

# قضايا بحثية -1

إسم الباحث:

فتح الرحمن عبد الله المساعد يوسف



## تكليف الأسبوع السادس:

شرح وتحليل وتوضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

## شرح وتحليل وتوضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

تم إختيار ورقة بحثية تم نشرها بالمجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات:

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية

دراسة ميدانية على مجموعة من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض

إعداد

الدكتور/ ناصر بن حسين النويصر - كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا

الدكتور/ ابيهجيت غوش - كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا

الدكتور/ محمد أنس شمسي - جامعة بورغوني، ديجون، فرنسا

المتغير المستقل للدراسة هو: تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والمتغير التابع هو: تحسين الأداء المؤسسي على مجموعة من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض - المملكة العربية السعودية

## شرح وتحليل وتوضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

### \* العنوان:

عنوان البحث جيد ومعاصر وقد اشتمل على جميع المكونات المطلوبة وهي متغيرات الدراسة و الزمان والمكان ومجتمع الدراسة ونجد أن المتغير المستقل هو، (إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع هو، (الأداء المؤسسي) – وهذه تعتبر دراسة ميدانية على مجموعة من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض - المملكة العربية السعودية وذلك لإثبات حقيقة علمية و عملية أن تحسين الأداء المؤسسي يحتاج لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة لتطويره.

### \* المقدمة:

مقدمة البحث، تعتبر في نظري مقدمة فقيرة نوعاً ما ومختصرة أكثر مما يجب، ذكر فيها الباحث في الفقرة الأولى عموميات للمنظمات في العالم وذلك إشارةً إلى التغيرات و التطورات السريعة و المتلاحقة في كافة القطاعات العامة والخاصة بالتحول نحو الأساليب الحديثة في مجال التطوير و التحسين، لم يشير الباحث لأي من الدراسات السابقة التي تقوي من دراسته وكذلك في الفقرة الثانية تعرض الباحث لذكر المتغير المستقل في تعريف في حيز ضيق ولم يذكر كذلك المتغير التابع ومدى تأثيره بالمتغير المستقل.

## شرح وتحليل وتوضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

### \* مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة التي يراها الباحث في أن العمل التطوعي الذي يعتبر أحد أهم روافد التنمية والدعم الاجتماعي، ونظراً لأهميته وتطوره ليصبح صناعة عالمية لها دور مؤثر في مواجهة الأزمات والكوارث الإنسانية، وكذلك محاربة الفقر والجهل، وحماية حقوق الإنسان، وله أهمية أيضاً في تطوير المجتمع المدني وتعزيز رأس المال الاجتماعي، وبما أن العمل التطوعي خدمة تقدم للمحتاجين ولضمان استمرارها فينبغي أن يجود أداء هذه الخدمة وفق معايير الجودة لتلبية حاجيات وتوقعات العميل أي المنتفع بهذه الأعمال التطوعية. وعليه يحتاج العمل التطوعي إلى إدارة جودة شاملة لرفع مستوى الأداء، ومن هنا تجلت للباحث مشكلة البحث بالسعي نحو الإجابة على تساؤل البحث الرئيسي وهو "ما هو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية. ويتفرع من سؤال البحث الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

- ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة، وما هي متطلباتها؟
- ما هو مدى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية؟
- ما هو مستوى تقييم الأداء داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية؟

## شرح وتحليل وتوضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

### \* أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية للدراسة:

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من موضوع ثقافة الجودة والفهم الصحيح لأبعادها، ومدى تأثيرها على كفاءة وفاعلية المنظمات وذلك لمحاولة إثراء المادة العلمية من ناحية تسليط الضوء على وجود تطبيق لأدوات الجودة في مؤسسات القطاع الغير ربحي. فموضوع أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي يشكل أحد المحاور المهمة ضمن الأدبيات النظرية المتعلقة بجودة عمل المنظمات.

ثانياً: الأهمية العملية للدراسة:

الأهمية العملية للدراسة تتمثل في إيجاد العلاقة التبادلية بين كفاءة وفعالية استخدام وتطبيق أدوات الجودة وأساليبها على مستويات تطوير الأداء المؤسسي للجمعيات الخيرية وعليه يمكن اعتبار هذه الدراسة لبنة في مجال البحوث الهادفة إلى سيادة التحسين المستمر في نمط أداء الجمعيات الخيرية.

## شرح وتحليل و توضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

- أهداف البحث:
- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها داخل الجمعيات الخيرية بالمملكة العربية السعودية.
- إبراز المتطلبات التي يجب الأخذ بها لتطوير خدمات القطاع الثالث عامة والجمعيات الخيرية خاصة، وأيضا الارتقاء بجودتها بغرض دعم الميزة التنافسية لها.
- محاولة وضع تصور لإطار العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي.
- الوقوف على مستويات تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة داخل الجمعيات الخيرية محل الدراسة.
- محاولة إظهار مستوى الالتزام باستخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة كأساس لتطوير الأداء.

## شرح وتحليل و توضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

تابع أهداف البحث:

- التعرف على مستوى تقييم وتطوير الأداء في الجمعيات الخيرية محل الدراسة.
- يأمل الباحث بأن تضيف هذه الدراسة شيئاً إلى رصيد المعرفة العلمية، مما يثري المكتبة الجامعية من جهة وأن تكون الدراسة
- تقديم مجموعة من الاقتراحات التي يمكن أن تساعد متخذي القرار في الجمعيات الخيرية محل الدراسة على تفعيل تطبيقات وأدوات وأساليب الجودة الشاملة والاستفادة المثلى منها مرجعية للجهات ذات العلاقة.

## شرح وتحليل و توضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

### \* الإطار النظري للدراسة:

- تطرق الباحث في الإطار النظري لتعريف المتغير المستقل إدارة الجودة الشاملة على أنها نشاط استراتيجي مستمر ذو أفق طويل الأمد ويشكل جزءاً مهماً وأساسياً من ثقافة المنظمة وأحد ركائز دستورها، وهي ليست مجرد شعارات بل واقع عملي ملموس يشعر به العميل. للجودة نوعان من الأهداف.
- 1 - أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهذه المعايير تصاغ <sup>?</sup> على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء الزبائن... إلخ.
- 2 - أهداف تحسين الجودة: وهي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضي حاجات <sup>?</sup> الزبائن بفاعلية أكبر.
- أيضاً تطرق الباحث لتعريف المتغير التابع الأداء المؤسسي على أنه هو "درجة تفاعل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية" وعليه فإن الأداء المؤسسي يشتمل على ثلاثة أبعاد:
  - أداء الأفراد في إطار الوحدات التنظيمية المتخصصة.
  - أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة.
  - أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

## شرح وتحليل و توضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

### \* الدراسات السابقة:

تناول الباحث عدد (9) من الدراسات السابقة منها عدد (6) دراسات عربية و عدد (3) أجنبية وكلها من الدراسات الحديثة والتي تناولت إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي واعتمدت غالبية هذه الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة وتوصلت جميع الدراسات إلى أن هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة والأثر الإيجابي على تحسين الأداء المؤسسي في المنظمات والمؤسسات التي تناولتها هذه الدراسات.

### \* فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول تحسين الأداء المؤسسي تعزى للبيانات الشخصية داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

## عرض فروض البحث العلمي للدراسة التي تم اختيارها

### الفروض الفرعية من الفرضية الرئيسية الأولى:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر على تحسين الأداء المؤسسي داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للتوجه الإستراتيجي على تحسين الأداء المؤسسي داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على تحسين الأداء المؤسسي داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

## اعرض فروض البحث العلمي للدراسة التي تم اختيارها

### الفروض الفرعية من الفرضية الرئيسية الثانية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول تحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير الجنس داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول تحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير العمر داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول تحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير المؤهل الدراسي داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة حول تحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

## شرح وتحليل و توضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

### \* منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يرتبط بدراسة الموضوعات المتعلقة بالمجالات الإنسانية، وهو أحد أشكال البحوث الشائعة التي يعتمد عليها العديد من الباحثين حيث يسعى إلى تحديد الوضع الحالي لظاهرة معينة ومن ثم يعمل على وصفها وتوضيح خصائصها، حيث يتم وضع عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية ليقرر الجانب الميداني للدراسة قبولها أو رفضها، باعتبار كونها إجابات مؤقتة للظاهرة المدروسة التي يجري قياسها والتحقق منها باستعمال أساليب التحليل المناسبة من أجل الوصول إلى الاستنتاجات التي تحقق أهداف الدراسة وتساهم في فهم الواقع وتطويره.

### \* نتائج الدراسة والتوصيات:

تم اعتماد أداة الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة وقد جاءت على ثلاثة أجزاء

- المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من خلال (متغيرات النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).
- مقياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال (متغيرات التحسين المستمر، التوجه الإستراتيجي، التدريب والتطوير).
- مقياس تحسين الأداء المؤسسي.

تم إجراء اختبار الموثوقية باستخدام اختبار (Cronbach's alpha) لقياس الاتساق الداخلي لأداة الدراسة الاستباني وكذلك الثبات حيث أثبت تحليل المتغيرات أن هناك قيمة مرتفعة جدا تعكس درجة الثبات العالية والموثوقية للأداة.

## شرح وتحليل و توضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

- ولأغراض التحقق من موضوعية نتائج الدراسة وملائمة البيانات للتحليل الإحصائي، فقد تم اجراء اختبار (Kolmogorov – Smirnov) حيث أثبتت تحاليل المتغيرات أن كافة محاور ومتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.
- تم إجراء التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة باستخدام - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حيث أثبتت جميع بياناتها أوساط حسابية ومعيارية أكبر من الأوساط الكلية.
- تم إختبار فرضيات الدراسة بواسطة تحليل معامل الانحدار الخطي المتعدد و تحليل ليفين للفرضيات الصفرية و الفرضيات البديلة و من نتائج التحاليل تم قبول الفرضيات البديلة ورفض الفرضيات الصفرية لفروع الفرضية الرئيسية الأولى، كما تم رفض الفرضيات البديلة وقبول الفرضيات الصفرية لفروع الفرضية الرئيسية الثانية.
- أكدت نتائج الدراسة بشكل عام من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مدى أهمية محور أثر إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التوجه الإستراتيجي و التدريب والتطوير)، حيث كانت جميعها مرتفعة. كما أظهرت النتائج أيضاً بشكل عام من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مدى أهمية محور تحسين الأداء المؤسسي، حيث كان مرتفعاً أيضاً.

## شرح وتحليل و توضيح نقاط البحث المختلفة لقضية بحثية جديدة

وقد جاءت توصيات الدراسة كالآتي:

- يجب النظر إلى إدارة الجودة الشاملة بأنها عملية متكاملة تشمل وتخدم جميع الأنشطة والوظائف على شكل سلسلة وأي خلل في أي حلقة يعتبر نقطة ضعف تؤثر في الأداء العام للجمعيات.
- أن تتبنى الجمعيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع العمليات والأنشطة وبطريقة علمية منظمة، وأن تستعين بذوي خبرة الاختصاص في هذا الشأن.
- نشر ثقافة الجودة على مستوى الجمعية وبصورة مستمرة.
- توعية العاملين بأهمية الجودة الشاملة في خلق فرص تساهم في تحسين العمل؛ وتنمي من مهارات الفرد.
- أن تتسم قرارات الجمعيات بالواقعية وذلك بالاعتماد على معايير إدارة الجودة الشاملة لإثبات فعالية القرارات.
- مشاركة الجمعيات في ورش العمل والندوات المتعلقة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وسبل تعزيزها من خلال مجموعة من النماذج الناجحة المحلية والدولية.

والله ولي التوفيق

مرفق رابط الدراسة مع الفيديو للإطلاع عليها.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

