

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية

دانيا بنت حسين عبدالكريم الشخبي

اشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

2025-الفصل الدراسي التاسع

جدول المحتويات

1.1 المقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري

1.3.2 على المستوى التطبيقي

1.4 قائمة المراجع

1.1 المقدمة :

أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية

في ظل التحويلات المستمرة التي يشهدها القطاع الحكومي، تزايدت التحديات التي تواجه المؤسسات العامة في تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين وتُعزز الثقة في الأداء الحكومي. من هذا كأحد أبرز الأساليب الإدارية الحديثة التي تسعى (TQM) "المنطلق، برز مفهوم "إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين جودة الأداء والخدمات من خلال التحسين المستمر، التركيز على المستفيد، وتفعيل دور العاملين.

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية، وذلك من خلال تحليل واقع أحد القطاعات الحكومية، وقياس مدى استفادتها من تطبيق هذه المبادئ لتحقيق الكفاءة والفعالية في خدماتها، لقد أصبح رضا المستفيد من الخدمات الحكومية أحد أهم مؤشرات نجاح الأداء الإداري.

1.2 مشكلة الدراسة

رغم تبني العديد من الجهات الحكومية مفاهيم تطوير الأداء والجودة، إلا أن جودة الخدمات المقدمة لا تزال دون التطلعات في كثير من الحالات، حيث تظهر في شكل بطء في الإجراءات، ضعف في رضا المستفيدين، وقصور في الاستجابة للاحتياجات المتزايدة، إن غياب التكامل في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بين مختلف الإدارات، وضعف القياس الفعال لأداء الموظفين والعمليات، قد يؤدي إلى نتائج محدودة الأثر .

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

قلة الدراسات العربية التي تتناول العلاقة بين الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية بشكل تطبيقي في سياق الإدارات العامة، مما يفتح المجال أمام هذه الدراسة لتقديم مساهمة علمية واضحة .

- ندرة الدراسات العربية التطبيقية :

توجد قلة في الأدبيات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة داخل السياق الحكومي كمفهوم منفصل ، دون تحليل تأثيرها على مستوى الأداء الفعلي للخدمة.

- غياب نماذج واضحة قابلة للتطبيق:

توجد فجوة في توفير نماذج قياس فعالة تناسب طبيعة القطاع العام .

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

رغم تطبيق بعض الجهات الحكومية لمبادئ الجودة الشاملة، إلا أن الواقع لا يعكس فعالية عالية لذلك التطبيق، ما يؤكد الحاجة إلى دراسات تحليلية لفهم الفجوة بين النظرية والتطبيق ويُطرح في هذا السياق السؤال الرئيس التالي:

ما أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الحكومية؟

تطبيق شكلي للمفاهيم:

كثير من المؤسسات الحكومية تطبق الجودة كإجراء إداري شكلي دون تبني فعلي لمفاهيمه العميقة

ضعف ثقافة الجودة لدى الموظفين:

- غياب التوعية والتدريب الكافي على مفاهيم يضاعف من فعالية التطبيق.

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري :

تُساهم هذه الدراسة في الإثراء النظري لحقل الإدارة العامة من خلال تركيزها على تحليل العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الحكومية، وهو موضوع معاصر تتزايد أهميته في سياق التحولات الإدارية في القطاع العام.

تساعد في بناء عملي متكامل حول كيفية التوظيف أدوات داخل البيئة الحكومية.

تفتح المجال للدراسات لاحقة تتبنى ذات المنهج لتطوير نماذج قياس وتقييم شاملة.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

تتجلى الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في قدرتها على تقديم مؤشرات واقعية تساهم في تحسين أداء المؤسسات الحكومية، من خلال تحليل تجربة جهة حكومية معينة، واقتراح أساليب عملية لتطبيق الجودة الشاملة وتعزيز أثرها على جودة الخدمات .

- تقدم الدراسة دليلاً تطبيقياً يمكن الاستفادة منه داخل المؤسسات الحكومية لتحسين أدائها الخدمي.
- تبرز أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة قائمة على الجودة والنتائج .
- تساهم في وضع التوصيات العملية لمعالجة التحديات التي تعيق تطبيق الجودة داخل الأجهزة الحكومية.

1.4. قائمة المراجع :

راجع مبدئية (تُحدَّث لاحقًا أثناء التوسع):

بصيغة) APA الأسلوب الأكاديمي الشائع في الإدارة)

1. أبو قحف، عبد السلام. (2017). إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات. القاهرة: دار المطبوعات الجامعية.
2. الجهني، خالد. (2020). "تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية". المجلة العربية للإدارة.
- 2.1. ISO. (2015). ISO 9001: Quality management systems – Requirements. International Organization for Standardization.
- 2.2. Al-Dhaafri, H. S., Al-Swidi, A. K., & Yusoff, R. Z. B. (2016). "The effect of TQM, organizational excellence and entrepreneurial orientation on organizational performance." International Journal of Quality & Reliability Management.
- 2.3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." Journal of Retailing.
- 2.4. بن سعيد، علي. (2019). "قياس جودة الخدمات الحكومية باستخدام نموذج SERVQUAL". مجلة الإدارة العامة.