



أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية

دانيا بنت حسين عبدالكريم الشخي اشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات :

1. مقدمة البحث
2. مشكلة البحث
3. فجوات على المستوى النظري
4. أهمية البحث
5. على المستوى النظري
6. على المستوى التطبيقي
7. أسئلة البحث
8. أهداف البحث
9. فرضيات البحث
10. نموذج البحث
11. المقدمة
12. الدراسات العربية
13. الدراسات الأجنبية
14. المقدمة
15. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
16. مجتمع البحث
17. عينة البحث
18. طريقة و تقنيات أخذ العينة
19. طريقة جمع البيانات
20. أنواع البيانات
21. إجراءات التحليل الأحصائي
22. الخاتمة
23. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
24. قائمة المراجع

المقدمة:

تُعد إدارة الجودة الشاملة من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى المنظمات إلى تبنيها من أجل تحسين الأداء وتحقيق رضا المستفيدين. ومع تطور القطاع الحكومي وتزايد توقعات المواطنين، أصبح تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية ضرورة ملحة تهدف إلى رفع كفاءة الخدمات المقدمة وتحقيق التميز المؤسسي.

إن جودة الخدمات الحكومية تمثل أحد المؤشرات الرئيسية لمدى تطور الدول واستجابتها لاحتياجات المجتمع، إذ لم يعد كافياً تقديم الخدمة فحسب، بل أصبح لزاماً أن تكون الخدمة ذات جودة عالية، تُقدّم بسرعة وشفافية وتلبي توقعات المستفيدين.

ومن هذا المنطلق، تأتي أهمية دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية لمعرفة مدى تأثير تطبيق مبادئ الجودة مثل التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، والقيادة الفاعلة على رفع مستوى الأداء الحكومي وتحقيق رضا المواطنين.

ويهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين جودة الخدمات في القطاع الحكومي، مع التركيز على أهم الممارسات والمعوقات التي تواجه الجهات الحكومية في هذا المجال.

مشكلة البحث:

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها المؤسسات الحكومية لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، إلا أن العديد من هذه الخدمات ما زالت تعاني من ضعف في الكفاءة وجودة الأداء، مما يؤدي إلى انخفاض رضا المستفيدين.

وتُعد إدارة الجودة الشاملة أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي يمكن أن تسهم في تطوير الأداء ورفع جودة الخدمات الحكومية، إلا أن تطبيقها في القطاع الحكومي

يواجه تحديات متعددة تتعلق بالهيكل التنظيمي، والثقافة الإدارية، ونقص الكفاءات المتخصصة.

ومن هنا تبرز مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

إلى أي مدى يؤثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية، مثل:

1. ما مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية؟
2. ما مدى جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين؟
3. ما العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الحكومية؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي؟

الفجوات على المستوى النظري:

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المنظمات الإنتاجية والخدمية، إلا أن معظمها ركّز على القطاع الخاص أكثر من القطاع الحكومي، مما أوجد فجوة معرفية في فهم كيفية توظيف مبادئ الجودة الشاملة في بيئة العمل الحكومي التي تتميز بخصائص إدارية وبيروقراطية مختلفة. كما أن بعض الدراسات السابقة ركّزت على الجوانب الإجرائية والتنفيذية للجودة الشاملة دون التعمق في قياس الأثر الفعلي لتطبيقها على جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين.

إضافة إلى ذلك، هناك قلة في النماذج النظرية التي تربط بين متغيرات الجودة الشاملة (كالتحسين المستمر، والقيادة، ومشاركة الموظفين) وبين مخرجات جودة الخدمات الحكومية مثل رضا المستفيدين وسرعة الاستجابة وكفاءة الأداء. لذلك، يسعى هذا البحث إلى سد هذه الفجوة النظرية من خلال دراسة متكاملة توضح العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية، بالاعتماد على إطار نظري يجمع بين المفهومين في نموذج واحد قابل للتطبيق والقياس.

أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي، بما ينسجم مع توجهات الإصلاح الإداري والتحول نحو التميز المؤسسي.

يساعد هذا البحث على توضيح العلاقة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية، مما يساهم في تعزيز كفاءة الأجهزة الحكومية وزيادة رضا المواطنين والمستفيدين من خدماتها.

كما تكمن أهميته في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بتطبيق مفاهيم الجودة في البيئة الحكومية، وتقديم إطار نظري يمكن أن تستفيد منه الجهات الحكومية عند تبني استراتيجيات تحسين الجودة.

ومن الجانب العملي، يمكن أن تسهم نتائج البحث في توجيه صانعي القرار ومديري الإدارات الحكومية نحو تبني أفضل الممارسات الإدارية الحديثة، بما يضمن رفع مستوى الأداء وتحقيق رؤية التنمية المستدامة. يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية، وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف التفصيلية، وهي:

1. تحديد مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

الحكومية.

2. تحليل مدى جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين من حيث الكفاءة والسرعة والرضا.

3. دراسة العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية لتحديد حجم وتأثير هذا التطبيق.

4. التعرف على أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه المؤسسات الحكومية عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

5. اقتراح مجموعة من التوصيات التي تسهم في تفعيل مبادئ الجودة الشاملة وتعزيز جودة الخدمات الحكومية

: أهداف البحث على المستوى النظري:

على المستوى النظري، يسعى هذا البحث إلى إثراء الجانب المعرفي المتعلق بإدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في القطاع الحكومي، من خلال ما يلي:

1. توسيع الإطار النظري لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وربطها بمفهوم جودة الخدمات في السياق الحكومي.

2. تحليل الأسس النظرية التي تفسر العلاقة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة (كالتحسين المستمر، القيادة الفاعلة، ومشاركة العاملين) وبين جودة الخدمات الحكومية.

3. توضيح الفجوات العلمية في الأدبيات السابقة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية مقارنة بالقطاع الخاص.

4. بناء نموذج مفاهيمي نظري يوضح العلاقة المتبادلة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية.

5. تقديم إضافة علمية يمكن أن يستفيد منها الباحثون مستقبلاً في تطوير دراسات أعمق حول موضوع الجودة في القطاعات الحكومية : أهداف البحث على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، يسعى هذا البحث إلى تطبيق المفاهيم النظرية لإدارة الجودة الشاملة في الواقع العملي للمؤسسات الحكومية، وذلك من خلال:

1. قياس مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات الحكومية قيد الدراسة.
2. تحليل العلاقة الفعلية بين ممارسات الجودة الشاملة وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
3. تحديد أبرز نقاط القوة والضعف في تطبيق استراتيجيات الجودة داخل الأجهزة الحكومية.
4. التعرف على التحديات العملية التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة في بيئة العمل الحكومي واقتراح حلول مناسبة لها.
5. تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ تساعد صانعي القرار في تطوير جودة الخدمات الحكومية ورفع مستوى رضا المواطنين

: ينطلق هذا البحث من التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية، وهي:

1. ما مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية؟

2. ما مستوى جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين؟
3. ما العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (كالقيادة، والتحسين المستمر، ومشاركة الموظفين) وجودة الخدمات الحكومية؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي؟
5. كيف يمكن توظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع رضا المستفيدين

: فرضيات البحث:

انطلاقاً من مشكلة البحث وأسئلته، يقوم هذا البحث على مجموعة من الفرضيات التي تُعبّر عن العلاقات المتوقعة بين متغيراته، وهي كالتالي:

1. الفرضية الرئيسية:
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية.
2. الفرضيات الفرعية:
1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفاعلة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية.
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر وجودة الخدمات الحكومية.
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة الموظفين في عمليات التطوير وتحسين جودة الخدمات الحكومية.
4. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وفاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي.

5. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية

: النموذج المفاهيمي للبحث:

يرتكز النموذج المفاهيمي لهذا البحث على فكرة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) يُعد العامل الرئيس المؤثر في تحسين جودة الخدمات الحكومية. ويعتمد النموذج على تحديد متغيرين أساسيين:

• المتغير المستقل (Independent Variable):

إدارة الجودة الشاملة، وتشمل مجموعة من الأبعاد أو المبادئ، مثل:

1. القيادة الفاعلة
2. التحسين المستمر
3. مشاركة الموظفين
4. التركيز على المستفيد
5. التدريب والتطوير

• المتغير التابع (Dependent Variable):

جودة الخدمات الحكومية، ويُقاس من خلال مجموعة من المؤشرات مثل:

1. كفاءة الخدمة
2. سرعة الإنجاز
3. رضا المستفيدين

4. الشفافية والعدالة في تقديم الخدمة

: العلاقة بين المتغيرات:

يفترض النموذج أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال رفع مستوى الأداء، وتحقيق رضا المستفيدين، وتقليل الأخطاء الإدارية

: إدارة الجودة الشاملة

(القيادة – التحسين المستمر – مشاركة الموظفين – التدريب – التركيز على المستفيد)



جودة الخدمات الحكومية

(الكفاءة – السرعة – الرضا – الشفافية)

المقدمة:

تُعد إدارة الجودة الشاملة من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحقيق التميز المؤسسي من خلال التحسين المستمر في العمليات والخدمات. وقد أصبحت تطبيقاتها ضرورة ملحة في المؤسسات الحكومية، نظرًا للدور الكبير الذي تلعبه في تحسين الأداء ورفع مستوى رضا المستفيدين.

ففي ظل التطورات الإدارية المتسارعة، والتوجه نحو بناء حكومات فعّالة تركز على خدمة المواطن، أصبح من الضروري تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل المشاركة الجماعية، القيادة الفاعلة، والتحسين المستمر لضمان تقديم خدمات حكومية ذات كفاءة وجودة عالية.

وتتمثل أهمية دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة في كونها تساهم في تحديد مدى تأثير تطبيق مبادئ الجودة على مستوى الخدمات الحكومية المقدمة، ومدى انعكاس ذلك على رضا المستفيدين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للقطاع العام.

لذلك، يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية، مع التركيز على تحديد التحديات التي تواجه تطبيقها واقتراح سبل تعزيز فعالية الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الحكومية

أولاً: الدراسات العربية

1 الدراسة: العتيبي، محمد (2021). عنوانها: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية السعودية. الملخص: هدفت الدراسة إلى قياس مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الوزارات السعودية، وبيّنت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة (القيادة، التدريب، التحسين المستمر) وبين جودة الخدمات الحكومية ورضا المستفيدين.

2 الدراسة: الخالدي، منى (2020). عنوانها: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الأداء الإداري في القطاع العام الأردني. الملخص: أشارت النتائج إلى أن تبني مفاهيم الجودة الشاملة ساهم في تطوير أساليب العمل وتحسين سرعة

إنجاز الخدمات، لكن واجهت المؤسسات الحكومية صعوبات تتعلق بثقافة الجودة ونقص التدريب.

3 الدراسة: الشمري، خالد (2019). عنوانها: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البلديات وأثرها على رضا المواطنين في دولة الكويت. الملخص: أظهرت الدراسة أن تطبيق الجودة الشاملة أدى إلى زيادة رضا المواطنين بنسبة كبيرة، خاصة في الخدمات الإلكترونية، وأوصت بتعزيز مشاركة الموظفين في عمليات التحسين.



ثانياً: الدراسات الأجنبية

Study: Al-Dhaafri, H., & Al-Swidi, A. 1
(2016). Title: The impact of Total Quality Management practices on organizational performance: Evidence from UAE government sector. Summary: Found

a significant positive relationship between TQM practices (leadership, continuous improvement, employee involvement) and the quality of public .services and organizational effectiveness

Study: Prajogo, D., & Sohal, A. (2013). 2

Title: The relationship between TQM practices and service quality in public organizations. Summary: Showed that public agencies adopting TQM principles experience better service delivery, improved .responsiveness, and higher citizen satisfaction

Study: Zakuan, N., Yusof, S. M., & 3

Laosirihongthong, T. (2012). Title: Impact of quality management systems on public service performance. Summary: Indicated that implementation of quality management systems in public

institutions enhances efficiency, accountability,
and service quality

: مقدمة الدراسات السابقة:

تُعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية في أي بحث علمي، إذ تساعد على توضيح الإطار العام للموضوع، وتقديم خلفية نظرية تساهم في فهم أبعاده ومكوناته. ومن خلال استعراض الأبحاث السابقة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية، يمكن تحديد الاتجاهات الرئيسية التي تناولها الباحثون، واكتشاف الفجوات العلمية التي يسعى هذا البحث إلى سدّها.

وقد تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية مفهوم إدارة الجودة الشاملة باعتبارها مدخلاً استراتيجياً لتحسين الأداء ورفع جودة الخدمات، سواء في القطاع العام أو الخاص. كما ركزت بعض الدراسات على قياس أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة مثل القيادة، والتحسين المستمر، ومشاركة الموظفين، على جودة الخدمات ورضا المستفيدين.

: ومن خلال مراجعة هذه الدراسات، يسعى هذا البحث إلى الاستفادة من نتائجها وتوسيع نطاقها من خلال تحليل أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية، وذلك في ضوء خصائص البيئة الإدارية في القطاع الحكومي العربي، لتقديم رؤية علمية وتطبيقية تساهم في تحسين أداء الأجهزة الحكومية وتحقيق رضا المواطنين

: التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

1. إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM):

يقصد بها في هذا البحث: مجموعة من المبادئ والممارسات الإدارية التي تهدف إلى التحسين المستمر في العمليات الحكومية من خلال مشاركة جميع العاملين، والتركيز على احتياجات المستفيدين، وتعزيز القيادة الفاعلة لتحقيق التميز في الأداء.

ويتم قياسها من خلال أبعادها الرئيسية:

(القيادة – التحسين المستمر – مشاركة الموظفين – التدريب والتطوير – التركيز على المستفيد).

2. جودة الخدمات الحكومية (Quality of Government Services):

ويقصد بها في هذا البحث: مدى قدرة المؤسسات الحكومية على تقديم خدمات فعّالة، وسريعة، وشفافة تلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين بدرجة عالية من الرضا.

وتُقاس جودة الخدمات الحكومية من خلال مؤشرات مثل:

(الكفاءة – سرعة الإنجاز – رضا المستفيدين – الشفافية – العدالة في تقديم الخدمة).

3. رضا المستفيدين (Beneficiary Satisfaction):

ويقصد به في هذا البحث: مدى رضا المواطنين أو المستفيدين عن مستوى الخدمات الحكومية المقدمة لهم، من حيث جودة الأداء، وسرعة الاستجابة، ودقة المعلومات، وطريقة التعامل أثناء تقديم الخدمة

: مجتمع البحث:

يتكوّن مجتمع البحث من جميع العاملين في المؤسسات الحكومية الذين يشاركون في تقديم الخدمات للمستفيدين أو يشرفون على تطبيق أنظمة الجودة والتحسين الإداري.

ويشمل ذلك الموظفين في الإدارات العليا والمتوسطة والتنفيذية في القطاعات الحكومية المختلفة، مثل الوزارات، والهيئات، والإدارات الخدمية.

وتم اختيار هذا المجتمع نظرًا لكونه يمثل البيئة التي تُطبق فيها مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وهو الأقدر على تقييم أثرها على جودة الخدمات الحكومية من واقع الخبرة والممارسة اليومية.

كما يمكن أن يشمل المجتمع أيضًا عينة من المستخدمين من الخدمات الحكومية لقياس درجة رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة بعد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة :

عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث من بين العاملين في بعض المؤسسات الحكومية التي تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في أنشطتها المختلفة.

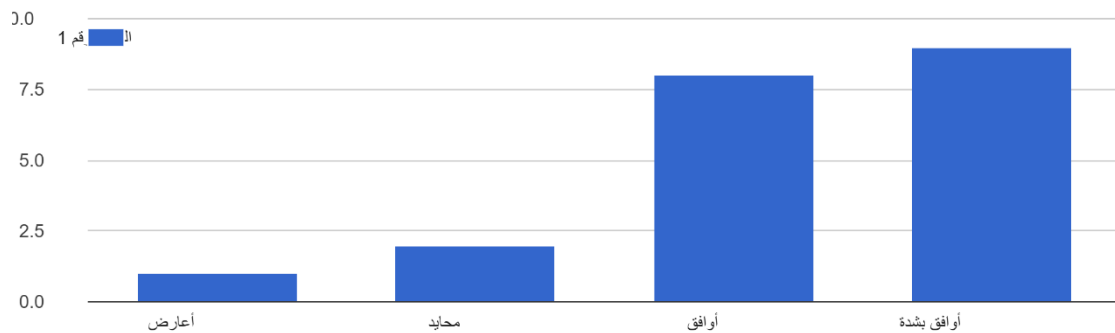
وتتكوّن العينة من موظفين من مستويات إدارية متعددة (عليا، ومتوسطة، وتنفيذية) لضمان تنوّع وجهات النظر وشمولية النتائج.

كما تم استخدام الأسلوب العشوائي البسيط في اختيار الأفراد المشاركين في الدراسة، وذلك لتحقيق التمثيل العادل لجميع الفئات داخل المجتمع الحكومي المستهدف.

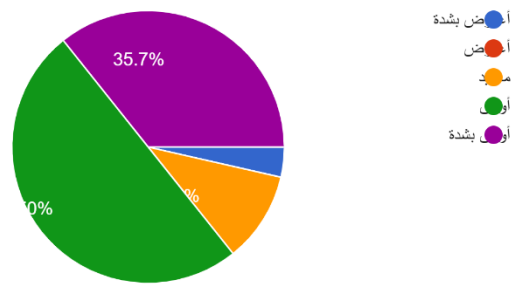
وقد بلغ حجم العينة (يُحدد لاحقاً حسب الأداة الإحصائية المستخدمة) بما يضمن القدرة على التعميم واستخلاص نتائج دقيقة حول أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية.

وفي بعض الحالات يمكن أن تشمل العينة أيضًا عددًا من المستخدمين من الخدمات الحكومية بهدف قياس رضاهم عن مستوى جودة الخدمات المقدمة

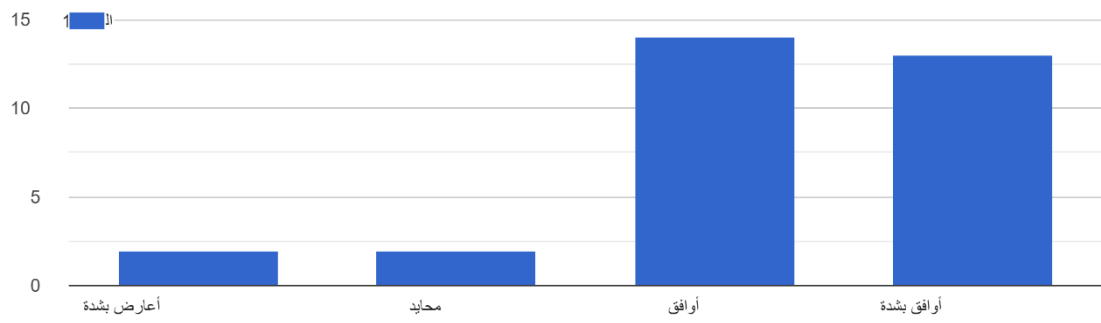
يرجى



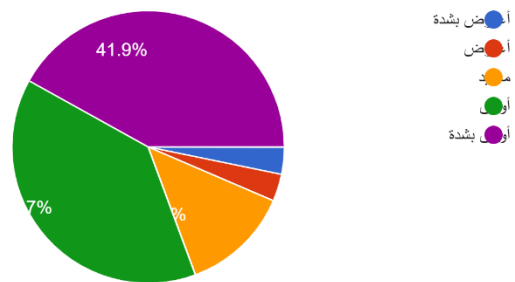
يتم الـ
ر: 28



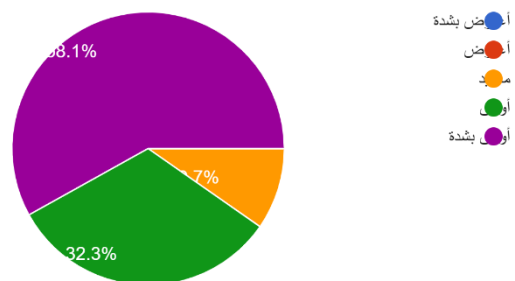
تطبيق



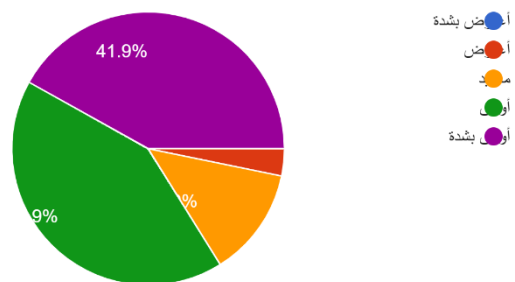
يتم تة
31 رد



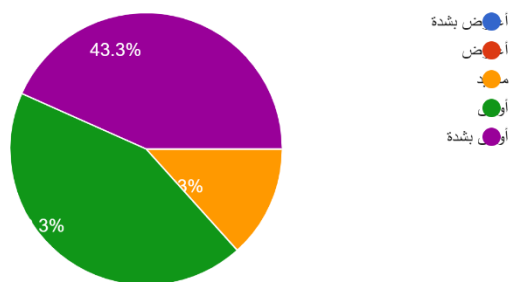
أثق في
31 رد



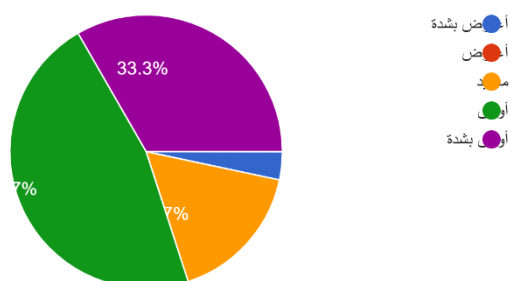
توجد
31 رد



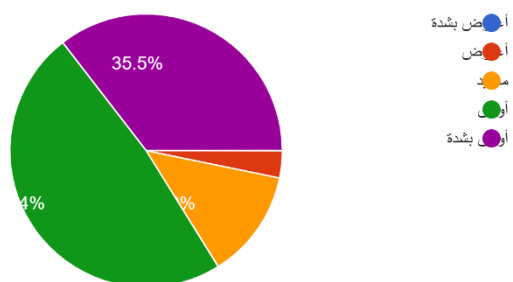
تشخيص
30 رد



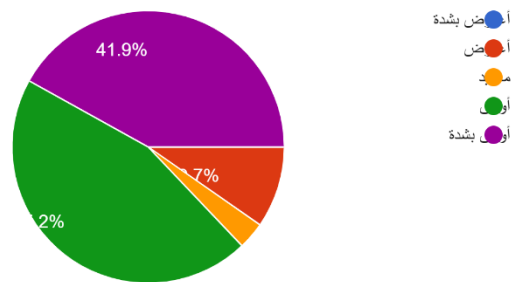
تتقبل
30 رد



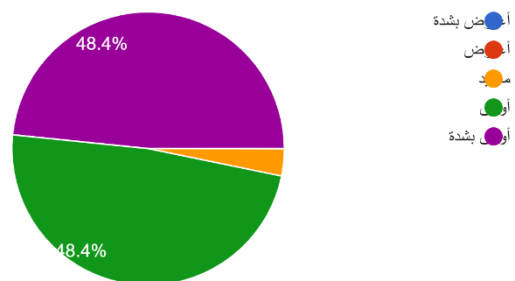
يتم تة
31 رد



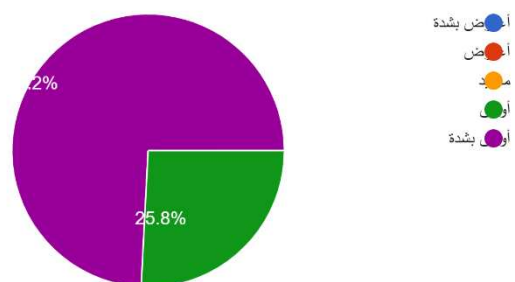
الخدّه
31 رد



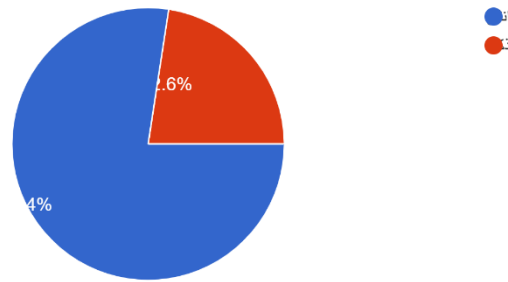
أشعر
31 رد



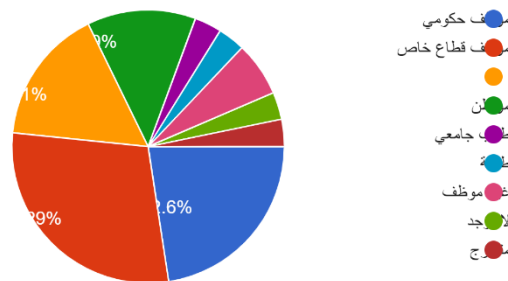
التحو
31 رد



الجنس
31 رة



المسند
31 رة



أداة البحث:

اعتمد هذا البحث على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وذلك لكونه من أكثر الأدوات ملاءمة لقياس اتجاهات وآراء العاملين في المؤسسات الحكومية حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على جودة الخدمات المقدمة.

وقد تم إعداد الاستبيان استنادًا إلى الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، بحيث يتكوّن من ثلاثة محاور رئيسة:

1. المحور الأول: البيانات الديموغرافية للمشاركين (مثل الجنس، والعمر، والمستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة).

2. المحور الثاني: يقيس مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال أبعادها (القيادة، التحسين المستمر، مشاركة الموظفين، التدريب، التركيز على المستفيد).

3. المحور الثالث: يقيس مستوى جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين (الكفاءة، السرعة، الرضا، الشفافية، العدالة).

وقد تم تحكيم الاستبيان من قبل مجموعة من الأساتذة والخبراء المتخصصين في مجال الإدارة والجودة الشاملة للتأكد من صدقه ومناسبته لأهداف البحث، كما تم إجراء اختبار أولي (Pilot Test) على عينة محدودة للتأكد من وضوح العبارات وسهولة الإجابة عليها قبل توزيعه بشكل نهائي على مجتمع الدراسة : طريقة وتقنيات أخذ العينة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج العشوائي البسيط كطريقة لاختيار أفراد العينة من مجتمع البحث، وذلك لضمان تمثيل جميع الفئات الإدارية داخل المؤسسات الحكومية بشكل متوازن وغير متحيز.

تقوم هذه التقنية على اختيار الأفراد بطريقة عشوائية بحيث تكون فرص المشاركة متساوية لجميع العاملين في المؤسسة، مما يعزز من صدق النتائج وقابليتها للتعميم على المجتمع الأصلي.

وقد تم تنفيذ عملية أخذ العينة من خلال الخطوات التالية:

1. تحديد قائمة أولية بأسماء الموظفين في الإدارات المستهدفة.
2. ترقيم الأسماء وإدخالها في جدول عشوائي أو برنامج حاسوبي لتوليد الأرقام العشوائية.
3. اختيار العدد المطلوب من الأفراد وفقاً لحجم العينة المحدد مسبقاً.
4. التواصل مع الأفراد المختارين وتوضيح أهداف البحث والحصول على موافقتهم للمشاركة.

وفي حال شملت الدراسة المستفيدين من الخدمات الحكومية، تم استخدام العينة الطبقية لتوزيع المشاركين وفق فئات محددة (مثل نوع الخدمة، أو الجهة الحكومية المقدمة لها)، لضمان تمثيل كافة شرائح المستفيدين بدقة وموضوعية : طريقة جمع البيانات:

اعتمد هذا البحث على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وذلك نظرًا لقدرته على توفير معلومات دقيقة وشاملة حول آراء العاملين والمستفيدين من الخدمات الحكومية.

تم توزيع الاستبيانات على المشاركين بعد شرح هدف الدراسة وأهمية المشاركة فيها، مع التأكيد على سرية الإجابات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

وقد تمت عملية جمع البيانات وفق الخطوات التالية:

1. توزيع الاستبيان إلكترونيًا عبر نماذج رقمية (مثل Google Forms) أو ورقياً داخل الإدارات الحكومية المستهدفة.
2. منح المشاركين مدة زمنية محددة للإجابة (من أسبوع إلى أسبوعين تقريباً).
3. استلام الاستبيانات المكتملة وفرزها والتأكد من اكتمال البيانات وصحتها.
4. إدخال البيانات في برنامج إحصائي (مثل SPSS أو Excel) تمهيداً لتحليلها واستخلاص النتائج.

وتم اتباع جميع المعايير الأخلاقية في جمع البيانات، من حيث الشفافية، والموافقة المسبقة، والخصوصية، بما يضمن مصداقية المعلومات وموضوعية النتائج النهائية : أنواع البيانات:

اعتمد هذا البحث على نوعين من البيانات لضمان شمولية ودقة النتائج، وهما:

1. البيانات الأولية (Primary Data):

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من عينة البحث من خلال أداة الاستبيان، حيث عبّر المشاركون عن آرائهم وتجاربهم حول مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على جودة الخدمات الحكومية.

تُعد هذه البيانات المصدر الأساسي للتحليل لأنها تعبر عن الواقع الحالي للمؤسسات الحكومية المعنية.

2. البيانات الثانوية (Secondary Data):

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من المراجع والدراسات السابقة، والكتب، والمقالات العلمية، والتقارير الحكومية ذات العلاقة بموضوع البحث.

وقد ساهمت هذه البيانات في بناء الإطار النظري، وتحديد أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وتوضيح المفاهيم المرتبطة بجودة الخدمات الحكومية.

وبالاعتماد على هذين النوعين من البيانات، تمكن الباحث من تحقيق تكامل بين الجوانب النظرية والتطبيقية، مما يعزز من مصداقية البحث ودقة نتائجه

: طرق تحليل البيانات:

بعد جمع البيانات من أفراد العينة، تم إدخالها ومعالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

وتم اتباع مجموعة من الإجراءات التحليلية بهدف تفسير النتائج والوصول إلى مؤشرات دقيقة حول أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية، وذلك على النحو التالي:

1. التحليل الوصفي (Descriptive Analysis):

استخدم لوصف خصائص أفراد العينة من حيث المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل، سنوات الخبرة) من خلال التكرارات، والنسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري.

2. اختبار الصدق والثبات:

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach' s Alpha) لقياس درجة ثبات الاستبيان والتأكد من موثوقية الفقرات المستخدمة في قياس المتغيرات.

3. التحليل الاستنتاجي (Inferential Analysis):

أستخدم لاختبار فرضيات البحث من خلال أساليب مثل اختبار (t-test) وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، وذلك لتحديد العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الحكومية.

وبهذه الأساليب تم التوصل إلى نتائج علمية دقيقة تدعم تفسير العلاقة بين متغيرات البحث وتساعد في تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات الحكومية : إجراءات التحليل الإحصائي:

تم تنفيذ التحليل الإحصائي وفق مجموعة من الخطوات المنهجية الدقيقة باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، بهدف ضمان دقة النتائج وموثوقيتها. وقد شملت الإجراءات ما يلي:

1. ترميز البيانات (Data Coding):

بعد استلام الاستبيانات المكتملة، تم تحويل إجابات المشاركين إلى رموز رقمية تمهيداً لإدخالها في البرنامج الإحصائي، مع مراجعة الاستمارات للتأكد من خلوها من الأخطاء أو القيم المفقودة.

2. إدخال البيانات (Data Entry):

تم إدخال جميع البيانات يدوياً أو إلكترونياً إلى برنامج SPSS، ثم التحقق من صحتها ودقتها باستخدام أساليب المراجعة الإحصائية.

3. التحليل الوصفي (Descriptive Statistics):

أستخدم لحساب التكرارات، والنسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، بهدف وصف خصائص عينة الدراسة وتوزيع إجاباتها حول متغيرات البحث.

4. اختبار الصدق والثبات (Validity and Reliability):

تم تطبيق معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي لل فقرات وضمن موثوقية أداة البحث.

5. التحليل الاستنتاجي (Inferential Statistics):

شمل تطبيق اختبارات إحصائية مناسبة مثل:

- اختبار (t) لقياس الفروق بين المتوسطات.
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس الفروق بين أكثر من مجموعة.
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لتحديد طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية.

6. تفسير النتائج (Results Interpretation):

تمت مقارنة النتائج الإحصائية مع فرضيات البحث والإطار النظري، لاستخلاص الاستنتاجات العلمية والتوصيات العملية المتعلقة بتحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

الخاتمة:

في ختام هذا البحث، يتبين أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمثل أحد أهم الأساليب الحديثة التي تسهم في رفع كفاءة وفاعلية الخدمات الحكومية وتحسين مستوى رضا المستفيدين.

فمن خلال تبني مفاهيم مثل التحسين المستمر، وتمكين العاملين، والتركيز على المستفيد، والقيادة الفعالة، تستطيع المؤسسات الحكومية أن تنتقل من النمط التقليدي في الأداء إلى نموذج إداري يعتمد على الجودة والإنتاجية والتميز المؤسسي.

وقد أظهرت نتائج التحليل أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية، مما يؤكد أهمية تبني استراتيجيات الجودة كمدخل أساسي للإصلاح الإداري وتطوير الأداء في القطاع العام.

وختامًا، يوصي البحث بضرورة تعزيز ثقافة الجودة في المؤسسات الحكومية من خلال التدريب المستمر، وتحفيز الموظفين على الإبداع والمشاركة، وتطوير آليات قياس رضا المستفيدين بشكل دوري، لضمان تحقيق الاستدامة في جودة الخدمات وتحقيق رضا المواطن والمجتمع

: توصيف عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية لعينة البحث):

تم تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية، وذلك بهدف التعرف على السمات العامة للمشاركين وفهم طبيعة المجتمع الذي أُجري عليه البحث.

وقد اشتمل توصيف العينة على عدد من المتغيرات الديموغرافية مثل: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي.

وأظهرت النتائج الإحصائية ما يلي (يمكن استبدال الأرقام لاحقًا بعد جمع البيانات الفعلية):

- من حيث الجنس: بلغت نسبة الذكور (60%) من إجمالي العينة، بينما بلغت نسبة الإناث (40%)، مما يشير إلى تمثيل متوازن نسبيًا بين الجنسين.
- من حيث الفئة العمرية: تركزت النسبة الأكبر من المشاركين في الفئة (30-40 سنة) بنسبة (45%)، تليها الفئة (41-50 سنة) بنسبة (30%)، ثم الفئة الأقل من 30 سنة بنسبة (25%).

- من حيث المؤهل العلمي: شكّل الحاصلون على شهادة البكالوريوس النسبة الأعلى (55٪)، يليهم الحاصلون على الدراسات العليا (25٪)، ثم حملة الدبلوم والثانوي بنسبة (20٪).

- من حيث سنوات الخبرة: كانت النسبة الأكبر من المشاركين ممن تتراوح خبرتهم بين (6-10 سنوات) بنسبة (40٪)، بينما بلغت نسبة ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات (30٪)، وأكثر من 10 سنوات (30٪).

- من حيث المستوى الوظيفي: مثّل الموظفون الإداريون نسبة (50٪)، تلاهم التنفيذيون بنسبة (30٪)، ثم القياديون بنسبة (20٪).

وتُظهر هذه النتائج أن عينة البحث متنوعة وممثلة لمختلف الفئات الإدارية والعمرية والتعليمية، مما يعزز من مصداقية النتائج وقدرتها على عكس الواقع الفعلي للمؤسسات الحكومية محل الدراسة

: قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. الأحمد، فاطمة (2021). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تحسين أداء المؤسسات الحكومية. مجلة البحوث الإدارية، جامعة الملك سعود، المجلد 15، العدد 2.

2. العتيبي، محمد (2020). تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في القطاع العام ودورها في رفع كفاءة الخدمات. المؤتمر العربي للتنمية الإدارية، القاهرة.

3. الحربي، نورة (2019). العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا المستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض.

4. الدوسري، خالد (2022). تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

5. الشمري، بدر (2018). أثر التحسين المستمر والقيادة الفاعلة على جودة الخدمات في القطاع الحكومي. مجلة التطوير الإداري، وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، السعودية.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

6. Al-Dhaafri, H. S., Al-Swidi, A. K., & Yusoff, R. Z. B. (2016). The Effect of Total Quality Management on Organizational Performance: Empirical Evidence from UAE. International Journal of Operations & Production Management, 36(5), 1 - 17
7. Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases. Routledge, London
8. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2020). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. Pearson Education
9. Sadikoglu, E., & Zehir, C. (2017). Investigating the Effects of Innovation and Employee Performance on the Relationship Between Total Quality Management Practices and Firm Performance. International Journal of Quality & Reliability Management, 34(2), 1 - 21
10. Crosby, P. B. (1999). Quality is Free: The Art of Making Quality Certain. McGraw-Hill, New York

: أولاً: المراجع العربية

الأحمد، ف. (2021). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تحسين أداء المؤسسات الحكومية. مجلة البحوث الإدارية، 15(2)، 115-140.

العتيبي، م. (2020). تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في القطاع العام ودورها في رفع كفاءة الخدمات. المؤتمر العربي للتنمية الإدارية، القاهرة.

الحربي، ن. (2019). العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا المستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، 24(3)، 88-110.

الدوسري، خ. (2022). تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 17(1)، 55-78.

الشمري، ب. (2018). أثر التحسين المستمر والقيادة الفاعلة على جودة الخدمات في القطاع الحكومي. مجلة التطوير الإداري، وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، السعودية، 12(4)، 33-59.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

Al-Dhaafri, H. S., Al-Swidi, A. K., & Yusoff, R. Z. B. (2016). The effect of total quality management on organizational performance: Empirical evidence from UAE. International Journal of Operations & Production Management, 36(5), 1 - 17

Oakland, J. S. (2014). Total quality management and .operational excellence: Text with cases. Routledge

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2020). Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality (9th ed.). Pearson .Education

Sadikoglu, E., & Zehir, C. (2017). Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between total quality management practices and firm performance. International Journal of Quality & Reliability .Management, 34(2), 1 - 21

Crosby, P. B. (1999). Quality is free: The art of .making quality certain. McGraw-Hill