التأكيد على سرية البيانات وأهمية المشاركة الطوعية لضمان مصداقية الإجابات، وتم جمع الاستجابات خلال فترة زمنية محددة مسبقًا لتسهيل تنظيم البيانات وتحليلها إحصائيًا باستخدام البرامج المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة وقياس أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري بدقة وموضوعية.

1.2. أنواع البيانات

تعتمد هذه الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية. تشمل البيانات الأولية المعلومات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة من خلال الاستبانة، والتي تم تصميمها لقياس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وانعكاسه على الأداء الإداري داخل الجامعة. وتشتمل هذه البيانات على استجابات المشاركين المتعلقة بأبعاد إدارة الجودة الشاملة مثل دعم القيادة العليا، التركيز على المستفيد، مشاركة العاملين، التحسين المستمر، واتخاذ القرارات المبنية على البيانات، بالإضافة إلى استجاباتهم المتعلقة بمستوى الأداء الإداري في الجامعة من حيث الكفاءة، والفاعلية، وجودة الخدمات، وسرعة الإنجاز. أما البيانات الثانوية فهي تشمل المعلومات التي تم الحصول عليها من المصادر الرسمية للجامعة مثل الهيكل التنظيمي، التقارير السنوية، والسياسات والإجراءات المعتمدة في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، والتي ساهمت في توضيح طبيعة بيئة البحث وتحليل النتائج بشكل أكثر دقة. ويعتمد على كلا النوعين من البيانات لضمان تكامل المعلومات وتحقيق موثوقية النتائج التي تساعد في قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري بموضوعية.

1.3. إجراءات التحليل الإحصائي:

تم تحليل البيانات المجمعة من الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، واتبعت الدراسة سلسلة من الإجراءات الإحصائية الدقيقة لضمان استيفاء أهداف البحث واختبار فرضياته بشكل موضوعي. وتشمل هذه الإجراءات ما يلي:

i. الإحصاءات الوصفية: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد المستوى العام لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء الإداري داخل جامعة أم القرى، كما تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لفحص توزيع الاستجابات بين مختلف الإدارات ومستويات العاملين. وتساعد هذه الإحصاءات على تقديم صورة واضحة عن طبيعة البيانات وتحديد الاتجاهات العامة للمتغيرات، بالإضافة إلى الكشف عن أي بيانات شاذة أو غير متسقة قبل الانتقال إلى التحليلات المتقدمة.

ii. معامل الارتباط: استخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة واتجاهها بين متغيرات الدراسة، سواء بين الإدارة العليا ومستوى الأداء الإداري، أو بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة المختلفة ومستوى الأداء الإداري. وقد سمحت هذه الخطوة بتحديد ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وانعكاسها على الأداء الإداري، وتقديم استنتاجات أولية حول طبيعة هذه العلاقات.

iii. تحليل الانحدار: تم إجراء تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لتحديد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري في الجامعة، مع التأكد من مطابقة البيانات لافتراضات الانحدار مثل الخطية والتباين المتساوي وعدم وجود التعدد الخطي بين المتغيرات. وقد أتاح هذا التحليل قياس حجم التأثير وتحديد المتغيرات الأكثر تأثيراً على الأداء الإداري، مما ساعد الباحث على تقديم توصيات عملية قائمة على نتائج دقيقة وموثوقة، وتقديم فهم أعمق لكيفية تحسين الأداء الإداري عبر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

وتساعد هذه الإجراءات مجتمعة في تقديم تحليل شامل ودقيق للبيانات، مع ضمان موضوعية النتائج وتفسيرها بطريقة علمية، مما يتيح اختبار فرضيات الدراسة بشكل موثوق والاستفادة من النتائج في تحسين الأداء الإداري داخل جامعة أم القرى.

1.4. الخاتمة:

يتضح من هذا الفصل أن الدراسة اعتمدت على منهجية علمية دقيقة لضمان جمع البيانات وتحليلها بطريقة موثوقة ودقيقة. فقد تم تحديد مجتمع البحث الذي يشمل جميع الإداريين العاملين في جامعة أم القرى بمكة المكرمة، حيث يمثلون مختلف الإدارات والوحدات التنفيذية والداعمة، بما فيها الإدارة العليا وإدارات الجودة والتخطيط والموارد البشرية والشؤون المالية، وذلك لضمان شمول جميع المستويات الإدارية ذات العلاقة بموضوع الدراسة. وتم اختيار العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وتمثل العينة المختارة ما بين 40 إلى 50 مشاركاً، بما يوفر تمثيلاً كافياً لمجتمع البحث، ويتيح جمع بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي.

كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وصُممت وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وانعكاسه على الأداء الإداري، مع التأكيد على سرية المعلومات ومشاركة جميع الأفراد طواعية لضمان مصداقية النتائج. واستندت الدراسة إلى نوعين من البيانات، الأولية المتمثلة في الاستجابات المباشرة للمشاركين، والثانوية المستخلصة من المصادر الرسمية للجامعة مثل الهيكل التنظيمي والتقارير والسياسات، لتعزيز دقة النتائج وموثوقيتها.

ولتحليل البيانات، تم استخدام إجراءات إحصائية مناسبة باستخدام برنامج SPSS، شملت الإحصاءات الوصفية لتحديد مستويات المتغيرات وفحص توزيعها، ومعامل ارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الإداري، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد لتحديد أثر متغيرات الجودة على الأداء الإداري. وقد ساعد هذا التحليل في تقديم صورة شاملة ودقيقة عن العلاقة بين المتغيرين، وإصدار توصيات علمية قابلة للتطبيق داخل بيئة الجامعة.

وبذلك، توفر منهجية هذه الدراسة إطاراً واضحاً ومنظماً يضمن جمع وتحليل البيانات بشكل موضوعي، ويتيح اختبار فرضيات البحث بدقة، كما تضمن أن تكون النتائج المستخلصة موثوقة وقابلة للاستخدام في تحسين الأداء الإداري وتعزيز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة أم القرى.

2. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

2.1. المقدمة

2.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

2.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

2.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

2.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

2.6. الخاتمة

3. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

3.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

3.2. توصيات الدراسة:

3.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

• الحميد، أ. م. (2021). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي. مجلة العلوم الإدارية والإحصائية، (15)2، 45-6.

• الشمري، ن. (2019). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي والإداري في الجامعات السعودية. مجلة العلوم الإدارية، (11)2، 45-68.

• أبو ريّان، خ. (2020). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة مقارنة عربية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث الإدارية، (8)1، 99-120.

• الهاجري، م. (2021). أثر القيادة الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الخليجية. مجلة التنمية الإدارية، (14)3، 33-55.

• الحربي، س. (2020). مؤشرات الأداء الإداري في ظل تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات السعودية. مجلة إدارة الأعمال، (49)4، 70-88.

• الخطيب، ر. (2022). تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي العربي. المجلة العربية للإدارة، (42)1، 115-139.

• العمري، ك. (2021). مستوى مشاركة العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية. المجلة الأردنية في العلوم الإدارية، (18)2، 210-230.

- جامعة سعيدة. (2021). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي (جامعة سعيدة نموذجاً). موقع جامعة سعيدة:

<https://www.univ-saida.dz>

- أبو زيد، أحمد حسن. (2017). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. القاهرة: دار ...

- أبو زيد، أحمد حسن. (2017). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. القاهرة: دار الفكر العربي.

- الخليفة، منصور بن محمد. (2014). أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الأداء الإداري في الجامعات السعودية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 26(2)، 45-78.

- السرحاني، عبد الله سالم. (2019). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية. مجلة دراسات تربوية، 12(3)، 112-138.

- العتيبي، محمد فهد. (2020). دور القيادة الإدارية في تحسين الأداء من خلال تطبيق الجودة الشاملة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 18(1)، 221-250.

- الأحمري، م. ي.، & رشيد، س. ب. ف. (2022). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة الملك خالد. International Journal on Humanities and Social Sciences, 31(1), 155-172.

<https://doi.org/10.33193/IJoHSS.31.2022.383>

• العبادي، ف. هـ، & الأسدي، أ. ع. (2022). تحديد أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الأداء الاستراتيجي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الجامعية. 16(59) Journal of Economics and Administrative Sciences.

<https://doi.org/10.33095/jeas.v>

• السلمي، ريم. (2022). دور مشاركة العاملين في تحسين جودة الأداء الإداري داخل المؤسسات التعليمية. مجلة دراسات تربوية، 10(1)، 77-92.

• Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications

• Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill-building approach (7th ed.). Chichester, UK: John Wiley & Sons

• عبيدات، ذوقان، عبد الحق، كايد، وعدس، عبد الرحمن. (2014). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه (ط 14). عمان، الأردن: دار الفكر.

• السرحان، خليل بن محمد. (2016). مناهج البحث العلمي: الأسس النظرية والتطبيقية. عمان، الأردن: دار المسيرة.

• الطائي، حميد عبد النبي، والقيادة، محمود. (2010). إدارة الجودة الشاملة. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

• حمدان، محمد زياد. (2012). إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المؤسسات التعليمية. عمان، الأردن: دار التربية الحديثة.

• العتيبي، فهد بن سعد. (2018). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الإداري. المجلة العربية للإدارة، 38(2)، 45-72.

- دوس، د. (2018). الأداء الإداري: تطوره وأبعاده. مجلة الإدارة والتنمية.
- الطائي، ج. خ.، والقيادة، س. (2010). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. مجلة العلوم الإدارية.
- حمدان، م. (2012). إدارة الجودة الشاملة: المبادئ والتطبيقات. عمان: دار الفكر العربي.
- عبد الله، ع. (2016). الأداء الإداري وعلاقته بالتحفيز المؤسسي. مجلة الدراسات الإدارية.
- علي، ف. (2019). قياس الأداء الإداري في الجامعات: دراسة تطبيقية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية.
- أبو النصر، مدحت محمد. (2015). إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- الأحمد، عبد الله بن سعيد. (2017). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للإدارة، 37(1)، 89-112.
- العساف، صالح بن حمد. (2016). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض: مكتبة العبيكان.
- الحربي، فهد بن محمد. (2018). أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الإداري. مجلة العلوم الإدارية، 10(2)، 78-55.
- الزهراني، محمد بن أحمد. (2019). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير الأداء المؤسسي بجامعة الملك عبد العزيز. الاقتصاد والإدارة، 33(1)، 23-48.

• السلمي، علي بن إبراهيم. (2014). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية. الرياض: دار غريب للنشر والتوزيع.

• جودة، محفوظ. (بدون تاريخ). إدارة الجودة الشاملة. استرجع من:

https://books.altafser.com/book/188?utm_source=chatgpt.com

• شعبان، إباد. (بدون تاريخ). إدارة الجودة الشاملة. استرجع من:

https://books.altafser.com/book/929?utm_source=chatgpt.com

• عثمان، منهل علي. (بدون تاريخ). إدارة الجودة الشاملة. استرجع من:

https://books.altafser.com/book/57093?utm_source=chatgpt.com

• عبد الله، حسن مسلم. (بدون تاريخ). إدارة الجودة الشاملة. استرجع من:

https://books.altafser.com/book/52853?utm_source=chatgpt.com

• زيدان، س. (بدون تاريخ). إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل (الجزء الأول). استرجع من:

https://kolalkotob.com/public/book7579.html?utm_source=chatgpt.com

• جودة، م. أ. (200)

أوكلاند، جون س. (2014). إدارة الجودة الشاملة والتميز التشغيلي: نصوص مع دراسات حالة (الطبعة الرابعة). روتليدج.

إيفانز، جيمس ر.، وليندسي، ويليام م. (2017). إدارة الجودة والتميز في الأداء (الطبعة العاشرة). سينغيج للتعليم.

- جويتش، ديفيد ل.، وديفيس، ستانلي ب. (2016). إدارة الجودة من أجل التميز التنظيمي: مدخل إلى الجودة الشاملة (الطبعة الثامنة). بيرسون.
- دافت، ريتشارد ل. (2018). نظرية التنظيم والتصميم (الطبعة الثانية عشرة). سينغيج للتعليم.
- الرويلي، فهد م. (2019). أساليب البحث العلمي في الإدارة والعلوم الاجتماعية. الرياض: دار الفكر الأكاديمي.
- الحمادي، عبد الله م. (2020). ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي. مجلة البحوث الإدارية، 18(4)، 112-136.
- القحطاني، أحمد، & محمود، سعيد. (2021). تقييم إدارة الجودة والأداء في المنظمات التعليمية. مجلة الإدارة السعودية، 15(2)، 89-107.
- الزرعوني، سعيد، & الحارثي، ناصر. (2019). منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والدراسات الإدارية. الرياض: دار الفكر الأكاديمي.
- العُمري، خالد س. (2018). أنظمة إدارة الجودة والأداء الإداري: دراسة تحليلية في الجامعات السعودية. مجلة العلوم الإدارية، 12(3)، 45-68.
- السكّان، فاطمة، & يزيد، يوسف. (2022). أساليب التحليل الإحصائي في البحوث الاجتماعية والإدارية. جدة: دار المعرفة الأكاديمية.
- المهدي، حسن ع. (2019). طرق جمع البيانات في البحوث الإدارية: استبانة، مقابلة، وملاحظة. المنظومة للنشر العلمي، الدمام.
- الزبيدي، علي ر. (2018). إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي: مدخل تطبيقي في القطاع العام. مجلة العلوم التنظيمية، 9(1)، 55-78.

الملاحق

مقدمة الاستبيان

عزيزي/عزيزتي المشارك(ة)،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري في المؤسسات التعليمية بمدينة مكة المكرمة، وذلك ضمن متطلبات إعداد بحث التخرج.

نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بكل صدق وموضوعية، حيث ستستخدم المعلومات التي يتم جمعها لأغراض البحث العلمي فقط، وستُعامل جميع البيانات بسرية تامة.

شاكرين ومقدرين لكم حسن تعاونكم.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScFvx7Og1xoUxjahet1KmfNcbAY2e7lrnOJS008BQt2sy9AJw/viewform?usp=preview>

1. 2. 3. 4. 5.

وافق بشدة أوافق محايد أعارض أعارض بشدة

البيانات الديموغرافية

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 30 سنة

☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة

☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة

☐ 50 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي:

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

4. سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات

☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة

☐ 15 سنة فأكثر

5. المسمى الوظيفي:

☐ إداري

☐ إشرافي

☐ قيادي

الاستبيان الخاص بالمتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة)

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية:

(1 لا أوافق بشدة – 2 لا أوافق – 3 محايد – 4 أوافق – 5 أوافق بشدة)

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

1. تحرص الإدارة العليا على دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

2. تهتم المؤسسة بتحسين جودة الخدمات المقدمة بشكل مستمر.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

3. تشجع المؤسسة الموظفين على المشاركة في تحسين الأداء الإداري.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

4. تعتمد المؤسسة على التحسين المستمر في إجراءات العمل.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

5. توفر المؤسسة برامج تدريبية مرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

6. تعتمد الإدارة على البيانات والمعلومات عند اتخاذ القرارات.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

7. تسعى المؤسسة إلى تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين العمليات.

الاستبيان الخاص بالمتغير التابع (الأداء الإداري)

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية:

(1 لا أوافق بشدة – 2 لا أوافق – 3 محايد – 4 أوافق – 5 أوافق بشدة)

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

1. يسهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الأداء الإداري.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

2. يساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على سرعة إنجاز الأعمال الإدارية.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

3. يسهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة القرارات الإدارية.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

4. يقلل تطبيق إدارة الجودة الشاملة من الأخطاء الإدارية.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

5. يساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين التنسيق بين الأقسام.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

6. يسهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في استخدام الموارد بكفاءة أعلى.

1□ 2□ 3□ 4□ 5□

7. يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى رفع مستوى الأداء الإداري
بشكل عام