

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء
المؤسسي في المنظمات الحكومية بالمملكة العربية
السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠



إعداد

تركي الغامدي

أولاً: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM)

يُقصد به مجموعة الممارسات والمبادئ الإدارية التي تتبناها المنظمات الحكومية السعودية بهدف تحقيق التميز في العمليات والخدمات، ويشمل ذلك التزام الإدارة العليا بالجودة، والتحسين المستمر للعمليات، وتدريب الموظفين على معايير الجودة، وقياس الأداء بمؤشرات واضحة، وإشراك المستفيدين في تقييم الخدمات.

المتغير التابع: تحسين الأداء المؤسسي

يُقصد به مستوى التطور والتحسين الذي تحققه المنظمة الحكومية في مخرجاتها وعملياتها نتيجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ويتضمن ذلك سرعة إنجاز المعاملات، ورضا المستفيدين، وتحسين بيئة العمل، وكفاءة استخدام الموارد، والقدرة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية المرتبطة برؤية ٢٠٣٠.

أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة الاستطلاعية، وهي من أكثر أدوات البحث العلمي شيوعاً واستخداماً في الدراسات الوصفية والاستطلاعية، حيث تتيح جمع آراء عدد كبير من المستجيبين بطريقة منظمة وقابلة للتحليل الإحصائي. وقد تم تصميم الاستبانة بأسلوب العبارات التقريرية المغلقة التي يُطلب من المستجيب تحديد درجة موافقته عليها.

٢. مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)

اعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي وهو أحد أشهر مقاييس الاتجاهات في البحث العلمي، طوّره العالم الأمريكي رينسيس ليكرت (Rensis Likert) عام ١٩٣٢. ويتكون المقياس من خمسة مستويات تُعبّر عن درجة موافقة المستجيب على كل عبارة، وذلك وفق التدرج التالي:

أداة الدراسة

تتكون الاستبانة من جزأين رئيسيين: الجزء الأول يتضمن البيانات الأولية (الديموغرافية) للمستجيب وتشمل الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمستوى الوظيفي، والغرض منها وصف خصائص عينة الدراسة وإجراء المقارنات وفقاً لهذه المتغيرات. أما الجزء الثاني فيتضمن عبارات الاستبانة الموزعة على محورين: المحور الأول يقيس تطبيق إدارة الجودة الشاملة (المتغير المستقل) من خلال ٥ عبارات، والمحور الثاني يقيس تحسين الأداء المؤسسي (المتغير التابع) من خلال ٥ عبارات، ليكون إجمالي عبارات الاستبانة ١٠ عبارات.

البيانات الأولية للمستجيب

البيان	الخيارات
الجنس	ذكر ☐ أنثى ☐
المؤهل العلمي	ثانوية فأقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ إلى ١٠ ☐ من ١٠ إلى ١٥ ☐ أكثر من ١٥ سنة ☐
المستوى الوظيفي	موظف تنفيذي ☐ مشرف ☐ مدير إدارة ☐ قيادة عليا ☐

المحور الأول: تطبيق إدارة الجودة الشاملة (المتغير المستقل)

م	العبارة	أوافق بشدة (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق بشدة (١)
١	تلتزم الإدارة العليا في المنظمة بدعم وتبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل واضح ومستمر.	☐	☐	☐	☐	☐
٢	تعتمد المنظمة على برامج تدريبية منتظمة لتأهيل الموظفين على معايير وأدوات الجودة الشاملة.	☐	☐	☐	☐	☐
٣	تتبنى المنظمة مبدأ التحسين المستمر في جميع العمليات والإجراءات الإدارية.	☐	☐	☐	☐	☐
٤	تعتمد المنظمة على مؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس لتقييم مستوى تطبيق الجودة.	☐	☐	☐	☐	☐
٥	تحرص المنظمة على إشراك المستفيدين في تقييم جودة الخدمات المقدمة والاستماع لملاحظاتهم.	☐	☐	☐		

المحور الثاني: تحسين الأداء المؤسسي (المتغير التابع)

م	العبرة	أوافق بشدة (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق بشدة (١)
١	أسهم تطبيق معايير الجودة في تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الإجراءات البيروقراطية.	☐	☐	☐	☐	☐
٢	ارتفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بعد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.	☐	☐	☐	☐	☐
٣	أدى تطبيق الجودة الشاملة إلى تحسين بيئة العمل الداخلية وزيادة رضا الموظفين.	☐	☐	☐	☐	☐
٤	ساهمت إدارة الجودة الشاملة في ترشيد النفقات واستثمار الموارد بكفاءة أعلى.	☐	☐	☐	☐	☐
٥	أصبحت المنظمة أكثر قدرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية المتوافقة مع رؤية ٢٠٣٠ بعد تبني الجودة الشاملة.	☐	☐	☐	☐	☐



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

