

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء
المؤسسي في المملكة العربية السعودية
(دراسة ميدانية على مجموعة من الجمعيات الخيرية
بمدينة الرياض)

<https://www.hnjournal.net/ar/6-11-22/>

Prepared by



هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها الثلاثة (التحسين المستمر، والتوجه الاستراتيجي، والتدريب والتطوير) في تحسين الأداء المؤسسي داخل مجموعة من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من أصحاب المصلحة ومتخذي القرار والعاملين في المستويات الإدارية العليا، حيث بلغ عدد الاستجابات الصالحة للتحليل ٦٦ استبانة، عولجت إحصائياً باستخدام برنامج SPSS. أظهرت اختبارات الثبات ارتفاع موثوقية الأداة بمعامل كرونباخ ألفا بلغ ٠.٩٨، واستُخدمت أساليب الإحصاء الوصفي والانحدار الخطي المتعدد واختبار ليفين لتجانس التباين.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة ومنفردة في تحسين الأداء المؤسسي. كما كشفت النتائج عن ارتفاع مستوى تبني ممارسات الجودة وارتباطها بتحسين كفاءة تنفيذ الأعمال وجودة الخدمات وفعالية المتابعة وتحديث الأنظمة. ولم تظهر فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغيرات الجنس والعمر وسنوات الخبرة، بينما وُجدت فروق دالة تُعزى للمؤهل الدراسي. أوصت الدراسة بضرورة تبني الجمعيات الخيرية لإدارة الجودة الشاملة بصورة شمولية ومنظمة، ونشر ثقافة الجودة، والاستعانة بالخبرات المتخصصة، والاستثمار في التدريب والتطوير المستمرين لتعزيز استدامة الأداء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، التحسين المستمر، التوجه الاستراتيجي، التدريب والتطوير، الأداء

المؤسسي، الجمعيات الخيرية، المملكة العربية السعودية.

أولاً: التعريف بالدراسة

تتناول هذه الدراسة موضوعاً حيوياً يتعلق بقياس أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تحسين الأداء المؤسسي داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. أعدّ الدراسة كل من الدكتورة سحر كمال مصطفى من جامعة قاردن سيتي بالسودان، والدكتور محمد يحيى المكرمي كباحث من المملكة العربية السعودية، ونُشرت في مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية (HNSJ) المحكّمة، المجلد السادس، العدد الحادي عشر، نوفمبر ٢٠٢٥، الصفحات ٣٨٣-٤٠٨، برقم معرّف رقمي DOI: 10.53796/hnsj611/22. وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تبحث في أحد القطاعات الناشئة والحيوية في المملكة العربية السعودية وهو القطاع غير الربحي، في ظل التحولات الإصلاحية الشاملة التي يشهدها هذا القطاع والتوجه نحو المساءلة وتقييم الأداء باستمرار.

ثانياً: مشكلة الدراسة وأهدافها

انطلقت مشكلة الدراسة من أن العمل التطوعي والخيري يحتاج إلى إدارة جودة شاملة لرفع مستوى الأداء وضمان استمرارية تقديم الخدمات وفق معايير عالية تلبي حاجات المستفيدين وتوقعاتهم. وتمحور السؤال الرئيسي حول: "ما هو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في الجمعيات الخيرية بالرياض؟". وسعت الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف من أبرزها التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها في الجمعيات الخيرية، وإبراز المتطلبات اللازمة لتطوير خدمات القطاع غير الربحي والارتقاء بجودتها، ووضع تصور لإطار العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي، فضلاً عن الوقوف على مستويات تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة داخل الجمعيات محل الدراسة.

ثالثاً: المنهجية البحثية

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. شمل مجتمع الدراسة أصحاب المصلحة ومتخذي القرار والعاملين في المستويات الإدارية العليا (مدير عام، مدير، مدير فرع، رئيس قسم) في مجموعة من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض. وقد بلغ عدد الاستجابات الصالحة للتحليل نحو ٦٦ استبانة، تمّت معالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS. واعتمدت الدراسة على ثلاثة أبعاد لإدارة الجودة الشاملة كمتغيرات مستقلة هي: التحسين المستمر، والتوجه الاستراتيجي، والتدريب والتطوير، بينما مثل الأداء المؤسسي المتغير التابع. وأظهرت اختبارات الموثوقية ارتفاع ثبات الأداة حيث بلغ معامل كرونباخ ألفا الكلي نحو ٠.٩٨، كما تم توظيف أدوات إحصائية متعددة شملت الإحصاء الوصفي واختبارات التحقق من ملائمة البيانات والانحدار الخطي المتعدد واختبار ليفين لتجانس التباين.

رابعاً: أبرز النتائج

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها الثلاثة مجتمعة في تحسين الأداء المؤسسي داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض. وعلى مستوى الأبعاد الفرعية، أثبتت النتائج وجود أثر دالّ إحصائياً لكل من التحسين المستمر والتوجه الاستراتيجي والتدريب والتطوير على تحسين الأداء المؤسسي. كما عكست المؤشرات الوصفية ارتفاع مستوى تبني ممارسات الجودة، لا سيما في بُعدي التحسين المستمر والتوجه الاستراتيجي، وارتباطها بتحسين كفاءة تنفيذ الأعمال وجودة الخدمات المقدمة وفعالية المتابعة وتحديث الأنظمة. ومن جهة أخرى، بيّنت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تُعزى لمتغيرات الجنس والعمر وعدد سنوات الخبرة، في حين ظهرت فروق دالة إحصائياً تُعزى لمتغير المؤهل الدراسي، مما يشير إلى أن المستوى التعليمي يلعب دوراً في إدراك أهمية تطبيق معايير الجودة وتأثيرها على الأداء.

خامساً: التوصيات

خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الجوهرية، أبرزها ضرورة أن تتبنى الجمعيات الخيرية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع عملياتها وأنشطتها بطريقة علمية ومنظمة وشاملة، وأن تنشر ثقافة الجودة على جميع المستويات الإدارية والتنفيذية. كما أوصت الدراسة بالاستعانة بذوي الخبرة والاختصاص في مجال الجودة، وأن تتسم قرارات الجمعيات بالواقعية من خلال الاعتماد على معايير إدارة الجودة الشاملة لإثبات فعالية القرارات. وشددت الدراسة كذلك على أهمية الاستثمار المستمر في التدريب والتطوير لرفع كفاءة العاملين وتعزيز استدامة الأداء المؤسسي.

سادساً: القيمة المضافة للدراسة

تُقدم هذه الدراسة إسهاماً علمياً وعملياً مهماً في مجال إدارة الجودة الشاملة، إذ تسلط الضوء على تطبيقها في القطاع غير الربحي وهو قطاع لم يحظَ باهتمام بحثي كافٍ مقارنة بالقطاعين الحكومي والخاص. كما أنها تُعالج الفجوة المعرفية المتعلقة بالعلاقة بين ممارسات الجودة الشاملة والأداء المؤسسي في الجمعيات الخيرية السعودية، في سياق رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تُولي أهمية كبرى لتطوير القطاع الثالث وتعزيز دوره في التنمية الاجتماعية المستدامة.