

قضية بحثية تحت عنوان

تأثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي:
دراسة تطبيقية باستخدام معايير الاعتماد المؤسسي السعودي

د. محمد بن حمدان الغنزي

أستاذ مساعد- قسم العلوم الإدارية

كلية الملك فهد الأمنية, الرياض

المملكة العربية السعودية

تقديم الباحث/
عبد الله مجزع الرويلي

العنوان

اختار الباحث عنوان:

تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية باستخدام الاعتماد المؤسسي السعودي .

تم وضع متغير مستقل (تأثير ممارسة إدارة الجودة على الأداء) ومتغير تابع (تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي)

المقدمة

1. تطرق الباحث الى ان إدارة الجودة الشاملة تعتبر منهجية للإدارة وتهدف الى تحقيق تميز في الأداء عند وضع هذه المنهجية موضع التنفيذ من خلال إطار محدد.
2. أدت تطبيق إدارة الجودة الشاملة الى ميزة تنافسية مستدامة وأداء مؤسسيا محسنا وموضوعا مهما في السياق العملي والأكاديمي على حد سواء.
3. تطرق في المقدمة على الدراسات السابقة بما يخص نماذج إدارة الجودة الشاملة وتأثر على النجاح والتنافسية, موضحة ان هذه النماذج تعد محركا رئيسا للتحسين المؤسسي .
4. كما عرفها بانها إطار لمجموعة من المبادئ والمنهجيات والممارسات التي تقود الى نتائج مؤسسية اجمالية أفضل وتدعم مستقبلا مستداما للمؤسسات.
5. كما تتطرق الى متطلبات التطبيق العملي لمنهجية إدارة الجودة الشاملة والذي يتطلب توفير طريقة نظامية او إطار(نموذج) لهذا الغرض وتم عرض عدد من نماذج تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وفقا للأدبيات السابقة من بينها:
 - جوائز الجودة ونماذج التميز المؤسسي مثل نموذج بالدريج للتميز(NIST).
 - النماذج المعيارية مثل سلسلة ISO9000:2000
 - معايير الاعتماد المؤسسي الأكاديمي

مشكلة الدراسة

1. أوضح الباحث ان خلال العقدين السابقين شهدت مؤسسات التعليم العالي على مستوى العالم بشكل عام وخصوصا في السياق السعودي، تغيرات كبيرة مثل زيادة مستوى المنافسة وزيادة الوعي في المجتمع والطلاب بمصطلح التميز المؤسسي وسرعة التطور التكنولوجي .
2. وبين ان هناك ارتفاع سقف الأداء المتوقع من قبل الحكومات نتيجة إطلاق برامج الرؤية الطموحة بعيدة المدى.
3. سعت العديد من مؤسسات التعليم العالي لتبني برامج وخطط مرتبطة بإدارة الجودة الشاملة استجابة لهذه التغيرات والتحديات.
4. وأضاف انه بالرغم من وجود دراسات مهمة في تطبيق نماذج التميز والاعتماد المؤسسي الا انها ركزت على قطاعات كالقطاع الصحي والصناعي والخدمي وفي سياق جغرافي متركز في الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الامريكية وبريطانيا واسبانيا.

أهمية الدراسة

■ أوضح الباحث ان هناك حاجة لدراسات بحثية تطبيقية تحلل تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي، وبشكل خاص معايير الاعتماد المؤسسي السعودي على الأداء المؤسسي.

■ لسد هذه الفجوة البحثية ومساعدة مؤسسات التعليم العالي من خلال تزويدهم بفهم أعمق للتعامل مع ممارسات إدارة الجودة الشاملة والاعتماد المؤسسي.

اهداف الدراسة

- توضيح مكونات معايير الاعتماد المؤسسي السعودي ومقارنتها بنموذج بالدريج (كنموذج تميز وجودة عالمي).
- تحليل تأثير معايير الاعتماد المؤسسي السعودي على الأداء المؤسسي.
- التعرف على مستوى تبني مؤسسات التعليم العالي السعودي لممارسات الاعتماد المؤسسي كممارسات للجودة الشاملة.

مفاهيم وتعريفات الدراسة

افاد انه يمكن توضيح مفهوم الدراسة من خلال الأسئلة البحثية التالية :

1. ماهي مكونات معايير الاعتماد المؤسسي السعودي وماهي أوجه التشابه والاختلاف بينها ونموذج بالدريج للتميز (كنموذج تميز وجودة عالمي) كمعيار؟
2. ما هو تأثير معايير الاعتماد المؤسسي السعودي على الأداء؟
3. ما هو مستوى تبني مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية لممارسات الاعتماد المؤسسي السعودي؟
4. تم وضع تعريفات مثل :
إدارة الجودة الشاملة – معايير الاعتماد المؤسسي السعودي – نموذج بالدريج للتميز- نمذجة المعادلات البنائية

الدراسات السابقة

- تطرق في الدراسات السابقة لنموذج بالدريج للتميز حيث ذكر انه الأبرز والأوسع انتشارا حول العالم كنموذج لإدارة الجودة الشاملة بشكل عام .
- كما ذكرت الدراسات السابقة ان هناك قدر كبير من الأدلة المشيرة الى ان المنظمات التي حققت تطبيقا جيدا لمعايير نموذج بالدريج للتميز هي أكثر نجاحا من غيرها مما يدعم تأكيد ان تطبيق هذا النموذج يوفر معيارا للتميز المؤسسي يمكن للمنظمات ان تعتمد عليه.
- أشار الى ان نموذج بالدريج للتميز الخاص بالمؤسسات التعليمية تعد غير توجيهية مقارنة ببعض النماذج الأخرى، فان ذلك يتيح مرونة أكبر في كيفية تحقيق الأهداف المنشودة.

فرضيات الدراسة

- H1. توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية للاستراتيجية على النتائج
- H2. توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية للحوكمة والقيادة والإدارة على النتائج
- H3. توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية للتعليم العالي والتعلم على النتائج
- H4. توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية للطلاب على النتائج
- H5. توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لهيئة التدريس والموظفين على النتائج
- H6. توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية للموارد المؤسسية على النتائج
- H7. توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية للبحث العلمي والابتكار على النتائج
- H8. توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية للمشاركة المجتمعية على النتائج

نموذج الدراسة

■ تم استخدام نموذج بالدريج للتميز

■ استخدام معايير الاعتماد المؤسسي السعودي

منهجية الدراسة

- منهجية الدراسة تبنى على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها.
- مجتمع الدراسة يتشكل من المراكز التشغيلية (كلية ومعهد او نحوهما) في مؤسسات التعليم العالي السعودي.
- استهداف مدراء الادارات ومنسقي البرامج الاكاديمية وأعضاء هيئة التدريس ذوي الصلة ببرامج الاعتماد المؤسسي.

التحليل الاحصائي

■ تم استخدام أسلوب نمذجة المعادلات البنائية
Structural equation modeling

■ التقدير بأسلوب الاحتمال الأقصى
Maximum Likelihood Estimation

■ تم استخدام برنامج (Amos26.0)

■ تم اتباع منهجية التحليل ذي المرحلتين :

المرحلة الأولى يتم اختيار نموذج القياس
Measurement Model

المرحلة الثانية يتم تحليل النموذج البنائي
Structural Model

مناقشة النتائج والتوصيات

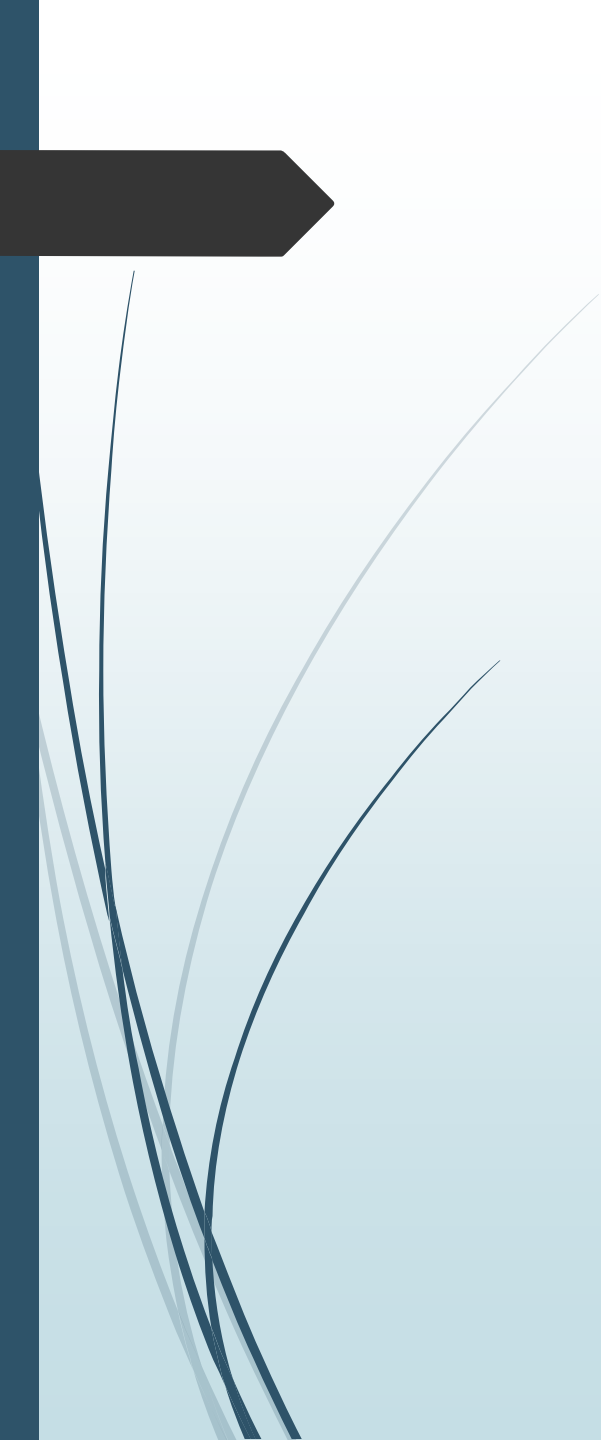
- أوضحت الدراسة بشكل عام اتساق معايير الاعتماد المؤسسي كإطار لإدارة الجودة مع نموذج بالدريج للتميز حيث إضافة الى جوانب التشابه مع معايير الاعتماد المؤسسي السعودي.
- أوضحت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين ممارسات الاعتماد المؤسسي كإطار لإدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي مما يقدم دعماً لفرضيات الدراسة.
- لا تدعم الدراسة علاقة مباشرة بين كل من عيار الإستراتيجية والأداء المؤسسي وبين معيار الحوكمة والقيادة والأداء المؤسسي.
- توضح نتائج الدراسة ان هناك ارتباطاً بين ممارسات الاعتماد المؤسسي المختلفة حيث يتراوح معامل الارتباط بين (- 0.804 - 0.406) بمتوسط (0.653).
- يتضح ان لمؤسسات التعليم العالي السعودي بشكل عام مستوى إيجابياً من تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومعايير الاعتماد المؤسسي

التوصيات

- توصي الدراسة المدراء في مؤسسات التعليم العالي ومدراء البرامج الأكاديمية بتعزيز تبني إدارة الجودة الشاملة ومعايير الاعتماد المؤسسي كخيار مستدام.
- كما توصيهم تعزيز جهودهم المبذول في الممارسات المرتبطة بشكل أكبر بأصحاب المصلحة الخارجيين مثل الطلاب والمجتمع.
- توصي الدراسة الباحثين والممارسين والجهات ذات الصلة بإدراج الجودة الشاملة ومعايير الاعتماد المؤسسي السعودي بالاهتمام بدراسة العلاقة بين مكونات هذه النماذج.
- توصي أيضا المدراء متخذي القرار في مؤسسات التعليم العالي بتعزيز النظرة التنظيمية للممارسات المؤسسية لتحقيق الأداء المستهدف.

المصدر

■ العنزي, م. ب. ح. (2022). تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية باستخدام معايير الاعتماد المؤسسي السعودي. *المجلة العربية للإدارة*, 42, 381-400. (4)
<https://doi.org/10.21608/aja.2022.273283>



شكر لكم