

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

إعداد الطالب/ نواف بن علي الزهراني

الرقم الجامعي / 2021204574

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف/

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

العام الدراسي:

2024

قائمة المحتويات:

3..... الدراسات السابقة:

9..... المراجع:

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (النويصر، 2024) إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في مجموعة من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من أصحاب المصلحة ومتخذي القرار وجميع العاملين ذوي المستويات الإدارية العليا (مدير عام، مدير، مدير فرع، رئيس قسم)، حيث بلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (86) مبحوثاً. بناءً على ذلك تم توزيع الاستبيان على كافة أفراد مجتمع الدراسة. تم استرداد (83) استبانة، وبعد فحص الاستبانات المستردة تم استبعاد عدد (2) استبانة منها لعدم صلاحيتها للتحليل، وبهذا يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (81) استبانة، وتمت معالجتها من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأثر إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر - التوجه الإستراتيجي - التدريب والتطوير) في تحسين الأداء المؤسسي داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$). كما أظهر اختبار تجانس التباين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول تحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير الجنس والعمر وعدد سنوات الخبرة داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول تحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير المؤهل الدراسي. توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: تتبنى الجمعيات الخيرية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع العمليات والأنشطة وبطريقة علمية منظمة، أن تستعين بذوي خبرة الاختصاص في هذا الشأن، أن تتسم قرارات الجمعيات الخيرية بالواقعية وذلك بالاعتماد على معايير إدارة الجودة الشاملة لإثبات فعالية القرارات.

عانى قطاع الصناعات التحويلية للشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية من انخفاض الأداء. هدفت دراسة (Alghamdi، 2022) إلى دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التصنيعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة السعودية وتحديد ممارسات إدارة الجودة الشاملة التي لها أكبر تأثير على الأداء التصنيعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة السعودية. اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على مؤشرات إدارة الجودة الشاملة التي اقترحها نموذج كروسبي. تم جمع بيانات هذه الدراسة بناءً على أفق زمني مقطعي يضم 327 موظفًا ينتمون إلى المستويات الإدارية. كشفت نتائج هذه الدراسة أن حوكمة التدريب ومشاركة الموظفين لا تؤثر على الشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة السعودية. ومع ذلك، فإن بقية أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وهي التحسين المستمر للجودة، والقيادة الإدارية، والابتكار التنظيمي، لها تأثير كبير وإيجابي على أداء الشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة السعودية. يُنصح بشدة أن يتم التحقق من صحة نموذج إدارة الجودة الشاملة الذي تم إنتاجه من خلال الدراسة الحالية - والذي يتكون من خصائص وفوائد إدارة الجودة الشاملة - في جميع قطاعات الأعمال.

أصبح العمل على ضمان بيئة عمل آمنة ومأمونة للعمال والموظفين عنصراً أساسياً لتحقيق التميز التنظيمي في المنظمات الحديثة. تساعد برامج السلامة والصحة المهنية (OSH) في جذب القوى العاملة والكفاءات البشرية والاحتفاظ بها، وبالتالي تحسين الأداء التشغيلي والتنظيمي لهذه المنظمات. إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي فلسفة إدارية تتبناها المنظمات الناجحة لتحقيق أداء أعمال مستدام. تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة والسلامة والصحة المهنية في المنظمات السعودية ودراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأداء السلامة والصحة المهنية. تم جمع البيانات من عدد من المنظمات العشوائية خلال الفترة من نوفمبر إلى ديسمبر 2021. وبناءً على عينة مكونة من 99 إجابة صحيحة، تم الحصول على نتائج تجريبية من خلال التحليل الإحصائي الوصفي والمتقدم، مما يشير إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة والسلامة والصحة المهنية يتم تنفيذها بشكل كبير في المنظمات السعودية. كما أظهرت النتائج الإحصائية أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي كبير على أداء السلامة والصحة المهنية في المنظمات التي شملتها الدراسة. يمكن اعتبار الركائز الأساسية السبعة لإدارة الجودة الشاملة ومكونات برنامج السلامة والصحة المهنية

الخمسة بمثابة عوامل نجاح أساسية وركائز أساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات ولتحسين أداء السلامة والصحة المهنية (Aichouni, 2023).

كان الغرض من دراسة (Alsalamah, 2023) هو تقييم أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) على رضا الموظفين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. وتهدف إلى المساهمة في التنمية الاقتصادية من منظور الاقتصاد الجزئي. استخدم البحث بيانات أولية مقطعية من شركات مختلفة في القطاع الصحي السعودي لمعالجة فرضيات البحث الرئيسية. وتم استخدام استبيان شبه منظم للحصول على المعلومات. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإصدار 21. وتم تحديد صدق المقياس، وتم تقدير مقياس الموثوقية بمقياس ألفا كرونباخ. واستخدمت تحليل الانحدار والارتباط. وأظهرت النتائج أن التركيز على العملاء، والتحسين المستمر، وإدارة العمليات، وإشراك الموظفين، والقيادة، والرؤية الجيدة، والتواصل، والأنظمة المتكاملة ترتبط بشكل إيجابي وكبير مع رضا الموظفين. في الختام، يتمتع القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية بمستوى عالٍ من ممارسات إدارة الجودة الشاملة المختلفة، ومستوى عالٍ من التركيز على العملاء، ومستوى عالٍ من التحسين المستمر، ومستوى عالٍ من إدارة العمليات، ومستوى عالٍ من مشاركة الموظفين، والقيادة، والإدارة الجيدة. الرؤية، ومستوى عالٍ من التواصل، ومستوى عالٍ من الأنظمة المتكاملة. كما خلصت الدراسة إلى أنه كلما ارتفع مستوى ممارسات إدارة الجودة الشاملة، زاد مستوى رضا الموظفين بنسبة 0.204%. وكلما ارتفع مستوى التركيز على العملاء، والتحسين المستمر، وإدارة العمليات، وإشراك الموظفين، والقيادة برؤية جيدة، والاتصالات والأنظمة المتكاملة. وأوصي بأن يستخدم القادة والمديرون في القطاع الصحي تقنيات أكثر تفاعلية لتعزيز مشاركة الموظفين بشكل أفضل مع المؤسسات.

استعرضت دراسة (Albejaidi, 2018) بشكل نقدي الأدبيات الموجودة فيما يتعلق ببرامج التحول الوطني للرعاية الصحية في كل من البلدان المتقدمة والنامية من أجل فهم نقاط القوة والضعف في البرنامج الوطني للرعاية الصحية السعودي 2020.

وقد تمت دراسة التحديات التنظيمية والإدارية والبشرية والتكنولوجية مع مرجع لمعرفة دورها وتأثيراتها في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة القائمة على التكنولوجيا في خدمات الرعاية الصحية السعودية في إطار برنامج التحول الوطني 2020. وبناءً على مراجعة الأدبيات، تم تطوير نموذج نظري مع رسم تخطيطي لوصف علاقة وتأثير المتغيرات المستقلة مع وعلى المتغيرات التابعة للدراسة. تم استخدام التحليل النقدي للبحث الحالي وكذلك نظرية شبكة الفاعل (ANT) من أجل ربط النتائج والنتائج مع نظام الرعاية الصحية السعودي الحالي في ضوء البحوث الحالية لتحديد أهم التحديات/الثغرات في برنامج التحول الوطني في المملكة العربية السعودية واقتراح تدابير/توصيات قابلة للقياس. علاوة على ذلك، لربط النظرية بالممارسة، استخدم الباحث أيضًا الزيارات الميدانية للتفاعل مع الموظفين. وتخلص الدراسة إلى أن تحويل نظام الرعاية الصحية يجب أن يركز على توفير الجودة في خدمات الرعاية الصحية، في حين أن جودة الرعاية الصحية لا يمكن تحسينها إلا من خلال رؤية داعمة القيادة والتخطيط السليم والتعليم والتدريب وتوافر الموارد والإدارة الفعالة للموارد والموظفين والعمليات والتعاون بين مقدمي الخدمات وقبل كل شيء الإدارة المختلطة لإدارة العملية بطريقة سلسلة وفعالة.

هدفت هذه دراسة (Saffar، 2020) إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأبعادها على أداء الموظفين العاملين بوزارة الداخلية القطرية بحصة معرفية معتدلة. وتشمل مكونات إدارة الجودة الشاملة التركيز على العملاء، ومشاركة الموظفين، والتحسين المستمر، والقيادة والرؤية الجيدة وإدارة العمليات. تستخدم الدراسة البحث الكمي، حيث تم جمع 280 استبانة من المستجيبين للحصول على المعلومات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة. يتم استخدام الانحدار المتعدد والانحدار التدرج لتحليل بيانات البحث. وتشير النتائج إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها كان لها تأثير على أداء الموظفين من خلال تبادل المعرفة. وتساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير وتنفيذ التوجهات الاستراتيجية المختلفة التي تعزز أداء الموظفين من خلال اعتماد إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافة تبادل المعرفة.

يركز دراسة (Abdallah، 2022) على أثر التغيير التنظيمي على أداء المنظمات الحكومية. يسعى هذا البحث إلى تحديد أثر التغيير التنظيمي على زيادة كفاءة وفعالية معدلات الأداء في المنظمات الحكومية في منطقة الجوف بالمملكة العربية السعودية. وتكمن أهمية البحث في تحديد طبيعة وأثر التغيير التنظيمي داخل المنظمات الحكومية. والتحدي الذي تتناوله

هذه الدراسة هو ضرورة تقييم أثر التغيير التنظيمي على ارتفاع معدلات الأداء في المؤسسات الحكومية بمنطقة الجوف. ركز البحث على تحديد أثر الإصلاح التنظيمي على أداء المنظمات الحكومية. وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة بحجم عينة بلغت 210 مستجيباً لتمثيل مجتمع الدراسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. أشارت النتائج إلى وجود علاقة معنوية بين أبعاد التغيير التنظيمي وأداء المنظمات الحكومية في منطقة الجوف عند تطبيق التغيير المعرفي في الدرجة الأولى، وتغير الجودة في الدرجة الثانية، وعناصر (المعرفة، الجودة، التقنية، الهياكل التنظيمية). في الدرجة الثالثة. تتغير التكنولوجيا في الدرجة الرابعة، وتتغير الهياكل التنظيمية في الدرجة الخامسة. ومن هنا نقترح تعزيز دور التغيير التنظيمي في أداء المنظمات الحكومية وإجراء بحوث إضافية في مجال التغيير التنظيمي مع التركيز على التغيير المعرفي وأبعاد الجودة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة عمليات التدريب التنظيمي بعناصرها الأربعة (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على الأداء الوظيفي (الانطباق والتعلم). واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستهدفت جميع الموظفين (أي 885) في المؤسسات الحكومية الأردنية في محافظة إربد التي شملتها الدراسة، باستخدام أسلوب العينة العمدية. وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم استرجاع ما مجموعه 311 استبانة من المجموع، مع استبعاد 27 استبانة لعدم اكتمال البيانات وعدم ملاءمتها للتحليل الإحصائي. ولذلك تم استخدام 284 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي وتم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS-22) لتحليل البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن عملية تطبيق التدريب التنظيمي بأبعاده المختلفة حققت مستوى متوسط من الرضا من وجهة نظر العاملين. كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي إحصائياً لعمليات التدريب التنظيمي على الأداء الوظيفي بكافة أبعاده. وأوصت الدراسة بضرورة قيام الإدارة العليا بتبني البرامج التدريبية وفق الأهداف الإستراتيجية، ودعمها بشكل مستمر مادياً ومعنوياً. وشددت الدراسة على ضرورة تقييم المتدربين قبل التحاقهم ببرنامج تدريبي لتحديد مستواهم المعرفي.

يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها تحول في أسلوب الإدارة يهدف إلى زيادة رضا العملاء باستمرار من خلال تصميم وتحسين الأنظمة والعمليات التنظيمية. ومن الأهمية بمكان استخدام نظام البناء الصناعي لزيادة نجاح تنفيذ المشروع. إن

الوعي بمزايا إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها يمكن أن يؤدي إلى تحسين كفاءة المشروع وأدائه بشكل كبير. تم إجراء بحث في الأدبيات حول إدارة الجودة الشاملة لتحديد الحالة الحالية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى الوعي في مشاريع البناء IBS. الغرض من دراسة (Alawag, 2023) هو تحديد الوضع الحالي لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة في مشاريع IBS وتحديد مستوى الوعي والفوائد المحتملة من تصور أصحاب المصلحة في مجال البناء الماليزيين. تم تطبيق نهج مختلط في هذا البحث بمشاركة الاستشاريين والمقاولين والعملاء والأكاديميين من مختلف قطاعات صناعة البناء والتشييد في القطاعين العام والخاص في ماليزيا. وتم استخدام الاستبيان لإجراء الدراسة. تم جمع ما مجموعه 371 استبياناً، لحجم عينة يبلغ 265 فرداً. أشارت النتائج إلى أن معظم منظمات البناء غير مدركة لنهج إدارة الجودة الشاملة. وبلغ معامل ألفا كرونباخ الذي تم الحصول عليه من الدراسة (0.934)، مما يدل على موثوقية الاستبيان. وكشف التحليل الإحصائي أن زيادة الكفاءة، وتحسين رضا العملاء، وتعزيز العمل الجماعي، وزيادة الربحية، وتحسين السلامة هي أهم فوائد إدارة الجودة الشاملة التي تهتم المشاركون. علاوة على ذلك، فإن نتائج هذه الدراسة تزود ممارسي البناء في IBS بوعي كبير بالمكونات التي تمكن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في قطاع البناء. تساهم هذه الدراسة في فهم إدارة الجودة الشاملة وأداء المشاريع من خلال إظهار قدرتها على تعزيز قطاع البناء الماليزي. بالإضافة إلى ذلك، تبين أن صناعة البناء الماليزية لم تحقق مستوى عالٍ من جودة برامج التنفيذ.

المراجع:

- Abdallah, A. E. (2022). Organizational Change and its Impact on the Performance of Government Organizations in Al-Jouf Region, Saudi Arabia. 22(2). Retrieved from <https://socialspacejournal.eu/menu-script/index.php/ssj/article/view/84>
- Aichouni, M. (2023). An Empirical Study of the Contribution of Total Quality Management to Occupational Safety and Health Performance in Saudi Organizations. 20(2). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9859297/>
- Alawag, A. M. (2023). Implementation of total quality management (TQM) in malaysian industrialized building system (IBS) projects. Retrieved from https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-915X2023000100074
- Albejaidi, F. M. (2018). An Investigation into the Challenges Towards Implementation of Total Quality Management Under the Saudi Healthcare National Transformation Program-2020. 46. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/234692435.pdf>
- 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
- Alsalamah, N. (2023). Exploring the Impact of Total Quality Management (TQM) Practices on Employee Satisfaction in the Saudi Health Sector. Retrieved from https://saudijournals.com/media/articles/SJBMS_86_132-144_FT.pdf
- Saffar, N. A. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. 10(1). Retrieved from <https://m.growingscience.com/beta/msl/3390-the-effect-of-total-quality-management-practices-on-employee-performance-the-moderating-role-of-knowledge-sharing.html>
- أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية). (2024). النويصر, ن. ب. على مجموعة من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض). Retrieved from [https://www.ijrsp.com/volume/issue-47/1/#:~:text=%D8%AA%D9%88%D8%B5%D9%84%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D8%A5%D9%84%D9%89%20%D8%B9%D8%AF%D8%AF%20%D9%85%D9%86,%D9%85%D8%B9%D9%86%D9%88%D9%8A%D8%A9%20\(0.05%20%E2%89%A5%CE%B1\).](https://www.ijrsp.com/volume/issue-47/1/#:~:text=%D8%AA%D9%88%D8%B5%D9%84%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D8%A5%D9%84%D9%89%20%D8%B9%D8%AF%D8%AF%20%D9%85%D9%86,%D9%85%D8%B9%D9%86%D9%88%D9%8A%D8%A9%20(0.05%20%E2%89%A5%CE%B1).)

