

عنوان البحث

دراسة تطبيقية على أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة في إدارة المرافق العامة في المملكة العربية السعودية

An applied study on the impact of applying total quality management in public facilities management
in the Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالب/

احمد جواد حسين الصالح

إشراف/

Fayz Jrad

alfaisal abdelhameed

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مقدمة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة، من أهم الأدوات التي تستخدمها المؤسسات و المنظمات لتحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها، والتي تهدف إلى تلبية احتياجات وتوقعات القيادات العليا و المستخدمين بشكل مستمر، ويتم هذا من خلال استخدام افضل الأدوات والمفاهيم الممكنة في هذا المجال، والتي تساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة في إدارة المرافق العامة، والتي سيتم تطبيقها في هذا البحث.

وسيتم التركيز في هذا البحث على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المرافق العامة ، ومدى التزام الادارة العليا والعاملين بتطبيق مبادئ ومفاهيم الجودة الشاملة، والسياسات والإستراتيجيات المتبعة، للتحسين والتطوير المستمر. حيث انه بعد البحث عن الدراسات التي تمت في هذا الجانب، تبين تناول دراسات محدودة، بعضها في قطاع الحج وبعضها في القطاع الصحي، وان هذه الدراسة ستكون شاملة ويمكن تطبيقها على جميع القطاعات العامة بالدولة.

مشكلة الدراسة:

نظرا لتوجه القيادة العليا للدولة لتحقيق جودة الحياة في المملكة العربية السعودية للمواطنين والزائرين من جميع بلدان العالم، مما يحتم على جميع إدارات المرافق بالدولة رفع مستوى جودة خدماتها المقدمة للمستفيدين، حيث انه توجد الكثير من التحديات والمعوقات التي تواجه العديد من القطاعات، على سبيل المثال لا الحصر: الموارد المالية – مقاومة التغيير من قبل العاملين في القطاع - قلة الوعي لدى المستفيدين – زيادة الاقبال على المرافق العامة – زيادة التنافسية مع الدول المجاورة في استقطاب الزائرين.

حيث ان إدارة الجودة الشاملة من الأساليب العلمية الحديثة في الإدارة، التي تساهم في التطوير المستمر، حيث تم تبنيها في كثير من المجالات وأثبتت كفاءتها في رفع مستوى العاملين والمسؤولين وكذلك الخدمات المقدمة في القطاع الخاص من مستشفيات ومدارس وحدائق ومنتزهات وغيرها.

وحيث ان المملكة العربية السعودية تسعى جاهدة لأن تكون وجهة عالمية على جميع المستويات، فقد قامت بإستضافة العديد من المناسبات والفعاليات الرياضية والثقافية والصناعية، وغيرها، مثل كأس اسيا ٢٠٢٧ و كأس العالم ٢٠٣٤ واكسبو ٢٠٣٠م.

أهمية الدراسة:

منذ إطلاق برنامج جودة الحياة في عام ٢٠١٨، كأحد برامج رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، أسهم في تحويل المملكة إلى وجهة للفعاليات الرياضية والترفيهية العالمية التي حققت شهرة واسعة، وجعلها نقطة جذب سياحية إقليمية ودولية، فقد أصبحت الحاجة الى تطبيق إدارة الجودة الشاملة على إدارة المرافق العامة مطلباً أساسياً، حيث انها ستساهم في رفع كفاءة المرافق العامة لتحقيق اهداف الرؤية الاستراتيجية (اقتصاد مزدهر – مجتمع حيوي – وطن طموح).

أهداف الدراسة:

- ١- إبراز مفهوم و أهداف ومبادئ إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها.
- ٢- تحديد المعوقات و التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المرافق العامة
- ٣- إيضاح خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المرافق العامة
- ٤- المساهمة في تحقيق احد برامج رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وهو برنامج جودة الحياة.
- ٥- معرفة اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على إدارة المرافق العامة بالمملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

- ١- ما هو مستوى جودة الخدمات المقدمة في المرافق العامة في المملكة العربية السعودية؟
- ٢- ما هو مستوى الوعي بإدارة الجودة الشاملة لدى العاملين في إدارة المرافق العامة في المملكة العربية السعودية؟
- ٣- ما نوع العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى إدارة المرافق العامة بالمملكة العربية السعودية؟
- ٤- ما هو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على إدارة المرافق العامة بالمملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة:

- ١ - زيادة نسبة رضا المستفيدين من مستوى الخدمات المقدمة في المرافق العامة بالملكة العربية السعودية.
- ٢ - زيادة الوعي لدى العاملين في ادارة المرافق العامة بمفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين إدارة المرافق.
- ٣ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة من العاملين في إدارة المرافق و ارتفاع في مستوى أداء إدارة المرافق العامة والخدمات المقدمة للمستفيدين.

الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على بعض الدراسات السابقة التي تمت بشأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المرافق العامة، ومنها:

- أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على خدمات ومرافق الحج، للمؤلف: غزاوي، عمر حسن محمد صالح، الناشر: معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى، تاريخ النشر: ٢٠١٧/٠٥/١٠ م

حيث ركزت الدراسة على التعرف على مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في أداء خدمات مرافق الحج من وجهة نظر الإداريين والعاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج ، و التعرف على أداء مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج لتلك الأسس والمبادئ للجودة الشاملة واعتمادها في خدمات مرافق الحج وقد استخدم الباحثون نموذج الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد تكونت عينة الدراسة من عدد ٢٦٤ من المشرفين على مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة ، وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من أهمها: ضرورة الاهتمام من قبل مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بتطبيق معايير الجودة الشاملة، وذلك لتطوير خدمات الحرم المكي بما يتناسب مع تطلعات الحجاج، إضافة الى ضرورة توفر أنظمة إدارية مرنة قابلة للتجديد والتطوير لملاءمة الخدمات المقدمة للحجاج.

- إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، للمؤلفين: عارف عبدالعزيز المطيري، مرضي مبارك آل حسينه، ممدوح فهد العنزي، فايز عبدالمحيي المطيري، رزان محمد المطيري ، الناشر: مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية، ٦(٢٩)، ٢٢-٤٢. تاريخ النشر: ٢٠٢٢/١٢/٣٠

حيث ركزت الدراسة على دراسة اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض وقد استخدم الباحثون نموذج الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد تكونت عينة الدراسة من عدد ٣٥ عامل ، وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من أهمها: ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كإطار عمل لتطوير الأداء لكافة عمليات المستشفيات الحكومية مع وضع الخطط الاستراتيجية وعمل دورات تدريبية للعاملين للتدريب على معايير الجودة الشاملة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

- ١ - رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠
- ٢ - إدارة الجودة الشاملة
- ٣ - أداء العاملين في إدارة المرافق العامة

المنهجية وطرق البحث:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على نموذج المنهج الوصفي، الذي يعد من أكثر المناهج التي يلجأ إليها الباحثين، وذلك لشموليته ومرونته، ودقته، وذلك من خلال عمل استطلاع رأي للعاملين في إدارة المرافق العامة والمستفيدين من المرافق العامة في المملكة العربية السعودية، ومن خلال هذا المنهج سيتم استعراض كافة الحقائق الموجودة ومن ثم تحليلها ودراستها، باستخدام الأسلوب الكمي أو الكيفي أو الاثنين معاً.

أدوات الدراسة :

توجد العديد من أدوات الدراسة المستخدمة في البحوث العلمية و يتم اختيارها وفقاً لطبيعة الدراسة وعينتها، وسيتم استخدام أداة الاستبيان في هذه الدراسة، كونها تتناسب مع طبيعة الدراسة، وهي تتمثل في الأسئلة او الاستفسارات المرتبطة مع بعضها البعض، لطرح مشكلة البحث والوصول الى الأهداف المرجوة من الدراسة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في المملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في عام ٢٠٢٤ م

الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على العاملين في القطاعات العامة على سبيل المثال: التعليم والأمانة (البلديات) والصحة و المطارات، وكذلك المستفيدين من المرافق العامة

الحدود الموضوعية: دراسة اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على إدارة المرافق العامة بالمملكة العربية السعودية.

المراجع:

- بهجت راضي و هشام يوسف العربي، (٢٠١٦)، إدارة الجودة الشاملة (المفهوم والفلسفة والتطبيقات)، القاهرة: دار روابط للنشر والتوزيع.
- ديمنج وروبيرت هاغستروم، ترجمة: هند رشدي، (٢٠٠٩) إدارة الجودة الشاملة (أسس و مبادئ وتطبيقات)، القاهرة: كنوز للنشر والتوزيع، الطبعة: ٢٠٠٩
- محمد أحمد علي، (٢٠٢٠)، تقييم أداء العاملين في إطار الجودة الشاملة، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي