

أثر استخدام تقنيات إدارة الجودة على الأداء المؤسسي في تحسين أداء المشاريع في المملكة العربية السعودية

المقدمة:

تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها ثقافة مؤسسية تهدف الى زيادة رضا العملاء من خلال التحسينات المستمرة التي يشارك فيها جميع العاملين في الشركة وبالتالي فهي رؤية لا يمكن للشركة تحقيقها إلا من خلال التخطيط طويل المدى، عن طريق متابعة وتنفيذ خطط الجودة السنوية التي تقود الشركة تدريجياً نحو تحقيق أهداف الشركة (Dahlgaard et al , 2008).

تم تقديم المفهوم الأساسي لإدارة الجودة الشاملة لأول مرة في عام 1940 من قبل ثلاثة معلمين؛ (Deming, Juran and Feigenbaum) في اليابان الذين استخدموا مصطلح "الجودة الشاملة" خلال المؤتمر الدولي الأول لمراقبة الجودة الذي عقد في طوكيو. وفي الثمانينيات والتسعينيات، بدأت أخيراً المراحل الجديدة لمراقبة وإدارة الجودة والتي أصبحت تُعرف على نطاق واسع بإدارة الجودة الشاملة. تم أول تطبيق لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في قطاع التصنيع العام وصناعة السيارات في اليابان. ولذلك، فإن معظم الأدبيات تتناول الانطباع المضلل للصناعة بأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة لا يمكن تنفيذه في أي صناعة أخرى غير الصناعة التحويلية.

ولقد أصبح استخدام تقنيات إدارة الجودة الشاملة (Total quality management) في العقود الأخيرة استراتيجية أساسية يجب اعتمادها في كل منظمة لتحقيق رضا المستهلك وتعزيز الأداء التنظيمي خاصة في ظل زيادة التنافسية في الأسواق العالمية. وتعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوباً لإدارة المؤسسة بأكملها وتحسينها بشكل مستمر لتعزيز كفاءة الأعمال من خلال المشاركة النشطة لكل عضو في المنظمة (Afzal et al , 2022).

ولمواكبة هذه التطورات أصدرت هيئة تقويم التعليم والتدريب المعايير المطورة للاعتماد المؤسسي السعودي عام 2019 بهدف تعزيز الجودة والتنافسية في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية. يهدف هذا البحث لمعرفة مدى تطبيق هذه المعايير وكيف أثرت تقنيات إدارة الجودة الشاملة على أداء مراكز التعليم السعودية.

مشكلة الدراسة:

يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤلين التاليين:

- ما مدى تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي المصدرة عام 2019 في مؤسسات التعليم السعودية؟
- ماهو أثر معايير الاعتماد المؤسسي على أداء مؤسسات التعليم السعودية؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في معرفة مدى التزام المراكز التعليمية السعودية بتطبيق معايير الاعتماد المؤسسي خاصة بعد توجه الشركات العالمية لاستخدام تقنيات إدارة الجودة الشاملة بشكل أكثر فعالية. بالرغم من وجود العديد من الدراسات التي ركزت على دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين إلا أن معظم الأبحاث اهتمت بدراسة أثر استخدام تقنيات الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في القطاع الصناعي (Lobo et al, 2012)، والقطاع الخدمي (إدريس وأبو الروس، 2022). تأتي هذه الدراسة لتغطي النقص في الدراسات الخاصة بالقطاع التعليمي.

أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف الدراسة بمايلي:

- التعرف إلى معايير الاعتماد المؤسسي السعودي.
- دراسة أوجه التشابه بين هذه المعايير ومعايير الجودة العالمية.
- توضيح مدى التزام المراكز التعليمية السعودية بتطبيق هذه المعايير.
- توضيح أثر استخدام هذه المعايير على الأداء المؤسسي في مراكز التعليم.

منهجية الدراسة:

سيتم الاعتماد على دراسة تحليلية للتعرف على واقع التزام مؤسسات التعليم السعودية بمعايير الاعتماد المؤسسي، يضاف إلى ذلك الاعتماد على دراسة قياسية لمعرفة أثر هذه المعايير على أداء المراكز التعليمية السعودية، بالاعتماد على البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال استبيانات يتم توزيعها على الإداريين في مؤسسات التعليم وباستخدام برنامج SPSS.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة بين استخدام تقنيات الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي في مراكز التعليم السعودية.

حدود الدراسة:

حدود موضوعية: دراسة أثر استخدام تقنيات إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في المراكز التعليمية السعودية.

حدود مكانية: المؤسسات التعليمية السعودية (الجامعات والثانويات العامة).

الدراسات السابقة:

الدراسات باللغة العربية:

1. دراسة (العنزي وبن حمدان، 2022) بعنوان: "تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية باستخدام معايير الاعتماد المؤسسي السعودي".

هدف هذا البحث لدراسة أثر معايير الاعتماد المؤسسي السعودي على الأداء في مؤسسات التعليم العالي في السعودية.

اعتمد البحث على جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات على 472 مركز تعليمي معتمد من قبل وزارة التعليم العالي وتم استخدام أسلوب نمذجة المعادلات البنائية (SEM) بالاعتماد على برنامج (Amos 26.0) للوصول إلى النتائج.

أظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها:

- وجود العديد من تقاطع الشبه بين نموذج بالدريج للتميز ومعايير الاعتماد المؤسسي السعودي.
- وجود أثر إيجابي لإدارة الجودة الشاملة متمثلةً بمعايير الاعتماد المؤسسي السعودي على الأداء المؤسسي في المؤسسات المدروسة.

- بلغ متوسط معامل الارتباط بين معايير الاعتماد المؤسسي السعودي (0.653) مما يدل على وجود ارتباط بين هذه المعايير.

2. دراسة (إدريس وأبو الروس، 2022) بعنوان: " دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على شركات توزيع الكهرباء في فلسطين):"

هدف هذا البحث لدراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في شركات توزيع الكهرباء في فلسطين.

اعتمد البحث على جمع البيانات من خلال توزيع 370 استبيان على موظفي شركات الكهرباء وتم استخدام نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Line Regression Model) بالاعتماد على برنامج (SPSS) للوصول إلى النتائج.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لإدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في شركات الكهرباء المدروسة.

3. دراسة (بدر المدهون، 2017) بعنوان: " أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة":

هدف هذا البحث لدراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في المؤسسات الأهلية الأجنبية في قطاع غزة.

اعتمد البحث على جمع البيانات من خلال توزيع 80 استبيان على العاملين في الإدارات العليا في المنظمات الأهلية في غزة وتم استخدام (SPSS) للوصول إلى النتائج.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين متغيرات إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي في المنظمات المدروسة.

الدراسات باللغة الأجنبية:

1. دراسة (Rafique& Afzal, 2022) بعنوان: " Exploring the impact of total quality management initiatives on construction industry projects in Pakistan"

هدفت الدراسة لبحث أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع في صناعة البناء والتشييد في باكستان. اعتمد البحث على جمع البيانات من خلال توزيع 326 استبيان على موظفين يعملون في مستويات إدارية مختلفة في بعض شركات البناء الرائدة في باكستان وتم استخدام نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Line Regression Model) بالاعتماد على برنامج (SPSS) للوصول إلى النتائج.

كشف البحث عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير إدارة الجودة الشاملة وأداء شركات صناعة البناء في باكستان.

2. دراسة (Lobo et al, 2012) بعنوان: " Assessment and improvement of quality management capabilities for manufacturing industries in Australia"

تقدم هذه الورقة تقييماً لقدرات إدارة الجودة للصناعات التحويلية في منطقة غرب سيدني في نيو ساوث ويلز، أستراليا بناءً على الإطار المفاهيمي لإطار تقييم إدارة الجودة نموذج (QMAF) الذي يتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تم استخدام بيانات المسح التي تم جمعها من مجموعة من مؤسسات التصنيع الصغيرة والمتوسطة والكبيرة في هذا التقييم. أثبتت النتائج العامة موثوقية نموذج QMAF وقدمت لمحة شاملة عن قدرات إدارة الجودة، وتبسيط الضوء على أوجه القصور في الصناعات في منطقة غرب سيدني. كان القيد الرئيسي لهذا البحث هو صغر حجم العينة، حتى بعد إجراء رسائل بريدية للمتابعة لجميع السكان البالغ عددهم 1236 منظمة.

3. دراسة (Shafiq et al, 2019) بعنوان: " The effect of TQM on organisational performance: empirical evidence from the textile sector of a developing country using SEM"

أجريت هذه الدراسة في مجال شركات النسيج الباكستانية. تم جمع البيانات من الشركات الأعضاء في جمعية مصانع النسيج. تم إرسال الاستبيانات إلى 210 شركة نسيج والمستجيبون كانوا من مديري الجودة

أو الإنتاج. وتم استخدام نمذجة المعادلات (SEM) لدراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي. أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة تتمتع بدرجة عالية التأثير الإيجابي على الأداء التنظيمي. هذه النتائج تدعم حجة الاختلاف مما يدل على أن الأثر الإيجابي لإدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي ليس محدوداً فقط للشركات الموجودة في الدول المتقدمة، ولكن يمكن أيضاً تحقيقها على قدم المساواة في أجزاء أخرى من العالم.

فصول البحث:

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة الجودة الشاملة:

المبحث الأول: التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة.

المبحث الثاني: فلسفة ومبادئ ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

المبحث الثالث: نظم إدارة الجودة العالمية.

الفصل الثاني: واقع تطبيق إدارة الجودة في المملكة العربية السعودية:

الفصل الثالث: الدراسة القياسية:

المبحث الأول: المنهج المستخدم في التحليل.

المبحث الثاني: نتائج الاختبارات.

النتائج

التوصيات

المراجع باللغة العربية:

- العنزي, م. ب. ح., & محمد بن حمدان. (2022). تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية باستخدام معايير الاعتماد المؤسسي السعودي. *المجلة العربية للإدارة*, 42(4), 405-424.
- إدريس & أبو الروس. (2022). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على شركات توزيع الكهرباء في فلسطين). *المجلة العربية للنشر العلمي*, 40, 376-404.
- العوادي, حمزة, زرقين, & عبود. (2011). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية. *دراسة أعدت لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي. الجزائر.*
- محمد إبراهيم المدهون. (2017). أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة. *Business & IUG Journal of Economics*, 25(4).

المراجع باللغة الأجنبية:

- Dahlgaard, J. J., Khanji, G. K., & Kristensen, K. (2008). *Fundamentals of total quality management*. Routledge.
- Afzal, N., Hanif, A., & Rafique, M. (2022). Exploring the impact of total quality management initiatives on construction industry projects in Pakistan. *Plos one*, 17(9), e0274827.
- Lobo, S. R., Matawie, K. M., & Samaranayake, P. (2012). Assessment and improvement of quality management capabilities for manufacturing industries in Australia. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(1), 103-121.
- Shafiq, M., Lasrado, F., & Hafeez, K. (2019). The effect of TQM on organisational performance: empirical evidence from the textile sector of a developing country using SEM. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1-2), 31-52.