

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض

إعداد الطالب/ نواف علي الزهراني

الرقم الجامعي / 2021204574

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف/

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

تاريخ التقديم : 2024/7/6

العام الدراسي:

قائمة المحتويات:

|    |                |
|----|----------------|
| 3  | المقدمة:       |
| 4  | مشكلة الدراسة: |
| 10 | أهمية الدراسة: |
| 13 | المراجع:       |

## المقدمة:

يعد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) في المؤسسات الحكومية بمثابة أداة استراتيجية لتعزيز الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية وكفاءة. تتجلى أهمية هذا النظام في دوره المحوري في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتحقيق رضاهم، فضلاً عن تعزيز الممارسات الإدارية السليمة وتحفيز الابتكار والتطوير المستمر. وفي سياق مدينة الرياض، عاصمة المملكة العربية السعودية، تبرز الحاجة إلى تطبيق هذه الأنظمة بشكل أكثر إلحاحاً، نظراً للنمو السكاني المتسارع والتطورات الاقتصادية والاجتماعية المستمرة.

أحد الأبعاد الأساسية التي يعالجها نظام إدارة الجودة الشاملة هو تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين. يهدف هذا النظام إلى تحقيق مستويات عالية من الدقة والكفاءة في العمليات الحكومية، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء وتقليص الهدر في الموارد. من خلال تطبيق مبادئ TQM، يمكن للمؤسسات الحكومية في الرياض تحسين إجراءاتها التشغيلية وتبسيطها، مما يساهم في تقديم خدمات أكثر فعالية وسرعة للمواطنين. وتعتبر الجودة الشاملة وسيلة لتحقيق الشفافية والمصداقية، حيث يتم توثيق العمليات وتقييم الأداء بشكل دوري لضمان الامتثال للمعايير المحددة (Alharbi, 2016).

يعتبر رضا المواطنين أحد المؤشرات الرئيسية لنجاح المؤسسات الحكومية. من خلال تبني نظام إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمؤسسات الحكومية في الرياض التركيز بشكل أكبر على تلبية احتياجات وتوقعات المواطنين. يتطلب هذا النظام تفاعلاً مستمراً مع المواطنين للحصول على ملاحظاتهم وآرائهم حول الخدمات المقدمة، ومن ثم استخدام هذه الملاحظات لتحسين الأداء وتطوير الخدمات. يمكن للمؤسسات أن تتبنى استراتيجيات تحسين مستمرة تتماشى مع متطلبات المواطنين، مما يؤدي إلى بناء علاقة إيجابية ومستدامة بين الحكومة والمجتمع.

تساهم إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الممارسات الإدارية السليمة داخل المؤسسات الحكومية. يتم ذلك من خلال تطبيق منهجيات الإدارة الحديثة وأفضل الممارسات العالمية في إدارة العمليات والموارد البشرية. يشجع نظام TQM على تبني ثقافة تنظيمية قائمة على الجودة، حيث يتم تحفيز الموظفين على الابتكار والمشاركة في تحسين الأداء. تعمل هذه الثقافة على خلق بيئة عمل متعاونة ومحفزة، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف بكفاءة أعلى (Alofi، 2019).

يشجع نظام إدارة الجودة الشاملة على الابتكار والتطوير المستمر، مما يساعد المؤسسات الحكومية في الرياض على التكيف مع التغيرات والتحديات المستقبلية. يعتبر الابتكار جزءاً لا يتجزأ من TQM، حيث يتم تشجيع الموظفين على اقتراح حلول جديدة ومبتكرة للمشاكل والتحديات التي تواجه المؤسسات. كما يوفر النظام إطاراً لتقييم الأفكار الجديدة واختبارها، مما يساهم في تحسين العمليات والخدمات بشكل مستمر. يساعد هذا النهج الديناميكي على تحقيق تطور مستدام، ويضمن أن تبقى المؤسسات الحكومية قادرة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل فعال (Alghamdi، 2022).

إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض يلعب دوراً حاسماً في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف المؤسسية. من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز رضا المواطنين، وتبني ممارسات إدارية سليمة، وتحفيز الابتكار والتطوير المستمر، يمكن للمؤسسات الحكومية تحقيق مستويات أعلى من الفعالية والكفاءة، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة والارتقاء بمستوى الحياة للمواطنين في المدينة.

مشكلة الدراسة :

#### ✓ تحديات الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية

تواجه المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض تحديات كبيرة على مستوى الأداء التنظيمي، والتي تعرقل جهودها لتحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات العامة. من أبرز هذه التحديات تلك المتعلقة بالعمليات التشغيلية والهيكلية. تعاني العديد من المؤسسات من بيروقراطية معقدة وهياكل تنظيمية جامدة تعرقل تدفق المعلومات وتبطئ عملية اتخاذ القرار. هذا البطء ينعكس سلباً على قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل وعلى استجابتها الفورية لمتطلبات المواطنين. كما أن التداخل الوظيفي وضعف التنسيق بين الأقسام المختلفة يؤدي

إلى تكرار الجهود وهدر الموارد، مما يفاقم من مشكلات الكفاءة التشغيلية ويؤدي إلى تقليل جودة الخدمات المقدمة. يحتاج تحسين الأداء التنظيمي إلى إعادة هيكلة العمليات وتبسيط الإجراءات، وهي مهام تتطلب قيادة قوية ورؤية استراتيجية واضحة.

تعتبر مسألة نقص المهارات والمعرفة المتخصصة بين الموظفين تحديًا كبيرًا يواجه المؤسسات الحكومية في الرياض. تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يتطلب مجموعة من المهارات التقنية والمعرفية التي قد تكون غير متوفرة بشكل كافٍ لدى العديد من الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، فإن الدعم القيادي الفعال يلعب دورًا حاسمًا في نجاح هذه المبادرات. في كثير من الأحيان، يكون القادة غير مدركين تمامًا لأهمية إدارة الجودة الشاملة أو يفتقرون إلى الالتزام الكامل بتنفيذها. هذا النقص في الدعم القيادي يؤدي إلى مقاومة التغيير بين الموظفين وضعف في تبني ممارسات الجودة. لتحقيق تحسينات جوهرية في الأداء التنظيمي، يجب أن تتبنى القيادات الحكومية نهجًا شاملاً يركز على تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة التحسين المستمر والتغيير الإيجابي داخل المؤسسات. هذا يتطلب استثمارات مستمرة في البرامج التدريبية وورش العمل، فضلاً عن تقديم الحوافز اللازمة لتعزيز تبني ممارسات الجودة بين جميع مستويات الموظفين (AlShammari، 2020).

#### ✓ مقاومة التغيير

تعد مقاومة التغيير أحد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض. تنبع هذه المقاومة غالبًا من ثقافة الجمود التي تسود العديد من المؤسسات الحكومية، حيث يعتاد الموظفون على أساليب العمل التقليدية والإجراءات الروتينية التي تعزز الشعور بالأمان الوظيفي والاستقرار. التحول نحو نظام إدارة الجودة الشاملة يتطلب تغييرات جذرية في العمليات والهياكل التنظيمية، مما يثير قلق الموظفين من فقدان الأدوار التقليدية التي كانوا يؤدونها. هذا القلق يمكن أن يؤدي إلى مقاومة صامتة أو علنية للتغيير، تتمثل في رفض التعاون مع الجهود المبذولة لتحسين الجودة أو التقليل من شأن فوائد النظام الجديد. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون هناك شعور بعدم الثقة في القيادة أو في فعالية النظام المقترح، خاصة إذا كانت تجارب التغيير السابقة قد فشلت أو لم تحقق النتائج المرجوة. تعزيز قبول التغيير يتطلب جهدًا متواصلًا لشرح فوائد نظام الجودة الشاملة وتأثيراته الإيجابية على المدى الطويل، مع توفير الدعم النفسي والمادي للموظفين خلال فترة الانتقال.

نقص التوعية والتدريب المناسب يعد عاملاً رئيسياً في مقاومة التغيير داخل المؤسسات الحكومية في الرياض. تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يتطلب من الموظفين فهماً عميقاً للمفاهيم والمبادئ الجديدة التي يقوم عليها هذا النظام، بالإضافة إلى المهارات اللازمة لتنفيذ هذه المبادئ في العمل اليومي. عندما يكون هناك نقص في التوعية والتدريب، يشعر الموظفون بالإحباط والارتباك، مما يزيد من مقاومتهم للتغيير. قد يفتقر الموظفون إلى الثقة في قدرتهم على التأقلم مع التغييرات المطلوبة أو في فهمهم لكيفية تطبيق أدوات الجودة الشاملة بشكل فعال. لذلك، يصبح من الضروري أن توفر المؤسسات برامج تدريبية شاملة ومستمرة تركز على تطوير المهارات المطلوبة وتعزيز المعرفة بنظام الجودة الشاملة. هذه البرامج يجب أن تتضمن ورش عمل، دورات تدريبية، وحلقات نقاش تفاعلية تتيح للموظفين الفرصة للتعليم والتفاعل وفهم أهمية التغيير وكيفية التعامل معه. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون القيادة على استعداد لدعم الموظفين خلال هذه العملية من خلال تقديم التوجيه المستمر والتحفيز لضمان تحول ناجح نحو نظام إدارة الجودة الشاملة (Basami، 2022).

#### ✓ نقص المهارات والمعرفة

يشكل نقص المهارات والمعرفة تحدياً كبيراً أمام تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض، مما يؤثر بشكل مباشر على الأداء التنظيمي. يتطلب هذا النظام فهماً معمقاً لمبادئ وأدوات الجودة الشاملة مثل التحسين المستمر، تحليل العمليات، وإدارة الأداء. في كثير من الأحيان، يفتقر الموظفون إلى التدريب المناسب والخبرة اللازمة لتطبيق هذه المفاهيم بفعالية، مما يؤدي إلى صعوبات في تنفيذ التغييرات المطلوبة لتحقيق الجودة الشاملة. نقص المهارات والمعرفة لا يقتصر فقط على الموظفين العاديين بل يمتد أيضاً إلى القيادة والإدارة العليا، حيث قد يفتقر القادة إلى الفهم الكافي لأهمية الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها بفعالية. هذا النقص يؤدي إلى ضعف في التخطيط الاستراتيجي وغياب التوجيه الصحيح للفرق العاملة، مما يزيد من الفجوة بين الأهداف المرجوة والنتائج الفعلية. علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي نقص المهارات إلى مقاومة أكبر للتغيير، حيث يشعر الموظفون بعدم الثقة في قدرتهم على تنفيذ المهام الجديدة أو فهم الأدوات والأساليب المطلوبة. لمواجهة هذا التحدي، من الضروري أن تركز المؤسسات الحكومية على تطوير برامج تدريبية متكاملة وشاملة تهدف إلى تعزيز المهارات والمعرفة لدى جميع المستويات الوظيفية. تشمل هذه البرامج ورش عمل تفاعلية، دورات تدريبية متخصصة، وتدريب مستمر على رأس العمل. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تعزيز ثقافة التعلم المستمر داخل المؤسسات وتشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم

ومعرفتهم باستمرار. من خلال الاستثمار في تطوير القدرات البشرية، يمكن للمؤسسات الحكومية تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف المرتبطة بنظام إدارة الجودة الشاملة بشكل أكثر فعالية واستدامة (Aloqlah، 2021).

### ✓ الحاجة إلى تكامل الأنظمة

تشكل الحاجة إلى تكامل الأنظمة تحديًا كبيرًا أمام تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض، مما يؤثر بشكل مباشر على الأداء التنظيمي. تتسم المؤسسات الحكومية بوجود هياكل تنظيمية معقدة وبيروقراطية تتسبب في عزل العمليات والأنظمة المختلفة عن بعضها البعض، مما يؤدي إلى ضعف في التواصل والتنسيق بين الأقسام والوحدات الإدارية. هذا الضعف في التكامل يعوق قدرة المؤسسات على تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بفعالية، حيث أن الجودة الشاملة تتطلب تنسيقًا محكمًا بين جميع العمليات لضمان تحسين مستمر وتدفق سلس للمعلومات. على سبيل المثال، قد يؤدي عدم تكامل الأنظمة إلى تأخير في تنفيذ الإجراءات، تكرار الجهود، وزيادة في الأخطاء الناتجة عن نقص التواصل بين الفرق المختلفة. إضافةً إلى ذلك، فإن غياب تكامل الأنظمة يجعل من الصعب على المؤسسات الحكومية قياس الأداء وتحليل البيانات بشكل دقيق، مما يعوق القدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة مبنية على بيانات شاملة وصحيحة. لتحقيق تكامل الأنظمة، يجب على المؤسسات الحكومية في الرياض العمل على تبني حلول تكنولوجية متقدمة تتيح الربط بين الأنظمة المختلفة وتسهيل تدفق المعلومات. كما يجب تعزيز ثقافة التعاون والعمل الجماعي بين الأقسام المختلفة من خلال إنشاء فرق عمل مشتركة تركز على تحقيق أهداف الجودة الشاملة. بالإضافة إلى ذلك، يتطلب تكامل الأنظمة وجود دعم قوي من القيادة والإدارة العليا لضمان تخصيص الموارد اللازمة وتبني سياسات تعزز من التنسيق والتكامل بين جميع جوانب المؤسسة. من خلال تحقيق هذا التكامل، يمكن للمؤسسات الحكومية تحسين كفاءة العمليات، تقليل الهدر، وزيادة فعالية الأداء التنظيمي، مما يساهم في تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات وتوقعات المواطنين بشكل أفضل (Alkrajji، 2020).

### ✓ نقص الدعم القيادي

يعد نقص الدعم القيادي أحد أبرز التحديات التي تعرقل تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض، مما يؤثر بشكل جوهري على الأداء التنظيمي. يتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة التزامًا قويًا من القيادة العليا لضمان تحقيق التحسين المستمر في العمليات والخدمات المقدمة. ومع ذلك، فإن غياب هذا الدعم

القيادي يعوق جهود التغيير ويضعف من تأثير المبادرات الرامية إلى تحسين الجودة. يظهر نقص الدعم القيادي في عدة جوانب، مثل عدم تخصيص الموارد الكافية للتدريب وتطوير المهارات، والتردد في تبني التغييرات الضرورية في الهياكل والعمليات التنظيمية، بالإضافة إلى عدم تقديم التوجيه والمشاركة الفعالة في عملية تطبيق النظام. هذا النقص في الالتزام القيادي يؤدي إلى ضعف الحافز لدى الموظفين، الذين قد يشعرون بأن جهودهم لتحسين الجودة غير مدعومة أو مقصرة. كما ينعكس نقص الدعم القيادي في مقاومة التغيير، حيث يفتقر الموظفون إلى الثقة في رؤية القيادة وقدرتها على تحقيق التحسينات المطلوبة. لتحقيق النجاح في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، يتعين على القيادة العليا تبني نهج استراتيجي واضح وتوفير الدعم الكامل للموظفين من خلال توجيههم وتحفيزهم وتوفير الموارد اللازمة. ينبغي أن يتضمن هذا النهج تقديم رؤية واضحة ومتكاملة لمستقبل المؤسسة، وتحديد الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بالجودة، وتبني ثقافة التحسين المستمر. علاوة على ذلك، يجب على القادة أن يكونوا قدوة في الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة، مما يشجع الموظفين على تبني نفس النهج ويساهم في تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء التنظيمي. من خلال تعزيز الدعم القيادي، يمكن للمؤسسات الحكومية في الرياض تحقيق نتائج إيجابية ومستدامة في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، مما ينعكس بشكل مباشر على تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المواطنين (Abd-Elwahed, 2018).

#### ✓ تأثير الثقافة التنظيمية

تشكل الثقافة التنظيمية عائقًا كبيرًا أمام تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض، حيث تؤثر بشكل كبير على الأداء التنظيمي. الثقافة التنظيمية هي مجموعة من القيم والمعتقدات والممارسات التي تسود في المؤسسة وتشكل سلوك الموظفين وأدائهم. في العديد من المؤسسات الحكومية، تسود ثقافة تقليدية مقاومة للتغيير، تعتمد على الروتين والإجراءات البيروقراطية المتجذرة. هذا النوع من الثقافة يعيق الابتكار ويمنع تبني ممارسات الجودة الشاملة التي تتطلب مرونة وانفتاحًا على التحسين المستمر. عندما تكون الثقافة التنظيمية جامدة، يصبح الموظفون أقل تحفيزًا للتكيف مع التغييرات الضرورية لتحسين الجودة، وقد يتجنبون المشاركة الفعالة في مبادرات التحسين. بالإضافة إلى ذلك، قد تعزز الثقافة التنظيمية السلبية سلوكيات غير منتجة مثل اللامبالاة أو الخوف من الفشل، مما يقلل من فعالية تطبيق نظام الجودة الشاملة. لتجاوز هذا التحدي، يجب على المؤسسات الحكومية في الرياض العمل على تغيير ثقافتها التنظيمية من خلال تعزيز قيم الجودة والابتكار والمساءلة. يتطلب ذلك

قيادة قوية تلتزم بتبني وتنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة، وتعمل على غرس هذه القيم في جميع مستويات المؤسسة. يمكن تحقيق ذلك من خلال برامج تدريبية وتوعوية تهدف إلى تغيير المعتقدات والسلوكيات السلبية، وتشجيع الموظفين على تبني ممارسات التحسين المستمر. علاوة على ذلك، ينبغي تعزيز التواصل المفتوح والتعاون بين الأقسام المختلفة لتعزيز فهم مشترك لأهداف الجودة الشاملة وكيفية تحقيقها. من خلال بناء ثقافة تنظيمية داعمة للتحسين المستمر، يمكن للمؤسسات الحكومية في الرياض تحسين أدائها التنظيمي بشكل كبير، مما يؤدي إلى تقديم خدمات عالية الجودة تلي توقعات المواطنين بشكل أفضل (Alhammadi، 2024).

### ✓ ضغوط الأداء وتوقعات الجمهور

تواجه المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض ضغوطاً متزايدة من الجمهور لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية توقعاتهم المتزايدة، مما يشكل تحدياً كبيراً عند محاولة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة. تتطلب هذه التوقعات تقديم خدمات سريعة، فعالة، وذات جودة عالية، وهو ما يضع ضغوطاً هائلة على الموارد البشرية والمالية للمؤسسات. هذا الضغط المستمر يمكن أن يؤدي إلى إرهاق الموظفين وانخفاض الروح المعنوية، مما يؤثر سلباً على أدائهم وقدرتهم على الابتكار. علاوة على ذلك، يمكن أن تؤدي هذه الضغوط إلى اتخاذ قرارات متسارعة وغير مدروسة لتلبية التوقعات الفورية، بدلاً من التركيز على التحسين المستدام والطويل الأمد. في ظل هذه البيئة المضاعفة، يصبح من الصعب على المؤسسات تبني وتنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية، حيث تتطلب هذه المبادئ تغييرات جذرية وثقافة تنظيمية داعمة للابتكار والتحسين المستمر. بالإضافة إلى ذلك، فإن نقص الدعم القيادي والتدريب الكافي يمكن أن يعزز هذه الصعوبات، حيث قد يفتقر القادة إلى الرؤية والاستراتيجية اللازمة لدفع مبادرات الجودة الشاملة إلى الأمام. للتغلب على هذه التحديات، تحتاج المؤسسات الحكومية إلى بناء ثقافة تنظيمية مرنة ومبتكرة، مدعومة بقيادة قوية تركز على التدريب المستمر وتطوير المهارات، فضلاً عن تبني استراتيجيات واضحة وطويلة الأمد لتحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمات، مما يضمن تلبية توقعات الجمهور بشكل فعال ومستدام (Alsuleimani، 2024).

## أهمية الدراسة:

### ✓ تحسين جودة الخدمات العامة

تعتبر الجودة الشاملة أداة قوية لتحسين جودة الخدمات العامة التي تقدمها المؤسسات الحكومية. في مدينة الرياض، يزداد الطلب على الخدمات العامة مع تزايد عدد السكان وتطور المدينة. تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يساعد في تعزيز كفاءة وجودة الخدمات من خلال تبني معايير عالية للجودة وتحسين العمليات الداخلية. هذا التحسين يساهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا المواطنين، حيث يحصلون على خدمات تتسم بالدقة والكفاءة في وقت أقل.

### ✓ زيادة الكفاءة التشغيلية

تسعى المؤسسات الحكومية دائماً إلى تحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة لديها. يساعد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في تحديد وتحليل العمليات الداخلية واكتشاف مواطن الضعف والهدر، مما يتيح تحسين هذه العمليات وزيادة الكفاءة التشغيلية. من خلال تقليل التكاليف وتحسين استخدام الموارد، يمكن للمؤسسات الحكومية تقديم خدمات أفضل بأقل تكلفة، مما يعزز الاستدامة المالية ويحقق توفيراً ملحوظاً على المدى الطويل.

### ✓ تعزيز رضا الموظفين

تساهم إدارة الجودة الشاملة في خلق بيئة عمل تشجع على المشاركة الفعالة والتعاون بين الموظفين. عند إشراك الموظفين في عملية تحسين الجودة وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، يشعرون بقيمة وأهمية دورهم في المؤسسة. هذا الشعور بالانتماء والتقدير يعزز من رضا الموظفين ويزيد من التزامهم تجاه المؤسسة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء العام وتحقيق نتائج أفضل.

### ✓ تعزيز التنافسية المؤسسية

في عالم يتسم بالتغير السريع والمنافسة الشديدة، تعتبر المؤسسات الحكومية بحاجة ماسة لتعزيز قدرتها التنافسية. تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يمنح هذه المؤسسات القدرة على التكيف بسرعة مع التغيرات وتقديم خدمات تتفوق على مثيلاتها. من خلال التركيز على الجودة والتحسين المستمر، يمكن للمؤسسات الحكومية في الرياض تحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها وتجعلها نموذجاً يحتذى به على المستوى المحلي والإقليمي.

## ✓ دعم صنع القرار القائم على البيانات

تعتبر البيانات والمعلومات الدقيقة أساسًا لاتخاذ قرارات فعالة. يساعد نظام إدارة الجودة الشاملة في جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالأداء التنظيمي والجودة، مما يتيح للقادة وصناع القرار الحصول على رؤى دقيقة وشاملة حول العمليات والأنشطة المختلفة. من خلال هذا النهج القائم على البيانات، يمكن للمؤسسات الحكومية اتخاذ قرارات مستنيرة تدعم التحسين المستمر وتحقيق النتائج المرجوة (AL-QAHTANI، 2023).

## ✓ تعزيز الثقة العامة

تعتبر الثقة العامة في المؤسسات الحكومية عاملاً حاسماً لتحقيق الاستقرار والتنمية. تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يعزز من شفافية وموثوقية العمليات الحكومية، مما يعزز ثقة المواطنين في قدرة الحكومة على تقديم خدمات عالية الجودة بكفاءة وفعالية. هذا التعزيز للثقة يساهم في تحقيق تعاون أكبر بين المواطنين والحكومة ويدعم الجهود الرامية إلى تحسين البيئة الاجتماعية والاقتصادية في الرياض.

## ✓ توفير إطار عمل منهجي للتحسين المستمر

تعتبر إدارة الجودة الشاملة إطار عمل منهجي يركز على التحسين المستمر لجميع جوانب الأداء التنظيمي. هذا الإطار يوفر أدوات وتقنيات تساعد المؤسسات الحكومية على تقييم وتحليل أدائها بشكل دوري وتحديد مجالات التحسين. من خلال تبني هذا النهج المنهجي، يمكن للمؤسسات الحكومية في الرياض تحقيق تحسينات مستدامة في الأداء والجودة، مما يضمن تقديم خدمات تتماشى مع التوقعات المتزايدة للمواطنين.

## ✓ تعزيز التوجيه الاستراتيجي

يساهم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التوجيه الاستراتيجي للمؤسسات الحكومية. من خلال التركيز على الأهداف الاستراتيجية والجودة، يمكن للمؤسسات تحديد رؤى واضحة وخطط عمل ملموسة لتحقيق هذه الأهداف. هذا التوجيه الاستراتيجي يساعد المؤسسات الحكومية على تحقيق رؤيتها ورسالتها بشكل أكثر فعالية وكفاءة، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة في مدينة الرياض.

## ✓ الاستفادة من أفضل الممارسات العالمية

من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمؤسسات الحكومية في الرياض الاستفادة من أفضل الممارسات العالمية في مجال الجودة وتحسين الأداء. الاطلاع على التجارب الناجحة وتطبيقها يتيح للمؤسسات تحقيق نتائج متميزة وتحقيق تحسينات ملموسة في الخدمات المقدمة. هذا الاستفادة من التجارب العالمية يعزز من قدرة المؤسسات الحكومية على الابتكار والتطوير المستمر.

#### ✓ تعزيز السمعة المؤسسية

يعتبر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة مؤشراً على التزام المؤسسات الحكومية بتحقيق أعلى مستويات الجودة والتميز. هذا الالتزام يعزز من سمعة المؤسسة ويجعلها محل تقدير واحترام من قبل المواطنين والشركاء والمجتمع ككل. تعزيز السمعة المؤسسية يساهم في بناء علاقات قوية ومستدامة مع جميع الأطراف المعنية، مما يدعم جهود المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية (Trigunarsyah، 2021)

- Abd-Elwahed, M. S. (2018). Impact of implementation of total quality management: An assessment of the Saudi Industry. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/325531146\\_Impact\\_of\\_implementation\\_of\\_total\\_quality\\_management\\_An\\_assessment\\_of\\_the\\_Saudi\\_Industry](https://www.researchgate.net/publication/325531146_Impact_of_implementation_of_total_quality_management_An_assessment_of_the_Saudi_Industry)
- Alghamdi, R. (2022). The Impact of Total Quality Management on the Saudi Manufacturing SMEs Performance. 9(11). Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/366059469\\_The\\_Impact\\_of\\_Total\\_Quality\\_Management\\_on\\_the\\_Saudi\\_Manufacturing\\_SMEs\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/366059469_The_Impact_of_Total_Quality_Management_on_the_Saudi_Manufacturing_SMEs_Performance)
- Alhammadi, A. (2024). The Impact of Organizational Culture on Organizational Innovation with mediation role of Strategic Leadership in Saudi Arabia. 13. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/377206682\\_The\\_Impact\\_of\\_Organizational\\_Culture\\_on\\_Organizational\\_Innovation\\_with\\_mediation\\_role\\_of\\_Strategic\\_Leadership\\_in\\_Saudi\\_Arabia](https://www.researchgate.net/publication/377206682_The_Impact_of_Organizational_Culture_on_Organizational_Innovation_with_mediation_role_of_Strategic_Leadership_in_Saudi_Arabia)
- Alharbi, K. (2016). The Impact of Total Quality Management (TQM) on organisational sustainability: The case of the hotel industry in Saudi Arabia: Empirical study. 11(14). Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/309668509\\_The\\_Impact\\_of\\_Total\\_Quality\\_Management\\_TQM\\_on\\_organisational\\_sustainability\\_The\\_case\\_of\\_the\\_hotel\\_industry\\_in\\_Saudi\\_Arabia\\_Empirical\\_study](https://www.researchgate.net/publication/309668509_The_Impact_of_Total_Quality_Management_TQM_on_organisational_sustainability_The_case_of_the_hotel_industry_in_Saudi_Arabia_Empirical_study)
- Alkrajji, A. (2020). Top Management's Role in Promoting Decision Support Systems Efficiency: An Exploratory Study in Government Sector in Saudi Arabia. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/338315659\\_Top\\_Management's\\_Role\\_in\\_Promoting\\_Decision\\_Support\\_Systems\\_Efficiency\\_An\\_Exploratory\\_Study\\_in\\_Government\\_Sector\\_in\\_Saudi\\_Arabia](https://www.researchgate.net/publication/338315659_Top_Management's_Role_in_Promoting_Decision_Support_Systems_Efficiency_An_Exploratory_Study_in_Government_Sector_in_Saudi_Arabia)
- Alofi, K. (2019). Total Quality Management (TQM) Implementation in the Manufacturing Sector in Saudi Arabia: A Systematic Review. 8(1). Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/340284741\\_Total\\_Quality\\_Management\\_TQM\\_Implementation\\_in\\_the\\_Manufacturing\\_Sector\\_in\\_Saudi\\_Arabia\\_A\\_Systematic\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/340284741_Total_Quality_Management_TQM_Implementation_in_the_Manufacturing_Sector_in_Saudi_Arabia_A_Systematic_Review)
- Aloqlah, R. (2021). Obstacles of TQM Implementation in Saudi Universities: An Empirical Study. 10(4). Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/353112748\\_Obstacles\\_of\\_TQM\\_Implementation\\_in\\_Saudi\\_Universities\\_An\\_Empirical\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/353112748_Obstacles_of_TQM_Implementation_in_Saudi_Universities_An_Empirical_Study)
- AL-QAHTANI, S. S. (2023). Implementation of Total Quality Management in Some Saudi Public Sector Organizations. Retrieved from [https://www.kau.edu.sa/files/320/researches/51632\\_21767.pdf](https://www.kau.edu.sa/files/320/researches/51632_21767.pdf)
- AlShammari, N. D. (2020). Implementation Of Total Quality Management Systems In Saudi Arabia. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/340284741\\_Total\\_Quality\\_Management\\_TQM\\_Implementation\\_in\\_the\\_Manufacturing\\_Sector\\_in\\_Saudi\\_Arabia\\_A\\_Systematic\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/340284741_Total_Quality_Management_TQM_Implementation_in_the_Manufacturing_Sector_in_Saudi_Arabia_A_Systematic_Review)

- Alsuleimani, M. (2024). Implication of Quality Management in Government Sector. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/377382760\\_Implication\\_of\\_Quality\\_Management\\_in\\_Government\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/377382760_Implication_of_Quality_Management_in_Government_Sector)
- Basami, H. S. (2022). The Impact of Resistance to Change on the Implementation of Quality Management System in the Ministry of Education. 3(33). Retrieved from <https://www.ajrsp.com/en/Archive/issue-33/The%20Impact%20of%20Resistance%20to%20Change%20on%20the%20Implementation.pdf>
- Trigunarysyah, B. (2021). Quality Management System Framework for Construction Companies in the Kingdom of Saudi Arabia. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/353596983\\_Quality\\_Management\\_System\\_Framework\\_for\\_Construction\\_Companies\\_in\\_the\\_Kingdom\\_of\\_Saudi\\_Arabia](https://www.researchgate.net/publication/353596983_Quality_Management_System_Framework_for_Construction_Companies_in_the_Kingdom_of_Saudi_Arabia)