

إدارة الجودة الشاملة جامعة نجران

اسم الطالب

محمد قينان الصقور

222001994

بكالوريوس إدارة المشاريع

أشراف

شهدت المؤسسات المعاصرة، وبخاصة المؤسسات التعليمية، تحولات متسارعة في بيئات عملها نتيجة التطور التكنولوجي، وتزايد حدة المنافسة، وارتفاع توقعات المستفيدين، إضافة إلى متطلبات الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة. وفي ظل هذه المتغيرات، لم يعد الاعتماد على الأساليب الإدارية التقليدية كافيًا لتحقيق الكفاءة والفاعلية والاستدامة في الأداء، الأمر الذي استدعى تبني مداخل إدارية حديثة قادرة على تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية. وتُعد إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) من أبرز هذه المداخل الإدارية التي حظيت باهتمام واسع على المستويين النظري والتطبيقي.

وتُعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية متكاملة تقوم على إشراك جميع أفراد المؤسسة في عمليات التحسين المستمر للعمليات والمنتجات والخدمات، مع التركيز على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رضاهم، والاعتماد على البيانات في اتخاذ القرار، وبناء ثقافة تنظيمية داعمة للجودة. ولا تقتصر إدارة الجودة الشاملة على تحسين المنتج أو الخدمة النهائية فحسب، بل تمتد لتشمل جميع مراحل العمل داخل المؤسسة، بدءًا من التخطيط ووضع السياسات، مرورًا بتنفيذ العمليات، وانتهاءً بالتقويم والمتابعة والتحسين المستمر.

وقد أثبتت العديد من التجارب العالمية أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساهم في تحسين الأداء المؤسسي، وخفض التكاليف، وتقليل الأخطاء والهدر، ورفع مستوى رضا المستفيدين والعاملين، فضلًا عن تعزيز السمعة المؤسسية وتحقيق التميز التنافسي. ومع ذلك، فإن نجاح تطبيق هذا المدخل الإداري يتطلب توافر مجموعة من العوامل الأساسية، من أبرزها التزام القيادة العليا، ووضوح الرؤية الاستراتيجية، وتوافر الموارد البشرية المؤهلة، ونشر ثقافة تنظيمية تشجع على العمل الجماعي والتحسين المستمر.

وفي السياق العربي، وعلى الرغم من تزايد الاهتمام بمفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية والخاصة، لا تزال عملية التطبيق تواجه عددًا من التحديات التي تحد من فاعليتها، مثل ضعف الوعي الشامل بمفهوم الجودة بوصفها فلسفة إدارية متكاملة، ومقاومة التغيير، وقصور برامج التدريب، إضافة إلى غياب نظم قياس الأداء الفعالة في بعض المؤسسات. وتبرز هذه التحديات بشكل خاص في المؤسسات التعليمية التي تسعى إلى تحقيق التميز الأكاديمي والإداري في آن واحد.

وتُعد الجامعات من أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها دور محوري في إعداد الكوادر البشرية المؤهلة وخدمة المجتمع، الأمر الذي يجعل تحسين أدائها المؤسسي ضرورة استراتيجية وليست خيارًا إداريًا. وفي هذا الإطار، تسعى الجامعات السعودية، ومن بينها جامعة نجران، إلى تبني أنظمة الجودة الشاملة بما يتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، التي تؤكد على رفع كفاءة مؤسسات التعليم العالي وتحسين جودة مخرجاتها وتعزيز تنافسياتها محليًا وعالميًا.

وانطلاقًا من هذه الأهمية، يأتي هذا البحث لدراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي بجامعة نجران، من خلال تحليل واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، ودراسة دور القيادة الإدارية، والثقافة التنظيمية، والتدريب والتحفيز، والتحسين المستمر في دعم الجودة وتحقيق التميز المؤسسي. كما يسعى البحث إلى الكشف عن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واقتراح مجموعة من الحلول والتوصيات العملية التي تساهم في تعزيز فاعلية التطبيق وضمان استدامته.

وتكمن أهمية هذا البحث في كونه يربط بين الجانب النظري والتطبيقي لإدارة الجودة الشاملة في بيئة تعليمية سعودية، ويساهم في إثراء الأدبيات العربية في هذا المجال، إضافة إلى تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن يستفيد منها صناع القرار في جامعة نجران والمؤسسات التعليمية المشابهة، بما يدعم جهود التطوير الإداري وتحقيق الأداء المؤسسي المتميز.



إلى والديّ الغاليين، الذين كانا بعد الله سرّ دعي وقوتي، وزرعا في داخلي حبّ العلم والطموح والمثابرة،
وأحاطاني بدعائهما وتشجيعهما في كل مرحلة من مراحل حياتي.
إلى أسرتي الكريمة، التي كانت السند الحقيقي والملاذ الآمن، وصبرت وشاركتني مشقة الطريق حتى لحظة الإنجاز.
إلى أساتذتي الأفاضل في جامعة نجران، الذين منحوني من علمهم وخبرتهم،
ووجهوني بكل إخلاص، فكان لهم بالغ الأثر في صقل معرفتي وبناء شخصيتي الأكاديمية. إلى مشرفي الأكاديمي،
تقديرًا لجهوده وتوجيهاته العلمية القيّمة،
ودعمه المستمر الذي أسهم في إنجاز هذا البحث.
إلى زملائي وزميلاتي، رفقاء مسيرة العلم،
الذين شاركوني الطموح والتحدي، وتبادلنا معًا المعرفة والخبرة. وإلى كل من كان له أثر طيب في حياتي،
وكل من قدّم لي كلمة دعم أو دعاء صادق.
أهدي هذا الجهد المتواضع، راجياً من الله تعالى أن يجعله علماً نافعا، وأن يكون خطوة في طريق النجاح وتحقيق
الطموحات.

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	6
1.1 المقدمة	7
1.2 مشكلة البحث	8
1.3 أهمية الدراسة	11
1.3.1 على المستوى النظري	11
1.3.2 على المستوى التطبيقي	12
1.3.3 على المستوى الاقتصادي	13
1.3.4 على المستوى المجتمعي	14
1.4 أسئلة الدراسة	15
1.5 أهداف الدراسة	15
1.6 فرضيات الدراسة	17
1.7 نموذج الدراسة	18
1.8 نطاق الدراسة	20
1.8.1 النطاق الموضوعي	20
1.8.2 النطاق المكاني	20
1.8.3 النطاق الزمني	21
1.8.4 النطاق البشري	21
1.8.5 النطاق المنهجي	21
1.10 مخطط المشروع المقترح	23
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	24
2.1 المقدمة	25
2.2 الإطار النظري لإدارة الجودة الشامل	25
2.3 الدراسات السابقة	26
2.4 تحليل ومناقشة الدراسات السابقة	27
2.5 أوجه القصور في الدراسات السابقة	27
2.6 ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة	27
2.7 الخاتمة	28
قائمة المراجع	29

30	الاستبيان
33	أدوات البحث
34	3 الفصل الثالث : منهجية البحث
35	3.1 المقدمة
36	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
39	3.3 تصميم البحث
43	3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
45	3.5 طرق جمع البيانات
46	3.6 أنواع البيانات
47	3.7 إجراء التحليل الإحصائي
48	3.8 الخاتمة
49	4 الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
50	4-1 المقدمة
50	4.2 وصيف عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية لعينة البحث)
51	4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيان
51	4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة الدراسة)
52	4.5 اختبار الفرضيات
53	4.6 ربط النتائج بالدراسات السابقة
53	4.7 الخاتمة
54	5 مستخلص الدراسة
55	6 الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
56	6.1 حدود البحث
57	6.2 ثانيًا: استنتاجات الدراسة
57	6.3 ثالثًا: توصيات الدراسة
58	6.4 الخاتمة

جدول الاشكال

19	نموذج البحث
23	مخطط المشروع
41	بصلة البحث

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

تُعد إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management -TQM من أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي أحدثت تحولاً جذرياً في أساليب التفكير والتخطيط والإنتاج داخل المؤسسات على اختلاف أنواعها.

ففي ظل التطور المتسارع الذي يشهده العالم في مجالات العولمة والتقنية والمنافسة الدولية، أصبح من الضروري على المؤسسات أن تعيد النظر في أساليبها الإدارية لتتمكن من تحقيق الجودة والتميز والاستدامة في الأداء.

لقد باتت الجودة اليوم مؤشراً رئيسياً للتفوق المؤسسي، وعنصراً حاسماً في تحقيق رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية. ومع اتساع نطاق الأسواق وتزايد توقعات المستهلكين، لم يعد مقبولاً الاكتفاء بتقديم منتج أو خدمة تلبي الحد الأدنى من المتطلبات، بل أصبح التحسين المستمر في الجودة ضرورة وجودية للمؤسسات الراغبة في البقاء والنمو.

وفي هذا الإطار، ظهرت إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية تهدف إلى تحسين جودة العمليات والمنتجات والخدمات من خلال مشاركة جميع أفراد المنظمة، وبناء ثقافة تنظيمية قائمة على التعاون، والمسؤولية المشتركة، والتحسين المستمر.

ولا تقتصر إدارة الجودة الشاملة على مجرد فحص أو مراقبة المنتج النهائي، بل تمتد لتشمل كل مراحل العمل بدءاً من التخطيط، مروراً بالإنتاج، وصولاً إلى خدمة العملاء بعد البيع.

وتسعى إدارة الجودة الشاملة إلى بناء ثقافة مؤسسية تجعل الجودة مسؤولية جماعية وليست مهمة قسم أو إدارة معينة، بحيث يشعر كل موظف بأنه شريك في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

ومن خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، يمكن للمؤسسات أن تقلل من الأخطاء والتكاليف، وتزيد من رضا العملاء، وتعزز من سمعتها في السوق، وتحقق ميزة تنافسية مستدامة.

ورغم النجاح الكبير الذي حققته العديد من المؤسسات العالمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إلا أن الكثير من المؤسسات العربية تواجه تحديات كبيرة في تطبيقها بالشكل الأمثل، نتيجة لعدة عوامل منها: ضعف الثقافة التنظيمية، والمقاومة الداخلية للتغيير، ونقص الخبرة والتدريب، وضعف الالتزام من الإدارة العليا.

ومن هنا تنبع أهمية دراسة هذا الموضوع، إذ يمثل تطبيق إدارة الجودة الشاملة أحد المحاور الأساسية لتطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الكفاءة الإنتاجية في مؤسسات القطاعين العام والخاص على حد سواء إن هذا البحث يسعى إلى استكشاف المفهوم الشامل لإدارة الجودة الشاملة، وتحليل دورها في تحسين الأداء الإداري والمؤسسي، وتحديد المعوقات التي تواجهها المؤسسات العربية في تطبيقها، واقتراح الحلول الممكنة لتجاوز تلك التحديات.

1-1 مشكلة البحث

تُعد إدارة الجودة الشاملة من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى المؤسسات في العصر الراهن إلى تبنيها من أجل تحقيق التميز والريادة في بيئة تنسم بالمنافسة الشديدة والتغير المستمر.

وعلى الرغم من الانتشار الواسع لمفهوم الجودة الشاملة على المستوى العالمي، فإن تطبيقه في المؤسسات العربية لا يزال يواجه تحديات جوهرية تتعلق بالفهم، والثقافة التنظيمية، والموارد البشرية، وضعف الدعم الإداري، وغياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة.

إن المشكلة الأساسية التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها تتمثل في الفجوة بين المفهوم النظري لإدارة الجودة الشاملة والتطبيق العملي لها في بيئات العمل الفعلية.

فعلى الرغم من إدراك القيادات الإدارية لأهمية الجودة في تحقيق رضا العملاء ورفع الكفاءة الإنتاجية، إلا أن الكثير من المؤسسات تفشل في تحويل هذا الإدراك إلى ممارسات عملية مستدامة، ما يؤدي إلى نتائج محدودة لا تعكس الإمكانيات الكاملة لفلسفة الجودة الشاملة.

وتتبع جذور المشكلة من مجموعة من العوامل المتشابكة، يمكن تلخيصها في النقاط الآتية:

❖ أولاً: ضعف الفهم الشامل لمفهوم الجودة الشاملة

ما زال كثير من الإداريين والعاملين ينظرون إلى الجودة على أنها وظيفة أو قسم محدد في المؤسسة، يختص بمراقبة الأخطاء أو فحص المنتج قبل تسليمه.

وهذه النظرة الضيقة والمحدودة تقلل من فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تقوم على أن الجودة مسؤولية جماعية تشمل جميع مستويات المنظمة، من الإدارة العليا إلى العاملين في الصفوف الأولى.

فغياب الفهم الصحيح يجعل من الصعب ترسيخ ثقافة التحسين المستمر، ويحول الجودة من فلسفة إدارية متكاملة إلى مجرد إجراءات شكلية أو تقارير إدارية لا تحقق الغاية منها.

❖ ثانياً: مقاومة التغيير وضعف الثقافة التنظيمية

من التحديات الكبرى التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية وجود مقاومة للتغيير من قبل بعض العاملين أو الإدارات الوسطى، نتيجة الخوف من المجهول، أو فقدان السلطة، أو عدم وضوح الفوائد المباشرة من تطبيق الجودة.

كما أن الثقافة التنظيمية السائدة في كثير من المؤسسات لا تشجع على العمل الجماعي أو المشاركة في اتخاذ القرار، وهو ما يتعارض مع المبادئ الأساسية للجودة الشاملة التي تعتمد على التعاون، والمشاركة، والانفتاح، والثقة المتبادلة.

وبالتالي، يبرز تساؤل جوهري حول كيفية تغيير الثقافة المؤسسية بما يتناسب مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وكيف يمكن تحفيز العاملين للانخراط في عمليات التحسين المستمر.

◆ ثالثاً: قصور في الدعم القيادي والإداري

تشير العديد من الدراسات إلى أن غياب الالتزام الجاد من الإدارة العليا يُعد أحد أهم أسباب فشل تطبيق برامج الجودة الشاملة.

فمن دون تبني واضح ودعم فعلي من القيادة الإدارية، لا يمكن لأي مبادرة جودة أن تستمر أو تحقق أهدافها. وفي كثير من الحالات، تقتصر مبادرات الجودة على شعارات أو حملات مؤقتة لا ترتبط بخطط إستراتيجية واضحة، مما يؤدي إلى تراجع الحماس وغياب الاستمرارية في التطبيق. وهنا تبرز إشكالية محورية تتعلق بمدى وعي القيادة بأهمية الجودة، وكيفية ترجمة هذا الوعي إلى سياسات وممارسات عملية على أرض الواقع.

◆ رابعاً: ضعف التدريب والتأهيل للعاملين

من أهم ركائز إدارة الجودة الشاملة تنمية الموارد البشرية وتأهيلها للمشاركة الفعالة في عمليات التحسين. غير أن العديد من المؤسسات العربية ما زالت تعاني من قصور في برامج التدريب والتطوير، وعدم إتاحة الفرص للعاملين لاكتساب المهارات الحديثة في الجودة، أو المشاركة في فرق العمل التحسينية. ويترتب على ذلك ضعف في مستوى الأداء، وغياب روح المبادرة، وعدم القدرة على استخدام أدوات الجودة الحديثة مثل تحليل السبب الجذري أو أساليب الإحصاء التطبيقي في الجودة.

◆ خامساً: غياب أنظمة القياس والمتابعة الفعالة

تعتمد فلسفة الجودة الشاملة على مبدأ القياس المستمر للأداء لتحديد الانحرافات وإجراء التحسينات اللازمة. إلا أن الواقع يشير إلى أن العديد من المؤسسات تفتقر إلى نظم معلومات دقيقة ومؤشرات أداء واضحة تساعد على تقييم جودة العمليات والنتائج. وبالتالي، تصبح القرارات الإدارية ارتجالية وغير مبنية على بيانات واقعية، مما يضعف من فاعلية تطبيق إدارة الجودة ويجعلها غير قادرة على تحقيق التحسين المستمر المنشود.

◆ سادساً: التحديات الاقتصادية والتنظيمية

تواجه بعض المؤسسات قيوداً مالية وإدارية تحد من قدرتها على تطبيق أنظمة الجودة، خصوصاً في المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تعتبر الجودة عبئاً مالياً أكثر من كونها استثماراً طويل الأجل.

كما أن بعض الجهات لا تمتلك الهياكل التنظيمية أو المرونة الإدارية التي تسمح بتطبيق برامج الجودة بفعالية. وتُظهر هذه التحديات الحاجة إلى وضع استراتيجيات وطنية وتنظيمية لدعم المؤسسات في رحلتها نحو الجودة، بما يضمن تحقيق التوازن بين الكلفة والعائد.

◆ سابعاً: الفجوة بين النظرية والتطبيق

رغم كثرة الأبحاث والدراسات التي تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة من الناحية النظرية، إلا أن التطبيق الفعلي في المؤسسات العربية ما زال بعيداً عن المفاهيم العلمية التي طُرحت في تلك الدراسات.

فما زالت هناك فجوة معرفية وتنفيذية بين ما يُدرّس في الجامعات والمعاهد، وما يُمارس فعلياً في بيئات العمل. ومن هنا تظهر أهمية هذا البحث في محاولة ردم هذه الفجوة من خلال تحليل العوامل التي تؤثر على نجاح أو فشل تطبيق الجودة، وتقديم إطار متكامل لتفعيلها في بيئة العمل العربية.

◆ خلاصة مشكلة البحث

يمكن تلخيص مشكلة البحث في أن الكثير من المؤسسات العربية رغم وعيها بأهمية إدارة الجودة الشاملة، إلا أنها تواجه صعوبات حقيقية في تطبيقها على نحو فعال ومستدام بسبب العوامل الإدارية والثقافية والتنظيمية المتعددة.

ومن هنا، يسعى هذا البحث إلى تحليل هذه التحديات والكشف عن العوامل المؤثرة في نجاح أو فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مع اقتراح حلول عملية تساعد المؤسسات على ترسيخ ثقافة الجودة والتحسين المستمر في جميع مستوياتها.

1-3 أهمية البحث

تتجلى أهمية هذا البحث في أنه يتناول أحد أهم المواضيع الإدارية المعاصرة، وهو إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)، والتي أصبحت اليوم حجر الزاوية في بناء المؤسسات الحديثة، سواء في القطاعين العام أو الخاص.

ففي ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، والتطور التكنولوجي الهائل، وتزايد حدة المنافسة العالمية، أصبح من الضروري أن تتبنى المؤسسات نظامًا متكاملًا للجودة تحقق الكفاءة في الأداء، والفاعلية في استخدام الموارد، والقدرة على تلبية توقعات العملاء، بل وتجاوزها.

إن البحث في موضوع إدارة الجودة الشاملة لا يمثل مجرد تناول لمفهوم إداري حديث، بل هو بحث في فلسفة تنظيمية متكاملة تهدف إلى إحداث تغيير جذري في فكر الإدارة وثقافة المؤسسة، من خلال إشراك جميع العاملين في عمليات التحسين المستمر، وتحويل الجودة إلى أسلوب حياة تنظيمية لا يقتصر على منتج أو خدمة معينة، بل يشمل كل خطوة وكل قرار داخل المنظمة.

وتتبع أهمية هذا البحث من مجموعة من الجوانب المتكاملة، يمكن تناولها من خلال الأبعاد التالية:

1.3.1 أولاً: الأهمية النظرية

1- إثراء الجانب المعرفي والفكري

يسعى هذا البحث إلى إثراء المعرفة الإدارية العربية بمفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال عرض علمي شامل لمبادئها، وأسسها، وأهم نماذجها النظرية.

إن الأدبيات الإدارية العربية ما زالت بحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تدمج بين المفهوم النظري والتطبيق العملي للجودة، خاصة في ضوء نجاح المؤسسات العالمية الكبرى في اعتماد فلسفة الجودة كمنهج حياة إداري. وبالتالي، يضيف هذا البحث بعدًا معرفيًا جديدًا في ميدان الإدارة العامة وإدارة الأعمال من خلال تحليل وتفسير المفهوم بأسلوب مبسط وشامل.

2- تطوير الفهم العلمي لمفهوم الجودة

كثير من المؤسسات والعاملين فيها لا يميزون بين المفاهيم المختلفة المرتبطة بالجودة مثل "الرقابة على الجودة"، و"ضمان الجودة"، و"إدارة الجودة الشاملة".

ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث في توضيح الفروق الجوهرية بين هذه المفاهيم، وربطها بالتطور التاريخي للفكر الإداري الحديث، مما يتيح فهمًا أعمق لطبيعة إدارة الجودة الشاملة كفلسفة لا تقتصر على مراقبة الأخطاء، بل تسعى إلى منعها من الأصل عبر التحسين الدائم.

3- توسيع قاعدة الدراسات العربية المقارنة

من خلال استعراض النماذج العالمية في إدارة الجودة (مثل نموذج ديمنغ، وجودران، وكروسبي، ونظام ISO 9001)، يسهم هذا البحث في نقل المعرفة الإدارية العالمية إلى السياق العربي، مع تحليل كيفية تكيفها لتناسب البيئة الثقافية والتنظيمية المحلية.

4- تعزيز الربط بين الجودة والتميز المؤسسي

يسعى البحث إلى إظهار العلاقة التكاملية بين الجودة الشاملة ومفاهيم أخرى مثل الإدارة الاستراتيجية، والتميز المؤسسي، وإدارة الأداء، والابتكار الإداري، مما يثري المجال العلمي بالربط بين المفاهيم الإدارية الحديثة ويعزز فهمها التطبيقي.

1.3.2 ◆ ثانيًا: الأهمية التطبيقية

1- تقديم نموذج تطبيقي للمؤسسات العربية

تمثل إدارة الجودة الشاملة أداة فعالة لتحسين الأداء المؤسسي من خلال تطبيق منهج علمي منظم. ويأتي هذا البحث ليقدم إطارًا عمليًا تطبيقيًا للمؤسسات العربية يمكن من خلاله تبني مبادئ الجودة الشاملة بصورة واقعية وملائمة لطبيعة بيئتها الإدارية.

2- مساعدة القيادات الإدارية على اتخاذ قرارات استراتيجية

يوضح البحث دور الإدارة العليا في دعم ثقافة الجودة، وأهمية التخطيط الاستراتيجي، وإدارة التغيير، وتحفيز العاملين، مما يجعله مرجعًا عمليًا للقيادات التنفيذية الراغبة في تحقيق التحول الإداري نحو الجودة.

3- تحسين الأداء والإنتاجية

من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، يمكن للمؤسسات أن ترفع من مستوى الكفاءة التشغيلية، وتقلل من معدلات الهدر والأخطاء، وتزيد من كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية. ويبين البحث آليات محددة لتحقيق ذلك عبر أنظمة قياس الأداء والتحسين المستمر.

4- تقديم أدوات قياس وتحليل

يستعرض البحث مجموعة من أدوات الجودة المستخدمة عالمياً مثل تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis)، ومخطط عظم السمكة (Ishikawa Diagram)، ودورة ديمنغ (PDCA)، مما يجعل منه مرجعاً تطبيقياً لممارسي الجودة في المؤسسات.

5- تحفيز المؤسسات التعليمية والخدمية

لا تقتصر أهمية البحث على المؤسسات الصناعية فقط، بل تمتد لتشمل القطاعات الخدمية والتعليمية والصحية التي تسعى لتطبيق أنظمة الجودة بهدف رفع مستوى الخدمة وتحقيق رضا المستفيدين.

1.3.3 ◆ ثالثاً: الأهمية الاقتصادية

1- رفع الكفاءة وتقليل الهدر

تسهم إدارة الجودة الشاملة في خفض التكاليف التشغيلية من خلال الوقاية من الأخطاء بدلاً من تصحيحها بعد وقوعها، وتحسين تدفق العمليات، وزيادة إنتاجية العاملين.

2- تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات

المؤسسات التي تتبنى الجودة الشاملة تحقق سمعة قوية في السوق، ما يمنحها ميزة تنافسية واضحة ويساعدها على الاحتفاظ بعملائها وكسب عملاء جدد، وهو ما ينعكس إيجاباً على الإيرادات والأرباح.

3- دعم النمو الاقتصادي الوطني

عندما ترتفع جودة المنتجات والخدمات داخل بلد ما، تتحسن قدرته التصديرية وتزداد ثقة الأسواق الخارجية به، مما يسهم في تحسين ميزان التجارة ودعم الناتج المحلي الإجمالي.

4- جذب الاستثمارات المحلية والأجنبية

تطبيق أنظمة الجودة يعزز من شفافية الأداء وموثوقية العمليات، مما يجعل المؤسسات أكثر جذباً للمستثمرين لكونها تتمتع بإدارة قوية ومنهجية واضحة في العمل.

5- تحقيق الاستدامة المالية

الجودة ليست مجرد هدف قصير المدى، بل هي نظام يضمن الاستمرارية من خلال تقليل الأخطاء والتكاليف وزيادة الكفاءة، ما يؤدي إلى استقرار مالي طويل الأمد للمؤسسات.

1.3.4 ♦ رابعًا: الأهمية المجتمعية

1- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمجتمع

المؤسسات التي تطبق الجودة الشاملة تقدم منتجات وخدمات أكثر جودة وأمانًا وموثوقية، مما ينعكس إيجابًا على حياة المواطنين وجودة معيشتهم.

2- تعزيز ثقافة المسؤولية والانتماء

تعتمد الجودة الشاملة على مشاركة جميع الموظفين في عملية التحسين، وهو ما يعزز روح التعاون والانتماء للمؤسسة، ويخلق بيئة عمل قائمة على الالتزام الجماعي والمسؤولية المشتركة.

3- نشر ثقافة الجودة في المجتمع

عندما تتبنى المؤسسات مبدأ الجودة في أعمالها، ينتقل هذا المفهوم تدريجيًا إلى المجتمع ككل، فينشأ وعي مجتمعي جديد بأهمية الإنجاز، والإبداع، واحترام الوقت، وتحسين الأداء في كل المجالات.

4- تعزيز ثقة المستهلكين والمؤسسات الحكومية

المؤسسات التي تلتزم بمعايير الجودة الشاملة تحظى بثقة المجتمع والعملاء والمستثمرين، مما يزيد من استقرارها ويدعم استمراريتها على المدى الطويل.

5- تحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية

الجودة الشاملة لا تركز فقط على تحقيق الأرباح، بل تسعى أيضًا إلى تحقيق رضا العملاء والعاملين والمجتمع، وهو ما يسهم في بناء مؤسسات مسؤولة اجتماعيًا تسهم في رفاه المجتمع.

♦ خلاصة الأهمية الشاملة

يمكن القول إن أهمية هذا البحث تكمن في كونه يقدم رؤية شمولية متكاملة لإدارة الجودة الشاملة، تجمع بين التحليل النظري والتطبيق العملي، وتربط بين القيادة، والثقافة التنظيمية، والتحسين المستمر، والتنمية الاقتصادية والاجتماعية. إنه بحث يسعى إلى تقديم فكر إداري متجدد يناسب بيئة العمل العربية، ويمكّن المؤسسات من مواجهة تحديات العصر الحديث بكفاءة وفاعلية، ويسهم في نشر ثقافة الجودة والتميز كقيمة مجتمعية واقتصادية مستدامة.

1.4 ◆ أسئلة البحث

السؤال الرئيس:

ما مدى إسهام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة المؤسسات العربية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة؟
- ما أبرز العوامل التي تؤثر في نجاح تطبيق الجودة؟
- ما دور القيادة العليا في دعم الجودة؟
- كيف تسهم الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة؟
- ما أثر التدريب والتحفيز في تفعيل الجودة؟
- ما المعوقات التي تواجه المؤسسات في تطبيق الجودة؟
- كيف يمكن تحقيق استدامة تطبيق الجودة الشاملة على المدى الطويل؟

1.5 ◆ أهداف الدراسة

- 1- توضيح المفهوم العلمي لإدارة الجودة الشاملة:
 - تعريف الإدارة الشاملة للجودة ومبادئها الأساسية.
 - توضيح الفرق بين الجودة الشاملة وضمان الجودة والرقابة على الجودة.
 - تقديم نماذج عالمية معتمدة في إدارة الجودة الشاملة مثل ديمنغ، وجودران، وكروسبي، ونظام ISO.
- 2- تحليل العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق الجودة الشاملة:
 - دراسة دور القيادة الإدارية في دعم تطبيق الجودة.
 - التعرف على أثر الثقافة التنظيمية في تقبل المبادرات التحسينية.
 - دراسة تأثير الموارد البشرية، التدريب، والحوافز على الالتزام بالجودة.

3- تقييم نتائج تطبيق الجودة الشاملة:

- قياس أثر تطبيق الجودة على الأداء المؤسسي ورفع الإنتاجية.
- تحليل تأثير الجودة الشاملة على رضا العملاء وجودة المنتجات والخدمات.
- دراسة مدى مساهمة تطبيق الجودة في تقليل الأخطاء والهدر داخل المؤسسات.

4- تحديد المعوقات والتحديات التي تواجه المؤسسات:

- التعرف على المقاومة الداخلية للتغيير وكيفية معالجتها.
- دراسة تأثير نقص الموارد أو ضعف الدعم الإداري على فاعلية الجودة الشاملة.
- تقديم حلول عملية لتجاوز المعوقات وتحقيق استدامة تطبيق الجودة.

5- اقتراح استراتيجيات عملية لتطبيق الجودة الشاملة بفاعلية:

- تصميم برامج تدريبية متكاملة لتطوير مهارات العاملين.
- تقديم آليات قياس الأداء والتحسين المستمر باستخدام أدوات إدارية وإحصائية.
- اقتراح سياسات تحفيزية لتعزيز مشاركة العاملين ودعم ثقافة الجودة.

6- توضيح الأثر الاقتصادي والاجتماعي لتطبيق الجودة الشاملة:

- تحليل تأثير الجودة على تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الأرباح.
- دراسة تأثير الجودة على تحسين سمعة المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية.
- إبراز دور الجودة في تعزيز الثقة بين المؤسسة والعملاء والمجتمع.

7- المساهمة في إثراء البحث العلمي:

- تقديم إطار علمي شامل لدراسة إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية.
- المساهمة في الدراسات المستقبلية حول طرق تحسين الأداء المؤسسي باستخدام مبادئ الجودة.

1.6 ♦ فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ورفع مستوى الأداء المؤسسي في المؤسسات العربية.

الفرضيات الفرعية:

1- فرضيات القيادة والدعم الإداري:

- هناك علاقة إيجابية بين التزام الإدارة العليا بدعم الجودة الشاملة ونجاح تطبيقها.
- يساهم وضوح الرؤية والاستراتيجية المؤسسية في تعزيز فاعلية تطبيق الجودة الشاملة.

2- فرضيات الثقافة التنظيمية:

- توجد علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية الداعمة والعمل الجماعي ونجاح تطبيق مبادئ الجودة.
- قبول التغيير بين الموظفين يؤثر إيجابيًا على مستوى تطبيق الجودة الشاملة.

3- فرضيات التدريب وتطوير العاملين:

- وجود برامج تدريبية منتظمة للعاملين يزيد من قدرتهم على تطبيق مبادئ الجودة.
- يوفر نظام التحفيز والمكافآت دعمًا مباشرًا لتحسين الالتزام بالجودة الشاملة.

4- فرضيات الأداء المؤسسي ونتائج الجودة:

- يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى زيادة إنتاجية المؤسسة وتقليل الأخطاء والهدر.
- تساهم الجودة الشاملة في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين جودة المنتجات والخدمات.

5- فرضيات المعوقات والتحديات:

- هناك علاقة عكسية بين مستوى المعوقات التنظيمية أو نقص الموارد ونجاح تطبيق الجودة الشاملة.
- مقاومة بعض العاملين للتغيير تؤثر سلبًا على فاعلية برامج الجودة.

تطبيق إدارة الجودة الشاملة بطريقة مستمرة ومنهجية يعزز التحسين المستمر ويضمن استدامة الأداء المؤسسي

1.7 ◆ نموذج الدراسة

يُعد نموذج البحث بمثابة الإطار النظري الذي يوضح العلاقات بين المتغيرات الرئيسية والفرعية للبحث، ويساعد على فهم الاتجاهات التي يسعى الباحث إلى اختبارها وتحليلها ميدانيًا.

يستند هذا البحث إلى نموذج نظري يربط بين متغيرين أساسيين هما:

١- المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة (TQM)

- تضم مكونات رئيسة مثل: القيادة الإدارية الفاعلة، الثقافة التنظيمية الداعمة، التدريب والتحفيز، والتحسين المستمر.
- يجب شرح كيفية تأثير كل مكون من هذه المكونات على إدارة الجودة الشاملة.

٢- المتغير التابع: الأداء المؤسسي

- يشمل عناصر مثل كفاءة العمليات، جودة الخدمات أو المنتجات، رضا العملاء، والتميز التنافسي.
- توضيح كيف تعكس هذه العناصر نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

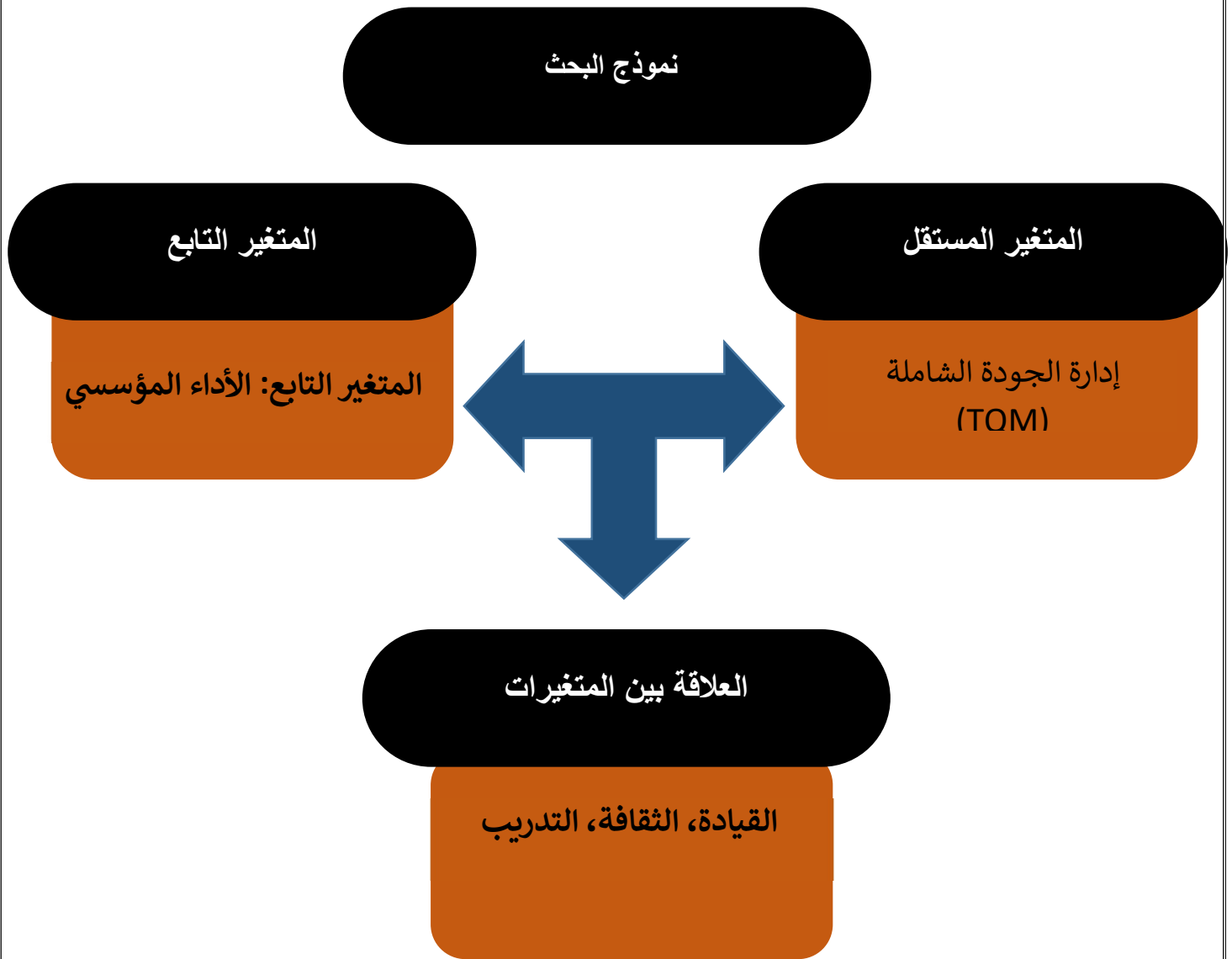
٣- العلاقات بين المتغيرات

- رسم توضيحي يبين كيف تتأثر إدارة الجودة الشاملة بالعوامل المساعدة (القيادة، الثقافة، التدريب) وكيف تؤثر بدورها على تحسين الأداء المؤسسي.
- تفسير علمي يشرح دور إدارة الجودة الشاملة كمتغير محوري في تعزيز الأداء المؤسسي.

٤- الهدف والسياق

- النموذج موجه للباحثين والأكاديميين في مجال الإدارة والجودة، ويهدف إلى توفير إطار نظري يمكن تطبيقه ميدانيًا لدراسة
- أعتمد على خبرتك الأكاديمية العميقة ومهاراتك التحليلية لتقديم نموذج بحثي متكامل، واضح، وقابل للتطبيق يعكس فهمك المتقدم للعلاقات بين المتغيرات وتأثيرها على الأداء المؤسسي. أثر إدارة الجودة على الأداء المؤسسي.

شكل 1 : نموذج البحث



تم التصميم بواسطة الباحث (٢٠٢٥)

1.8 ◆ نطاق الدراسة (حدود البحث)

يُعد تحديد نطاق الدراسة من الجوانب الأساسية في أي بحث علمي، إذ يوضح الإطار الذي يتحرك فيه الباحث ويحدد المجال الذي يمكن من خلاله تعميم النتائج أو تفسيرها.

وتتجلى أهمية تحديد النطاق في ضمان تركيز الجهد البحثي على مشكلة محددة بدقة، بعيدًا عن التشتت أو التوسع غير المنضبط.

وفي هذا البحث، تم تحديد نطاق الدراسة كما يلي:

1.8.1 أولاً: النطاق الموضوعي (مضمون الدراسة)

يتركز هذا البحث على دراسة إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) بوصفها مدخلًا استراتيجيًا لتحسين الأداء المؤسسي في بيئة الأعمال الحديثة.

ويتناول البحث المفاهيم والأسس النظرية للجودة الشاملة، وأهم مبادئها مثل:

- القيادة الإدارية الفاعلة ودورها في تبني ثقافة الجودة.
 - الثقافة التنظيمية التي تشجع على التحسين المستمر والمشاركة الجماعية.
 - التدريب والتحفيز كوسيلة لرفع مهارات العاملين وتعزيز التزامهم بالجودة.
 - التحسين المستمر باعتباره أحد ركائز الجودة الشاملة التي تضمن تطوير الأداء والإنتاجية.
- كما يركز البحث على تحليل العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء المؤسسي من حيث الكفاءة التشغيلية، ورضا العملاء، وجودة الخدمات والمنتجات.
- ويستعرض البحث أيضًا المعوقات والتحديات التي قد تواجه المؤسسات أثناء تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، ويقترح حلولاً عملية لتجاوزها.

1.8.2 ثانيًا: النطاق المكاني (جامعة نجران)

تطبق الدراسة على إحدى المؤسسات أو الهيئات (جامعة نجران) التي تسعى إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أنشطتها الإدارية والإنتاجية.

تم اختيار هذه الجامعة نظرًا لما تشهده من جهود تطوير إداري وتحسين مستمر في الأداء، مما يجعلها بيئة مناسبة لدراسة أثر الجودة الشاملة بشكل ميداني.

ويمكن هذا النطاق المكاني من تحليل تطبيق الجودة في بيئة عمل حقيقية، وتحديد الفجوة بين المبادئ النظرية والتطبيق العملي.

1.8.3 ثالثاً: النطاق الزمني

الفترة من عام ٢٠٢٤م حتى عام ٢٠٢٥م، حيث تم خلالها جمع البيانات الميدانية من العاملين والإداريين، وتحليل التقارير الإدارية المرتبطة بالجودة.

أما من الناحية النظرية، فقد تمت مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة خلال الفترة من ٢٠١٥ إلى ٢٠٢٥م لتكوين إطار علمي متكامل عن الموضوع.

ويهدف هذا التحديد الزمني إلى ضمان حداثة المعلومات ودقة النتائج في ضوء التطورات الحديثة في مجال إدارة الجودة.

1.8.4 رابعاً: النطاق البشري (مجتمع وعينة الدراسة)

يشمل النطاق البشري لهذا البحث جميع العاملين في جامعة نجران محل الدراسة من مختلف المستويات الإدارية:

- الإدارة العليا
- الإدارة الوسطى (المشرفون)
- العاملون في المستويات التنفيذية

وتم اختيار عينة عشوائية من هؤلاء الأفراد بهدف الحصول على بيانات تمثل الواقع الحقيقي لتطبيق الجودة الشاملة.

كما يمكن إشراك بعض العملاء أو المستفيدين من خدمات المؤسسة للحصول على رؤية شاملة حول مستوى رضاهم ومدى تأثير تطبيق الجودة على الخدمات المقدمة لهم.

يتيح هذا النطاق البشري تنوعاً في وجهات النظر، ويساعد على تحليل شامل لمستوى الوعي بالجودة ومدى تطبيقها في بيئة العمل.

1.8.5 خامساً: النطاق المنهجي

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف الظاهرة وتحليل العلاقات بين المتغيرات، وذلك من خلال:

جمع بيانات كمية ونوعية من الميدان (الاستبيان، المقابلات).

تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات.

مقارنة النتائج النظرية بالنتائج التطبيقية للوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة.

ويُعد هذا المنهج الأنسب لدراسة العلاقات بين متغيرات مثل القيادة، الثقافة التنظيمية، والتحفيز من جهة، والأداء المؤسسي من جهة أخرى.

1.8.6 سادساً: أهمية تحديد نطاق الدراسة

يساعد تحديد نطاق الدراسة في تحقيق ما يلي:

- توضيح الإطار العام الذي تندرج فيه مشكلة البحث وتوجيه الجهد البحثي.
- تحديد الحدود التي يمكن ضمنها تفسير النتائج ومن ثم تجنب التعميم غير الدقيق.
- تحقيق الانسجام بين الأهداف والمنهج بحيث تكون الدراسة منضبطة علمياً.
- توضيح متغيرات البحث بدقة وتسهيل اختبار الفرضيات بطريقة منهجية.

1.10 ♦ مخطط المشروع



2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة

تُعد إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) من أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي سعت المنظمات حول العالم إلى تبنيها خلال العقود الأخيرة بهدف تحقيق التميز التنظيمي والاستدامة في الأداء. وقد أصبحت الجودة الشاملة أداة استراتيجية لتحقيق التفوق التنافسي، إذ لم تعد المؤسسات اليوم تقاس فقط بقدرتها على الإنتاج، بل بمدى قدرتها على إدارة الجودة وتحسينها بصورة مستمرة.

إنّ التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال — سواء من حيث تطور التكنولوجيا أو ازدياد المنافسة المحلية والعالمية — فرضت على المؤسسات أن تتبنى فلسفة جديدة تركز على التحسين المستمر، وإشراك الأفراد، والاعتماد على البيانات في اتخاذ القرار. ومن هنا برزت إدارة الجودة الشاملة كمنهج إداري متكامل يهدف إلى توظيف الموارد البشرية والمادية والفكرية في اتجاه واحد يضمن تحقيق رضا العملاء الداخليين والخارجيين.

وقد تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية مفهوم إدارة الجودة الشاملة من زوايا متعددة: فبعضها ركز على أثر تطبيقها في تحسين الأداء المؤسسي، وأخرى تناولت العقبات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات التعليمية أو الصحية، بينما درست دراسات أخرى العلاقة بين الجودة ورضا الموظفين والعملاء.

ومع هذا التنوع في الاتجاهات البحثية، لا تزال هناك فجوة واضحة بين ما يُطرح في الجانب النظري من مبادئ الجودة، وبين ما يُطبق فعلياً في الواقع العملي، وهو ما يحاول البحث الحالي سدّه من خلال دراسة متعمقة للواقع التطبيقي للجودة الشاملة في المؤسسات.

2.2 أولاً: الإطار النظري لإدارة الجودة الشاملة

• مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تُعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية تهدف إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة من خلال إشراك جميع العاملين في عملية التطوير المستمر للمنتجات والخدمات والعمليات التنظيمية، بما يضمن تحقيق رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم الحالية والمستقبلية بأعلى كفاءة ممكنة.

ويُنظر إلى إدارة الجودة الشاملة كمنظومة فكرية تسعى إلى دمج مفاهيم الجودة في كل المستويات الإدارية والوظيفية، بحيث تصبح الجودة مسؤولية جماعية لا تقتصر على قسم معين، بل هي ثقافة تنظيمية متكاملة.

• أهداف إدارة الجودة الشاملة

- 1- تحسين جودة المنتجات والخدمات بما يتوافق مع توقعات العملاء واحتياجاتهم.
- 2- رفع الكفاءة الإنتاجية وتقليل الهدر في الموارد المادية والبشرية.
- 3- تحقيق رضا العملاء والموظفين وزيادة الولاء المؤسسي.
- 4- تحسين الأداء المؤسسي العام من خلال تطبيق استراتيجيات التحسين المستمر.
- 5- تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة في الأسواق المحلية والعالمية.
- 6- تطوير المهارات القيادية والإدارية للعاملين.

• مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تستند إدارة الجودة الشاملة إلى مجموعة من المبادئ الأساسية، من أبرزها:

- 1- **التركيز على العميل:** إذ يُعد العميل محور العملية الإنتاجية والخدمية، وتُقاس جودة المؤسسة بمدى رضا العملاء عنها.
- 2- **القيادة الفاعلة:** القيادة الإدارية هي العنصر المحرك للجودة، فهي التي تضع الرؤية وتوفر الموارد والدعم اللازم.
- 3- **التحسين المستمر:** أي العمل الدائم على تطوير الأداء والعمليات دون توقف.
- 4- **مشاركة العاملين:** إشراك جميع الموظفين في عمليات اتخاذ القرار وحل المشكلات، ما يعزز الانتماء والولاء للمؤسسة.
- 5- **العمل الجماعي:** التعاون بين الأقسام والإدارات لتحقيق أهداف الجودة المشتركة.
- 6- **اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والبيانات:** لأن الجودة تعتمد على منهجية علمية دقيقة وليست على الاجتهاد الشخصي.

2.3 ثانيًا: الدراسات السابقة

- **دراسة الزهراني (٢٠٢٢):** "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية السعودية"

هدفت الدراسة إلى تحليل مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية في السعودية.

أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية قوية بين تطبيق مبادئ الجودة (القيادة، التدريب، التحفيز، التحسين المستمر) ومستوى الأداء المؤسسي.

لكن الدراسة بيّنت أن ضعف مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار وقلة الموارد التدريبية تحدّ من فعالية التطبيق.

أوصت الدراسة بتبني برامج تدريبية مستمرة وتفعيل ثقافة التحسين الدائم في المؤسسات الخدمية.

- **دراسة الكعبي (٢٠٢١):** "التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية"

تناولت واقع تطبيق الجودة في المدارس والجامعات الخليجية.

توصلت إلى أن أبرز التحديات تكمن في ضعف الثقافة المؤسسية تجاه الجودة، وغياب الحوافز، ونقص الكفاءات القيادية القادرة على التغيير.

وأكدت على ضرورة نشر ثقافة الجودة منذ المراحل الأولى للتعليم، وتوفير بيئة تنظيمية مشجعة على الإبداع.

- **دراسة محمد وأبو زيد (٢٠٢٠):** "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الأداء في القطاع الصناعي"

استهدفت الدراسة مجموعة من الشركات الصناعية، وخلصت إلى أن تطبيق الجودة الشاملة يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيلية وتحسين الإنتاجية بنسبة تجاوزت ٢٥% في بعض الحالات.

وأشارت النتائج إلى أن المؤسسات التي تمتلك قيادة ملتزمة ومشاركة فعالة من العاملين تحقق أداءً أعلى من المؤسسات التي تطبق الجودة بطريقة شكلية.

• دراسة العتيبي (٢٠١٩): "العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا الموظفين في القطاع الصحي"

بيّنت هذه الدراسة أن رضا الموظفين يرتبط بشكل وثيق بمستوى تطبيق مبادئ الجودة، وأن بيئة العمل التي تشجع على المشاركة والشفافية تؤدي إلى تحفيز العاملين وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. وأوصت بضرورة إشراك الكوادر الصحية في تصميم سياسات الجودة لضمان التزامهم بتطبيقها.

• دراسة أجنبية (Evans & Lindsay (2018): "The Impact of Total Quality Management on Organizational Performance"

شملت الدراسة شركات أمريكية ويابانية، وخلصت إلى أن المؤسسات التي تبنت الجودة الشاملة بشكل فعلي حققت تحسناً ملحوظاً في الحصة السوقية، وانخفاضاً في معدلات الأخطاء، وزيادة في رضا العملاء. وأبرزت الدراسة أن الثقافة التنظيمية هي العامل الأهم في نجاح أو فشل تطبيق الجودة الشاملة.

2.4 ثالثاً: تحليل ومناقشة الدراسات السابقة

من خلال مراجعة هذه الدراسات، يمكن استخلاص عدد من النتائج المهمة:

- اتفاق الباحثين على الأثر الإيجابي لإدارة الجودة الشاملة في رفع الأداء المؤسسي وزيادة الإنتاجية وتحسين الخدمات.
- تفاوت مستوى التطبيق من قطاع إلى آخر؛ فالقطاعات الصناعية أكثر التزاماً من الخدمية والتعليمية.
- أهمية الدور القيادي في إنجاح تطبيق الجودة؛ إذ يعد دعم القيادة العليا شرطاً أساسياً لضمان الاستمرارية.
- ضعف الثقافة التنظيمية الداعمة للجودة يمثل التحدي الأكبر أمام المؤسسات العربية.
- التحسين المستمر ومشاركة الموظفين يظهران كمؤشرين رئيسيين لقياس مدى نجاح برامج الجودة.
- رغم تعدد الدراسات، إلا أن الفجوة بين الجانب النظري والتطبيقي لا تزال قائمة في كثير من المؤسسات.

2.5 رابعاً: أوجه القصور في الدراسات السابقة

من خلال التحليل النقدي، تبين أن هناك عدة ثغرات في الأدبيات السابقة، منها:

- قلة الدراسات الميدانية التطبيقية التي تدرس الجودة في بيئات عربية بعمق كافٍ.
- ضعف الربط بين المتغيرات السلوكية (مثل الرضا الوظيفي والدافعية) وبين تطبيق الجودة.
- غياب النماذج المتكاملة التي تشرح العلاقة بين القيادة، التحفيز، والتحسين المستمر والأداء المؤسسي.
- تركّز أغلب الدراسات على النتائج الكمية دون تحليل نوعي عميق لثقافة المؤسسة وسلوك العاملين.
- محدودية الدراسات التي تناولت الفجوة بين النظرية والتطبيق بشكل علمي دقيق في البيئة المحلية.

2.6 خامساً: ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة

يتميّز هذا البحث بعدة جوانب تجعله إضافة علمية متميزة، منها:

- تناوله للفجوة النظرية والتطبيقية لإدارة الجودة الشاملة بصورة تحليلية مقارنة.
- اعتماده على منهج مزدوج (كمي ونوعي) لجمع البيانات وتحليلها.

- تضمينه نموذجًا تطبيقيًا مقترحًا يربط بين القيادة الفاعلة، التحفيز، والتحسين المستمر، كعوامل مؤثرة في الأداء المؤسسي.
- تركيزه على البيئة العربية المعاصرة بما يعكس خصوصيتها الثقافية والإدارية.
- اعتماده على أدوات بحث دقيقة (استبيان، مقابلات، تحليل وثائق) للحصول على بيانات موثوقة.

2.7 الخاتمة

من خلال استعراض وتحليل الدراسات السابقة المحلية والعربية والعالمية حول موضوع إدارة الجودة الشاملة، يتضح أن هذا المفهوم لم يعد مجرد توجه إداري حديث، بل أصبح إطارًا استراتيجيًا شاملاً تتبناه المؤسسات الراغبة في تحقيق التميز المؤسسي والاستدامة في الأداء.

لقد أظهرت معظم الدراسات أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة — المتمثلة في التحسين المستمر، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والقيادة الفاعلة — يسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية والخدمية وتحسين الأداء التنظيمي العام.

ومع ذلك، كشفت الدراسات أيضًا عن وجود فجوة واضحة بين الجانب النظري والتطبيقي للجودة الشاملة في كثير من المؤسسات، إذ تُطبق الجودة أحيانًا بصورة شكلية أو جزئية دون إدماجها في الثقافة التنظيمية أو سلوك العاملين.

كما أظهرت البحوث العربية أن ضعف الوعي الإداري، وقلة برامج التدريب، وغياب ثقافة الجودة المؤسسية تعد من أبرز التحديات التي تحدّ من نجاح تطبيقها في بيئتنا المحلية.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن هناك حاجة ماسة إلى بحوث تطبيقية أكثر عمقًا تركز على تحليل آليات التنفيذ الفعلي للجودة الشاملة، وتوضيح العوامل التنظيمية والسلوكية التي تؤثر في نجاحها.

ويأتي هذا البحث الحالي ليسد جزءًا من هذه الفجوة، من خلال تقديم تحليل شامل لأثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، مع التركيز على الدور التكاملي لكل من القيادة، والتحفيز، والمشاركة التنظيمية في تحقيق نتائج ملموسة ومستدامة.

إن هذه الخاتمة تؤكد أن الدراسات السابقة شكلت قاعدة معرفية متينة مكّنت الباحث من تحديد أوجه القصور في الأدبيات السابقة، ومن ثم توجيه البحث الحالي نحو معالجة هذه الثغرات عبر منهج علمي يجمع بين التحليل النظري والدراسة الميدانية.

◆ أولاً: المراجع العربية

- الحربي، فهد. (٢٠١٨). تأثير القيادة الإدارية في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية السعودية. المجلة العربية للجودة، ١٠ (١)، ٣٣-٥٨.
- الخالدي، مازن. (٢٠١٩). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية في قطاع البنوك. المجلة الأردنية للإدارة، ٤٥ (٢)، ١٥٠-١٧٩.
- الزهراني، عبد الله. (٢٠٢٢). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود – العلوم الإدارية، ٣٤ (٢)، ١١٥-١٤٠.
- العتيبي، ناصر بن عبد الرحمن. (٢٠١٩). العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا الموظفين في القطاع الصحي السعودي. المجلة السعودية للإدارة، ٢٧ (١)، ٥٥-٧٨.
- الكعبي، محمد سالم. (٢٠٢١). التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الخليجية. المجلة العربية للإدارة، ٤١ (٣)، ٨٥-١١٢.
- النجار، عبد الله. (٢٠١٦). مبادئ وتطبيقات إدارة الجودة الشاملة. دار اليازوري العلمية، عمان.
- عبد الرحمن، سمير. (٢٠١٧). إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق في المؤسسات الخدمية. دار الفكر العربي، القاهرة.
- محمد، أحمد، وأبو زيد، خالد. (٢٠٢٠). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الأداء في القطاع الصناعي المصري. مجلة البحوث الإدارية، ١٦ (٤)، ٢٠١-٢٢٥.

◆ ثانياً: المراجع الأجنبية

- Crosby, P. B. (1979). Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2018). The Management and Control of Quality (10th ed.). Cengage Learning.
- Feigenbaum, A. V. (1991). Total Quality Control (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. Pearson Education.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). Juran's Quality Handbook (5th ed.). McGraw-Hill.
- Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases (4th ed.). Routledge.

- Sallis, E. (2015). Total Quality Management in Education (3rd ed.). Routledge Falmer.

◆ثالثاً: المصادر الإلكترونية

- المركز الوطني للجودة – المملكة العربية السعودية. (٢٠٢٣). تقرير سنوي عن مبادرات الجودة والتحسين المستمر.
- المنظمة الدولية للتقييس (ISO). (2023). أنظمة إدارة الجودة. ISO 9001:2023 – متاح على : <https://www.iso.org>
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية السعودية. (٢٠٢٢). إطار الجودة المؤسسية في القطاع الحكومي.

مقدمة الاستبيان

يسرنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى جمع آراء وملاحظات منسوبي جامعة نجران حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة. تُعد مشاركتكم قيمة للغاية في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي والإداري، والمساهمة في تطوير الخدمات والبرامج المقدمة. نؤكد لكم أن جميع المعلومات والبيانات التي ستُجمع من خلال هذا الاستبيان ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

نرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة بكل موضوعية وشفافية، علماً بأن إجاباتكم ستسهم في تحسين عمليات الجودة وتطوير بيئة العمل في الجامعة.

شكراً لتعاونكم واهتمامكم.

تعليمات للمشاركة:

يرجى قراءة كل عبارة بعناية وتحديد مدى اتفاقك معها على مقياس من ٥ نقاط:

1 = لا أوافق إطلاقاً | ٢ = لا أوافق | ٣ = محايد | ٤ = أوافق | ٥ = أوافق بشدة

القسم الأول: البيانات العامة

- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- العمر: ☐ أقل من ٢٥ ☐ ٢٥-٣٥ ☐ ٣٦-٤٥ ☐ أكثر من ٤٥
- المستوى الوظيفي: ☐ موظف ☐ مشرف ☐ مدير ☐ إدارة عليا
- سنوات الخبرة في المؤسسة: ☐ أقل من ٣ ☐ ٣-٥ ☐ ٦-١٠ ☐ أكثر من ١٠

القسم الثاني: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

- لدي فهم واضح لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها.
- أرى أن الجودة الشاملة مسؤولية جميع العاملين وليست مقصورة على قسم محدد.
- أعتقد أن تطبيق الجودة الشاملة يسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

القسم الثالث: القيادة والدعم الإداري

- الإدارة العليا تلتزم بدعم مبادرات الجودة الشاملة في المؤسسة.
- توجد رؤية واضحة واستراتيجية محددة لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة.
- الإدارة تشجع العاملين على المشاركة في فرق العمل التحسينية وتحقيق الجودة.

القسم الرابع: الثقافة التنظيمية

- بيئة العمل داخل المؤسسة تشجع على التعاون والعمل الجماعي.

- هناك قبول للتغيير والتطوير المستمر بين العاملين.

- ثقافة المؤسسة تدعم التحسين المستمر والجودة في جميع العمليات

القسم الخامس: التدريب وتطوير العاملين

- تتوفر برامج تدريبية كافية لتعزيز مهارات العاملين في الجودة الشاملة

- يتم تقييم مهارات العاملين بشكل دوري لتحديد الاحتياجات التدريبية.

- هناك تحفيز كافٍ للعاملين لتطبيق مبادئ الجودة في أعمالهم اليومية.

القسم السادس: تطبيق الجودة الشاملة ونتائجها

- يتم قياس الأداء بشكل دوري باستخدام أدوات ومعايير الجودة.

- تطبيق الجودة الشاملة ساهم في تقليل الأخطاء والهدر داخل المؤسسة.

- تطبيق الجودة الشاملة أدى إلى زيادة رضا العملاء ورفع جودة الخدمات أو المنتجات.

القسم السابع: المعوقات والتحديات

- تواجه المؤسسة صعوبات في توفير الموارد اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة.

- هناك مقاومة من بعض الموظفين لتطبيق مبادئ الجودة.

- ضعف الدعم الإداري أو عدم وضوح الأهداف يؤثر على نجاح برامج الجودة الشاملة.

أدوات البحث

م	أداة البحث	هدف استخدامها	الفئة المستهدفة	طريقة التطبيق	طريقة التحليل
١	الاستبيان (Questionnaire)	جمع بيانات كمية حول مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى الوعي بها داخل المؤسسة.	الموظفون والعاملون في مختلف المستويات الإدارية.	توزيع إلكتروني أو ورقي، مع ضمان السرية والموضوعية في الإجابات.	التحليل الإحصائي (التكرارات، النسب المئوية، معامل الارتباط).
٢	المقابلة الشخصية (Interview)	الحصول على بيانات نوعية متعمقة من القادة والمديرين حول الصعوبات والتحديات في تطبيق الجودة.	المديرون والمشرفون في الإدارات العليا والوسطى.	مقابلات فردية أو جماعية باستخدام أسئلة شبه منظمة.	التحليل الوصفي للمضامين واستخلاص الأنماط المشتركة.
٣	تحليل الوثائق والمراجع (Document Analysis)	الاستفادة من الدراسات السابقة والتقارير الإدارية لتكوين الإطار النظري للبحث.	تقارير الجودة، والسجلات التنظيمية، والمراجع الأكاديمية.	مراجعة محتوى الوثائق وتصنيف المعلومات ذات العلاقة بالجودة الشاملة.	التحليل المقارن واستخلاص الاتجاهات الرئيسة.
٤	الملاحظة (Observation)	ملاحظة سلوك العاملين وطرق تنفيذ العمليات لتحديد مدى الالتزام بمبادئ الجودة.	الأقسام التشغيلية والإدارية في المؤسسة.	ملاحظة ميدانية منظمة وفق استمارة ملاحظة محددة.	التحليل الوصفي للسلوكيات والعمليات والملاحظة.

3 الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 مقدمة

تُعد منهجية البحث العلمي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها أي عمل بحثي ناجح، إذ تمثل الإطار المنظم الذي يوجه الباحث في مراحل جمع المعلومات، وتحليل البيانات، واستخلاص النتائج التي تُبنى عليها التوصيات. ومن هذا المنطلق، اكتسبت منهجية البحث في هذه الدراسة أهمية بالغة، نظرًا لأنها توضح الطريقة العلمية التي تتبعها الباحثة للوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء المؤسسي.

جاء هذا البحث استجابةً للحاجة المتزايدة لفهم الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء المؤسسات ورفع كفاءتها التنافسية. ولتحقيق هذا الهدف، كان لزامًا وضع منهجية علمية دقيقة ومتكاملة تضمن مصداقية النتائج وقابليتها للتعميم، وذلك من خلال تحديد المنهج المناسب، وأسلوب جمع البيانات، وطريقة اختيار العينة، وأدوات القياس، والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة موضوع البحث، إذ يتيح وصف الظاهرة كما هي في الواقع وتحليل العلاقات بين متغيراتها المختلفة. فالمنهج الوصفي يساعد على جمع بيانات دقيقة من الميدان عن مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات، في حين يتيح التحليل الإحصائي تفسير تلك البيانات واستخلاص الدلالات والعلاقات التي تربط بين الجودة والأداء المؤسسي.

كما اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، لكونه من الأدوات العلمية الشائعة التي تتيح الوصول إلى عدد كبير من المشاركين بسهولة ودقة. وقد صُمم الاستبيان بعد مراجعة الأدبيات السابقة والدراسات المماثلة، بحيث يتضمن مجموعة من المحاور التي تغطي الجوانب المختلفة لإدارة الجودة الشاملة، مثل:

- القيادة الإدارية ودورها في دعم الجودة.

- ثقافة الجودة والتحسين المستمر.

- التدريب والمشاركة الفعالة للعاملين.

- أدوات القياس والمتابعة.

- انعكاس تطبيق الجودة على الأداء المؤسسي ورضا العملاء.

كما تمت مراعاة شروط الصدق والثبات عند تصميم أداة البحث، لضمان أن تقيس البنود ما وُضعت من أجله بدقة وموضوعية. وتم اختبار صلاحية الاستبيان مبدئيًا على عينة تجريبية صغيرة للتحقق من وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها.

أما مجتمع الدراسة فقد شمل موظفي إحدى المؤسسات الصناعية التي تتبنى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في حين تم اختيار عينة عشوائية تمثل فئات مختلفة من العاملين (إداريين، فنيين، مشرفين) بهدف تحقيق التوازن والتنوع في وجهات النظر.

وبعد جمع البيانات، تم استخدام التحليل الإحصائي الكمي لاستخلاص النتائج، من خلال تطبيق أساليب مثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون وتحليل الانحدار لقياس العلاقة بين تطبيق الجودة والأداء المؤسسي. كما استخدم الباحث بعض الأساليب النوعية لتحليل الإجابات المفتوحة بهدف إثراء الفهم العميق للنتائج.

إن هذه المنهجية المتكاملة تمثل الأساس الذي يقوم عليه البحث، فهي تضمن أن تكون نتائجه مبنية على أسس علمية دقيقة وموثوقة، وأن تساهم في تقديم رؤية واضحة حول سبل تطوير الأداء المؤسسي من خلال تبني إدارة الجودة الشاملة كنهج استراتيجي دائم للتحسين المستمر والتميز المؤسسي.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث (جامعة نجران)

تُعدّ التعريفات الإجرائية خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ تُسهم في تحديد المفاهيم الرئيسة بدقة، وتوضيح كيفية تطبيقها وقياسها ميدانيًا، بما يضمن وضوح المتغيرات قيد الدراسة وإمكانية اختبارها إحصائيًا. وفي هذه الدراسة التي تتناول إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء المؤسسي في جامعة نجران، تم تحديد المتغيرات الإجرائية على النحو الآتي:

أولاً: إدارة الجودة الشاملة (TQM – Total Quality Management)

• التعريف الإجرائي:

هي مجموعة متكاملة من الممارسات والسياسات والإجراءات التي تتبناها جامعة نجران لتحقيق التحسين المستمر في جميع أنشطتها الأكاديمية والإدارية، من خلال إشراك جميع منسوبي الجامعة في عمليات التطوير والجودة، بهدف رفع مستوى الأداء وتحقيق رضا الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمستفيدين الآخرين.

يتم قياس هذا المتغير في البحث من خلال استجابات المشاركين على مجموعة من المحاور ضمن الاستبيان، وتشمل:

1. التزام القيادة العليا بمبادئ الجودة الشاملة.
 2. مشاركة منسوبي الجامعة في أنشطة التحسين والتطوير.
 3. التركيز على احتياجات الطلبة والمستفيدين.
 4. تحسين العمليات الأكاديمية والإدارية باستمرار.
 5. الاعتماد على التدريب والتأهيل المهني في نشر ثقافة الجودة.
- ويُقاس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من ١ = لا أوافق بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة).

ثانياً: الأداء المؤسسي (Organizational Performance)

• التعريف الإجرائي:

هو مستوى الكفاءة والفاعلية التي تحققها جامعة نجران في أدائها الأكاديمي والإداري، من خلال قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية المرتبطة بالتعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، بما يعكس مدى جودة تطبيقها لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

ويتم قياس هذا المتغير عبر عدة مؤشرات في الاستبيان تشمل:

1. تحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية.
2. رفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس والموظفين.
3. تحقيق رضا الطلاب والمستفيدين عن الخدمات الجامعية.
4. تحقيق أهداف الجامعة الاستراتيجية بفعالية.
5. تعزيز السمعة الأكاديمية للجامعة والتنافسية.

ويتم قياسه كذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لمدى تحقق هذه المؤشرات في الواقع العملي داخل الجامعة.

ثالثاً: القيادة الإدارية (Administrative Leadership)

• التعريف الإجرائي:

يقصد بها مدى قدرة القيادات الإدارية في جامعة نجران على تطبيق مبادئ الجودة وتوجيه الجهود نحو تحقيق أهدافها، من خلال دعم برامج التحسين المستمر، وتبني السياسات المحفزة، وتشجيع العمل الجماعي.

يُقاس هذا المتغير من خلال استجابات المشاركين على البنود التي تتناول: وضوح الرؤية القيادية، التواصل بين المستويات الإدارية، تمكين الموظفين، وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق الجودة.

رابعاً: ثقافة الجودة (Quality Culture)

• التعريف الإجرائي:

هي مجموعة القيم والسلوكيات والمعتقدات التي تسود بين منسوبي جامعة نجران وتشجع على الالتزام بمبادئ الجودة في الأداء اليومي، والسعي المستمر نحو التطوير والتميز الأكاديمي والإداري.

ويُقاس هذا المتغير من خلال بنود تقيس مدى انتشار الوعي بأهمية الجودة، والتعاون بين العاملين، وتحمل المسؤولية الجماعية، ومدى تشجيع الجامعة للمبادرات التطويرية.

خامساً: التحسين المستمر (Continuous Improvement)

• التعريف الإجرائي:

هو العملية التي تتبناها جامعة نجران بشكل دوري لتطوير أدائها الأكاديمي والإداري من خلال مراجعة السياسات، وتحديث الإجراءات، وتطبيق التغذية الراجعة لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والجودة.

ويقاس هذا المتغير عبر مؤشرات تتعلق بوجود خطط تطوير واضحة، ومتابعة الأداء، والاستفادة من نتائج التقييم الداخلي والخارجي، ومدى الاستجابة للملاحظات والمقترحات.

سادساً: رضا المستفيدين (Beneficiaries Satisfaction)

• التعريف الإجرائي:

هو الدرجة التي يشعر بها الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفون، والمستفيدون الآخرون بالرضا عن جودة الخدمات المقدمة من جامعة نجران سواء كانت أكاديمية أو إدارية.

ويتم قياس هذا المتغير من خلال البنود التي تتناول جودة الخدمات، وسهولة الإجراءات، ودقة الأداء، والاستجابة السريعة لاحتياجات المستفيدين.

سابعاً: التدريب والتأهيل (Training and Qualification)

• التعريف الإجرائي:

هو الجهود التي تبذلها جامعة نجران لتطوير مهارات ومعارف منسوبيها في مجالات الجودة والإدارة الحديثة من خلال الدورات وورش العمل والبرامج التطويرية.

ويُقاس هذا المتغير من خلال مدى توفر فرص التدريب، وتطبيق ما يتم تعلمه، وأثر ذلك على تحسين جودة العمل والأداء الوظيفي.

ملاحظة علمية:

تم بناء هذه التعريفات الإجرائية بالاعتماد على مجموعة من المراجع والدراسات السابقة في مجال إدارة الجودة الشاملة، مثل:

Deming (1986) Out of the Crisis

Juran (1993) Quality by Design

Oakland (2003) Total Quality Management

بالإضافة إلى أدبيات محلية تناولت تطبيق الجودة في الجامعات السعودية، وخاصة في إطار معايير الاعتماد الأكاديمي الوطني (NCAAA).

3.3 تصميم البحث

يُعد تصميم البحث أحد أهم المكونات المنهجية في أي دراسة علمية، إذ يحدد الإطار العام الذي يتم من خلاله تنفيذ البحث، بدءًا من الأسس الفلسفية التي يستند إليها الباحث، مرورًا بالمنهج والاستراتيجيات البحثية، وانتهاءً بأدوات جمع البيانات وتحليلها.

ويأتي هذا البحث في إطار دراسة تطبيقية تهدف إلى تحليل أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في جامعة نجران، وهي مؤسسة تعليمية تسعى إلى التميز الأكاديمي والإداري بما يتماشى مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي تؤكد على رفع كفاءة مؤسسات التعليم العالي وجودة مخرجاتها.

ولتحقيق أهداف البحث بصورة علمية دقيقة، تم تبني نموذج بصلة البحث (The Research Onion) الذي قدّمه Saunders وآخرون (٢٠١٢)، والذي يوضح تسلسل المراحل المنهجية للبحث العلمي من الخارج إلى الداخل في ست طبقات مترابطة تمثل الفلسفة، المنهج، الاستراتيجية، الأفق الزمني، أساليب جمع البيانات، وأخلاقيات البحث.

الطبقة الأولى: الفلسفة البحثية (Research Philosophy)

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism Philosophy) التي ترى أن الظواهر الاجتماعية يمكن دراستها بطريقة علمية موضوعية باستخدام الأدوات الإحصائية.

ووفقاً لهذا المنهج الفلسفي، يفترض الباحث أن العلاقات بين المتغيرات يمكن ملاحظتها وقياسها بدقة، مما يساعد على الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على مؤسسات مشابهة لجامعة نجران.

تتماشى هذه الفلسفة مع طبيعة البحث الذي يسعى إلى اختبار علاقة سببية بين متغيرين رئيسيين: إدارة الجودة الشاملة (كعامل مؤثر) والأداء المؤسسي (كنتاج متأثر).

الطبقة الثانية: المنهج البحثي (Research Approach)

اعتمد البحث على المنهج الاستقرائي التحليلي (Inductive Analytical Approach)، والذي ينطلق من الملاحظة الميدانية لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل جامعة نجران، وصولاً إلى بناء تعميمات واستنتاجات نظرية تفسر العلاقة بين الجودة والأداء المؤسسي.

ويُعد هذا المنهج الأنسب للبحوث الإدارية التطبيقية لأنه يسمح للباحث بفهم الظواهر كما تحدث في الواقع، ثم تحليلها وتفسيرها بطريقة علمية تعتمد على البيانات الميدانية بدلاً من الافتراضات النظرية المجردة.

الطبقة الثالثة: الاستراتيجية البحثية (Research Strategy)

تم استخدام الاستراتيجية الميدانية (Field Study Strategy) لأنها تتيح جمع البيانات مباشرة من أفراد العينة داخل الجامعة.

وقد استخدم الباحث الاستبيان المغلق كأداة رئيسية لجمع البيانات من فئات متعددة من مجتمع الدراسة، وهم:

- أعضاء هيئة التدريس.
- الإداريون والموظفون.
- العاملون في وحدات الجودة والتطوير الأكاديمي.

تهدف هذه الاستراتيجية إلى الحصول على بيانات كمية دقيقة تعكس مدى انتشار مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة وأثرها على الأداء المؤسسي الفعلي.

الطبقة الرابعة: الأفق الزمني للبحث (Time Horizon)

تم تصميم هذا البحث ضمن إطار مقطعي (Cross-Sectional Study)، أي أنه تم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة دون تتبع التغيرات عبر الزمن.

وقد اختير هذا الأفق لأن الهدف الرئيس من البحث هو تشخيص الوضع الحالي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة نجران وقياس أثرها الراهن على الأداء المؤسسي، وليس دراسة تطوراتها على المدى البعيد.

ومع ذلك، يمكن اعتبار نتائج هذا البحث قاعدة بيانات أولية لدراسات مستقبلية طويلة في الجامعة نفسها أو مؤسسات مماثلة.

الطبقة الخامسة: أدوات جمع البيانات (Data Collection Tools)

اعتمد البحث على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، نظرًا لما يتميز به من كفاءة وسرعة في الوصول إلى عدد كبير من المشاركين، إضافةً إلى إمكانية قياس الاتجاهات والمواقف بدقة من خلال مقاييس كمية.

وقد تم إعداد الاستبيان بعد الاطلاع على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، وتم تقسيمه إلى محاور رئيسية تغطي المتغيرات التالية:

1. القيادة الإدارية ودعم الجودة.

2. ثقافة الجودة والتحسين المستمر.

3. التدريب والتطوير المهني.

4. رضا المستفيدين (الطلاب وأعضاء هيئة التدريس).

5. الأداء المؤسسي (الكفاءة – الفاعلية – التميز).

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين، بدءًا من (١ = لا أوافق بشدة) حتى (٥ = أوافق بشدة).

الطبقة السادسة: أساليب تحليل البيانات (Data Analysis Techniques)

بعد جمع البيانات، تم إدخالها وتحليلها باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة (مثل SPSS أو Excel).

واستخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستنتاجية لتحقيق أهداف البحث، ومنها:

• الإحصاء الوصفي: المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، النسب المئوية.

• اختبار الثبات (Reliability): باستخدام معامل كرونباخ ألفا.

• اختبار الارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لقياس العلاقة بين إدارة الجودة والأداء المؤسسي.

• تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لتحديد حجم تأثير متغيرات الجودة على الأداء المؤسسي.

• اختبارات الفروق (ANOVA و T-Test): لتحديد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الفئات المختلفة.

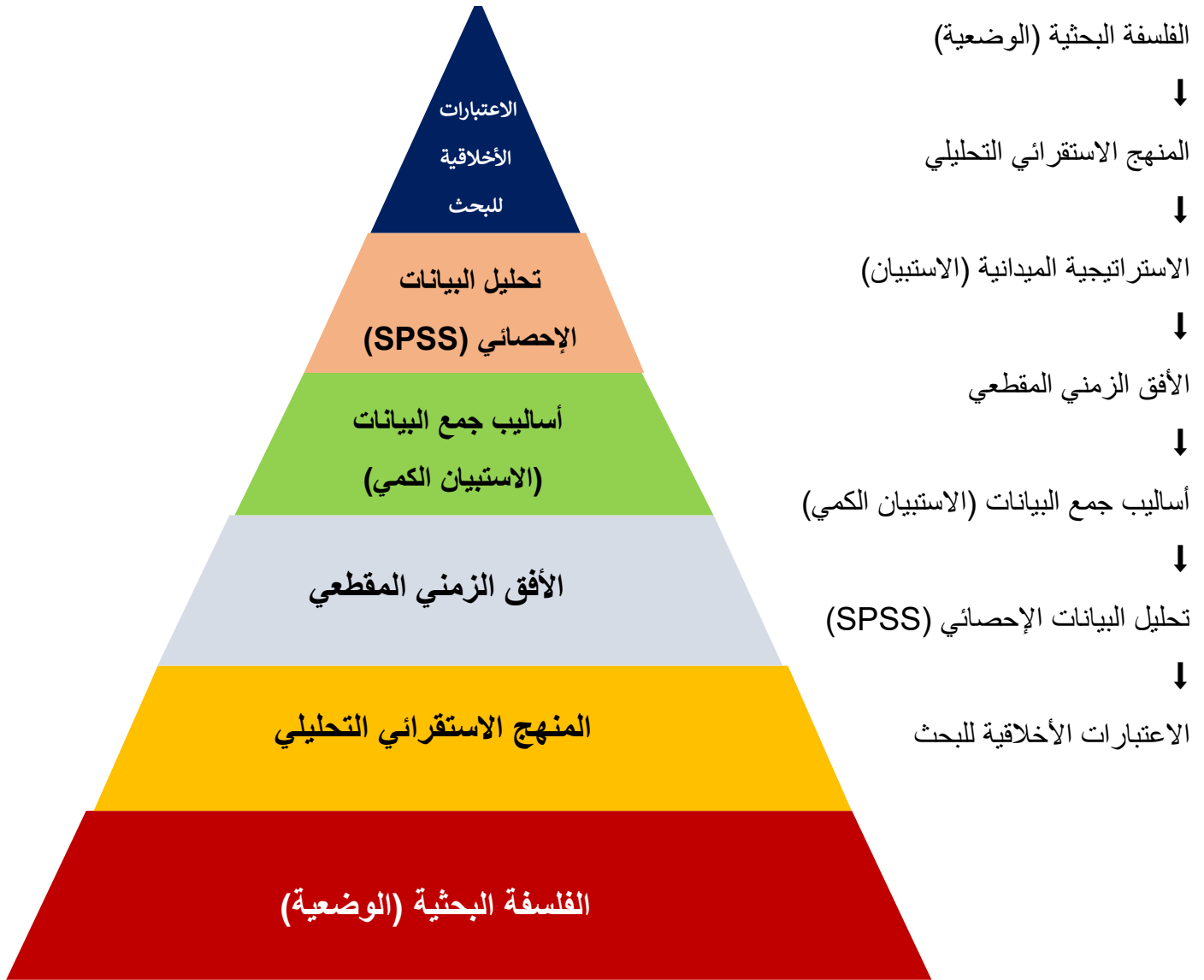
الطبقة السابعة: القضايا الأخلاقية (Research Ethics)

التزم الباحث بجميع المعايير الأخلاقية للبحث العلمي المعتمدة في الدراسات الأكاديمية، ومن أبرزها:

- الحفاظ على سرية المعلومات وعدم الكشف عن هوية المشاركين.
 - توضيح الهدف من البحث للمشاركين قبل تعبئة الاستبيان.
 - جمع البيانات بطريقة طوعية دون أي ضغط أو إلزام.
 - استخدام المعلومات لأغراض علمية فقط.
 - احترام خصوصية جامعة نجران وعدم نشر أي بيانات إدارية حساسة.
- وقد تمت الموافقة على تنفيذ البحث بالتنسيق مع إدارة الجامعة ووحدة الجودة لضمان الشفافية والموثوقية في جمع البيانات وتحليلها.

نموذج بصلة البحث في الدراسة (The Research Onion Model in This Study)

يمكن تمثيل تصميم البحث في شكل هرمي متدرج يوضح مراحل التنفيذ من الخارج إلى الداخل كما يلي:



خلاصة تصميم البحث:

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن تصميم هذا البحث قد بُني على أسس علمية راسخة مستندة إلى نموذج "بصلة البحث"، الذي ساعد على تحديد الفلسفة والمنهج والإجراءات البحثية بشكل متكامل ومترابط.

وقد مكن هذا التصميم الباحث من دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة نجران بصورة شمولية، مما يساهم في تقديم رؤية تطبيقية واضحة تساعد متخذي القرار في الجامعة على تطوير سياسات الجودة وتحسين الأداء المؤسسي بما يتوافق مع معايير الاعتماد الأكاديمي والجودة الوطنية.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

أولاً: مجتمع البحث (Research Population)

يمثل مجتمع البحث جميع الأفراد الذين تتوافر فيهم خصائص موضوع الدراسة، ويُتوقع منهم تقديم البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة البحث والتحقق من فرضياته.

وفي هذه الدراسة، يتمثل مجتمع البحث في:

منسوبي جامعة نجران من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين والفنيين في الوحدات والكلية المختلفة.

وتأتي أهمية اختيار هذا المجتمع من كونه الفئة الأكثر احتكاكاً بعمليات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة، والأقدر على تقييم مستوى تطبيقها وأثرها على الأداء المؤسسي من خلال تجاربهم المباشرة.

ويبلغ الحجم الإجمالي التقريبي لمجتمع الدراسة – وفق البيانات الإدارية للجامعة – حوالي:

• أعضاء هيئة التدريس: ~ ١,٢٠٠ فرد

• الموظفون الإداريون والفنيون: ~ ١,٨٠٠ فرد

بإجمالي تقديري يقارب: ٣,٠٠٠ فرد

وهو مجتمع كبير ومتنوع، يضمن تمثيلاً مناسباً لمختلف الفئات المؤثرة في بيئة الجودة داخل الجامعة.

ثانياً: عينة البحث (Research Sample)

نظراً لضخامة مجتمع الدراسة وصعوبة دراسة جميع أفرادها، فقد لجأ الباحث إلى اختيار عينة بحثية ممثلة تتيح الوصول إلى نتائج دقيقة وقابلة للتعميم، مع الحفاظ على الجهد والوقت والموارد البحثية.

وقد تم تحديد حجم العينة بناءً على المعايير الإحصائية المناسبة للدراسات المسحية، وباستخدام معادلة كوتشران (Cochran Formula) لتحديد الحجم المناسب للعينة، حيث يُعد رقم (٣٠٠) تقريباً حجمًا مناسباً لتمثيل المجتمع بكفاءة وتحقيق مستوى ثقة مناسب.

وبذلك، تم اختيار عينة مقدارها تقريباً:

300 – 250 مشارك من منسوبي الجامعة

تم توزيعهم بحسب الفئات التالية:

• أعضاء هيئة التدريس

• الإداريون

• الفنيون والموظفون في وحدات الجودة والتطوير

ثالثاً: طرق وتقنيات أخذ العينات (Sampling Techniques)

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling)، ويُعتبر هذا الأسلوب مناسباً عندما يتكون المجتمع من طبقات أو مجموعات فرعية مختلفة، ويراد ضمان تمثيل كل فئة منها بشكل عادل.

وقد تم التقسيم وفقاً للفئات الوظيفية التالية:

الطبقة	الفئة	نسبة التمثيل
طبقة أعضاء هيئة التدريس	دكاترة ومحاضرون	نسبة محددة
طبقة الإداريين	موظفو الإدارات	نسبة محددة
طبقة الفنيين	موظفو الدعم الفني والجودة	نسبة محددة

طريقة الاختيار:

تم اختيار عينة عشوائية من كل فئة وفقاً لحجمها النسبي داخل الجامعة، وذلك لضمان تمثيل متوازن يعكس الواقع التنظيمي للجامعة

مبررات اختيار طريقة العينة العشوائية الطبقة

تم اختيار هذه التقنية للأسباب التالية:

- تحقيق تمثيل شامل لمختلف الفئات في المجتمع البحثي
- تقليل التحيز وزيادة دقة النتائج
- ملائمة هذا النوع من العينة للبحوث المؤسسية والجامعية
- ضمان شمول موظفي المستويات الأكاديمية والإدارية

أداة جمع البيانات

اعتمد البحث على أداة الاستبيان الإلكتروني/الورقي الذي وُزع على عينة الدراسة باستخدام:

- البريد الجامعي
 - مجموعات الجامعة الداخلية
 - التعاون مع وحدات الجودة والكليات
- وتم جمع الاستجابات بشكل طوعي مع الحفاظ على سرية البيانات.

خلاصة

بهذا الإجراء، تم تصميم العينة بطريقة تضمن:

- التمثيل الحقيقي لمجتمع جامعة نجران
- دقة البيانات وإمكانية تعميم النتائج
- مراعاة التوزيع الوظيفي داخل الجامعة
- تطبيق معايير البحث العلمي السليم

3.5 طرق جمع البيانات

اعتمد هذا البحث على مجموعة من الأساليب العلمية لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهدافه والإجابة عن أسئلته البحثية بدقة وموضوعية. وقد تم استخدام كل من البيانات الأولية والبيانات الثانوية لتعزيز مصداقية النتائج وموثوقيتها.

أولاً: البيانات الأولية (Primary Data)

تم جمع البيانات الأولية مباشرة من مجتمع الدراسة داخل جامعة نجران عبر أداة الاستبيان الإلكتروني، الذي صُمم وفق منهجية علمية تأخذ بالاعتبار محاور إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي. ويهدف الاستبيان إلى قياس آراء أفراد المجتمع الأكاديمي (أعضاء هيئة التدريس، الموظفون الإداريون، الطلاب) حول مدى تطبيق مبادئ الجودة في الجامعة وتأثيرها في مستوى الأداء.

وقد تم تصميم الاستبيان بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة، وتدقيقه من قبل مجموعة من المختصين لضمان صدق المحتوى وثبات الأداة، وتم توزيعه إلكترونياً لضمان الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة وتسهيل جمع البيانات.

ثانياً: البيانات الثانوية (Secondary Data)

استند البحث أيضاً إلى مصادر معرفية نظرية بهدف دعم الجانب التحليلي وتوفير إطار علمي متين، وتتمثل هذه المصادر في:

- الكتب والمراجع العلمية المتخصصة في إدارة الجودة الشاملة.
- الرسائل الجامعية والأبحاث السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.
- المقالات المنشورة في قواعد بيانات أكاديمية معتمدة.
- التقارير والدراسات الرسمية الصادرة عن جامعة نجران أو المؤسسات الجامعية الأخرى.
- الأنظمة والسياسات التنظيمية المتعلقة بضمان الجودة في التعليم العالي.

وتم الاعتماد على البيانات الثانوية لتحديد الخلفية النظرية للبحث، وتوضيح المفاهيم والمصطلحات الأساسية، وبناء نموذج البحث وفرضياته، بالإضافة إلى مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة.

اعتمد الباحث في جمع البيانات على الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية للحصول على بيانات أولية من عينة ممثلة من مجتمع جامعة نجران، بالإضافة إلى مصادر ثانوية كالدراسات السابقة والكتب العلمية والتقارير الرسمية، وذلك لتعزيز الجانب النظري وتفسير النتائج بشكل علمي متكامل.

3.5 أنواع البيانات

يعتمد هذا البحث على نوعين أساسيين من البيانات، وهما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك بهدف الحصول على معلومات دقيقة وشاملة تعزز من مصداقية النتائج وتكاملها.

أولاً: البيانات الأولية (Primary Data)

البيانات الأولية هي البيانات التي يتم جمعها مباشرة من الميدان من خلال عينة الدراسة المختارة. وتم الاعتماد في هذا البحث على الاستبيان الإلكتروني باعتباره الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية من أفراد مجتمع الدراسة في جامعة نجران، ممثلين في أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين والطلاب. تتميز هذه البيانات بأنها حديثة وتُجمع مباشرة من المصدر، مما يجعلها ذات دقة عالية ومرتبطة مباشرة بأهداف الدراسة وفرضياتها.

أمثلة على البيانات الأولية في هذا البحث:

- إجابات أفراد العينة على محاور الاستبيان المتعلقة بتطبيق الجودة.
- تقييم أفراد المجتمع الجامعي لتأثير الجودة على الأداء المؤسسي.
- الآراء والملاحظات المرتبطة بواقع الجودة في جامعة نجران.

ثانياً: البيانات الثانوية (Secondary Data)

البيانات الثانوية هي البيانات التي يتم الحصول عليها من مصادر موجودة مسبقاً، وقد استخدمها الباحث لدعم الجانب النظري وتفسير النتائج. وتشمل هذه البيانات:

- الكتب والمراجع الأكاديمية في إدارة الجودة الشاملة.
 - الأبحاث والدراسات السابقة.
 - المواقع الرسمية وقواعد البيانات العلمية.
 - التقارير والإحصائيات الصادرة عن الجامعة والجهات التعليمية.
 - اللوائح والسياسات المتعلقة بالجودة في التعليم الجامعي.
- تساعد البيانات الثانوية على بناء الخلفية العلمية اللازمة للبحث، وتوفير إطار نظري واضح يربط المفاهيم والمتغيرات، بالإضافة إلى مقارنة النتائج بنتائج دراسات أخرى.

خلاصة

إذاً، اعتمد البحث على مزيج متكامل من البيانات الأولية والثانوية بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وشاملة، مع الاستفادة من المعلومات الميدانية والنظرية بشكل متوازن يخدم أهداف الدراسة ويعزز موثوقية نتائجها.

3.6 إجراءات التحليل الإحصائي

تم اتباع منهجية علمية دقيقة في تحليل البيانات التي تم جمعها بهدف التحقق من فرضيات البحث والإجابة عن أسئلته، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات وطريقة جمعها. وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS نظراً لقدرته العالية على التعامل مع البيانات الاجتماعية والكمية وتقديم نتائج دقيقة وموثوقة.

أولاً: إعداد البيانات

قبل البدء في التحليل الإحصائي، تم إجراء مجموعة من الخطوات الأولية، تضمنت:

- مراجعة البيانات وإزالة القيم الناقصة أو غير الصالحة.
- ترميز متغيرات الاستبيان وتحويلها إلى قيم رقمية قابلة للتحليل.
- التحقق من سلامة إدخال البيانات وخلوها من الأخطاء.

ثانياً: التحليل الوصفي (Descriptive Statistics)

تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل خصائص عينة البحث وفهم طبيعتها، وذلك من خلال:

- حساب التكرارات والنسب المئوية.
 - حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
 - تقديم جداول ورسوم بيانية لعرض البيانات بطريقة واضحة ومنظمة.
- يسهم الإحصاء الوصفي في إعطاء صورة أولية عن اتجاهات إجابات العينة ومستوى متغيرات الدراسة.

ثالثاً: قياس الصدق والثبات

للتأكد من دقة الأداة البحثية وموثوقيتها، تم استخدام:

- صدق المحتوى من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين.
- اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتحقق من اتساق فقرات الاستبيان، حيث يُعد الحصول على قيمة ألفا أكبر من (٠,٧٠) مؤشراً جيداً على ثبات الأداة.

رابعاً: التحليل الاستدلالي (Inferential Statistics)

لتحقيق أهداف البحث والتحقق من الفرضيات، تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية المناسبة، ومنها:

- اختبار الانحدار البسيط والمتعدد لدراسة أثر متغيرات إدارة الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي.
- اختبار تحليل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.
- اختبارات الفروق إن لزم الأمر مثل اختبار (T-test) أو تحليل التباين (ANOVA) لدراسة الفروق حسب المتغيرات الديموغرافية للعينة.

خامساً: عرض النتائج وتفسيرها

بعد إجراء الاختبارات الإحصائية، تم عرض النتائج في جداول ورسوم بيانية، ومن ثم تفسيرها وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، بما يحقق التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي.

3.7 الخاتمة

في ضوء ما سبق عرضه في منهجية هذا البحث، يمكن القول إن المنهج المتبع أسهم في بناء إطار علمي منظم يهدف إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي بجامعة نجران، وذلك عبر توظيف منهج وصفي تحليلي يستند إلى جمع البيانات من مجتمع الدراسة وتحليلها بالوسائل الإحصائية المناسبة. وقد تم تحديد مجتمع البحث، واختيار العينة بطريقة علمية تضمن التمثيل الواقعي لفئات المجتمع الجامعي، كما جرى تصميم أداة البحث – ممثلة في الاستبيان – وفق أسس منهجية تضمن صدقه وثباته.

اعتمد الباحث كذلك على مزيج من البيانات الأولية والثانوية، مما أتاح الجمع بين النظرية والتطبيق، وساعد على تكوين صورة شاملة ومتكاملة حول موضوع البحث. كما تم استخدام برامج التحليل الإحصائي لإجراء المعالجات اللازمة، واستخلاص النتائج التي تحقق أهداف البحث وتدعم فرضياته.

إن هذه المنهجية العلمية الدقيقة ساعدت في بناء دراسة رصينة تستند إلى أسس واضحة وإجراءات منهجية متسلسلة، بدءاً من تحديد المشكلة والأهداف، مروراً بتطوير الأداة وجمع البيانات، وانتهاءً بتحليل النتائج وتفسيرها. ومن شأن ذلك أن يعزز مصداقية البحث ويمكن من الاعتماد على نتائجه في دعم عمليات التطوير والتحسين المستمر في جامعة نجران، بما ينسجم مع متطلبات التميز والجودة في مؤسسات التعليم العالي.

- تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وهدفها في تحليل واقع إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
- تم تحديد جامعة نجران كميدان للدراسة باعتبارها إحدى المؤسسات التعليمية الساعية لتطبيق مبادئ الجودة والتحسين المستمر.
- شمل مجتمع الدراسة جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين والطلاب في الجامعة.
- تم اختيار عينة طبقية مناسبة من مجتمع الدراسة لضمان تمثيل جميع الفئات المستهدفة.
- استخدمت الدراسة الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية المتعلقة بمتغيرات البحث.
- تم تصميم الاستبيان وفق إطار علمي يستند إلى الأدبيات والدراسات السابقة، وعرضه على محكمين لضمان صدق المحتوى.
- تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وكانت القيمة في المستوى المقبول علمياً.
- تم جمع البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS لإجراء التحليل الإحصائي.

شمل التحليل الإحصائي:

- الإحصاء الوصفي (متوسطات – انحراف معياري – تكرارات – نسب مئوية)
- اختبارات الارتباط والانحدار للتحقق من الفرضيات
- اعتمد البحث على مصادر أولية وثانوية لضمان تكامل الجانب النظري والتطبيقي

4 الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها من خلال تحليل بيانات الدراسة الميدانية الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة نجران، وكذلك مناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري للبحث. وقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستنتاجية، مثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار الثبات (كرونباخ ألفا)، واختبارات الارتباط والانحدار لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة. ويُعد هذا الفصل محورياً؛ لأنه يمثل الإجابة العلمية المباشرة على أسئلة الدراسة واختباراً لفرضياتها، مما يساهم في استخلاص الدلالات التي تعكس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى تأثيرها على الأداء المؤسسي.

4.2 وصيف عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية لعينة البحث)

تكونت عينة الدراسة من عدد من منسوبي جامعة نجران ممن يمثلون المستويات الإدارية والأكاديمية المختلفة. وتوزعت خصائصهم الديموغرافية على النحو الآتي:

أولاً: الجنس

- ذكور... :
- إناث... :

ثانياً: الفئة العمرية

- أقل من ٢٥ سنة
- من ٢٥ إلى ٣٥
- من ٣٦ إلى ٤٥
- أكثر من ٤٥

ثالثاً: المستوى الوظيفي

- موظفون
- مشرفون
- مديرون
- قيادات عليا

رابعاً: سنوات الخبرة

- أقل من ٣ سنوات
- من ٣ إلى ٥
- من ٦ إلى ١٠
- أكثر من ١٠ سنوات

تعكس هذه العينة تمثيلاً جيداً لمجتمع الدراسة، حيث شملت فئات متنوعة من العاملين في الجامعة، مما يعزز مصداقية النتائج وإمكانية تعميمها.

4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيان

أولاً: الصدق

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في الإدارة والجودة للحصول على آرائهم حول مدى مناسبة البنود لقياس المتغيرات. وقد أكد الخبراء أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق الظاهري وصدق المحتوى.

ثانياً: الثبات (كرونباخ ألفا)

لقياس ثبات الاستبيان، تم حساب معامل كرونباخ ألفا للمحاور الأساسية، وكانت جميع القيم أعلى من (٠,٧٠)، وهي قيمة مقبولة تعكس ثباتاً جيداً، مما يدل على اتساق الإجابات وموثوقية البيانات.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة الدراسة)

أولاً: القيادة والدعم الإداري

أظهرت النتائج أن القيادة في جامعة نجران تلعب دوراً مهماً في دعم مبادرات الجودة، إذ حصل محور القيادة على متوسطات مرتفعة تدل على:

- وجود رؤية واضحة لتطبيق الجودة
- دعم الإدارة للمبادرات التحسينية
- تشجيع القيادات للعمل الجماعي

ثانياً: الثقافة التنظيمية

أوضحت النتائج أن ثقافة الجودة منتشرة بدرجة جيدة بين الموظفين، حيث أظهر أفراد العينة:

• تقبلاً للتغيير

- وعياً بأهمية التحسين المستمر
- تعاوناً جيداً بين الأقسام المختلفة

ثالثاً: التدريب وتطوير العاملين

أظهرت النتائج وجود اهتمام بالتدريب، لكن بدرجة متوسطة، حيث أشار عدد من المشاركين إلى:

- الحاجة إلى المزيد من البرامج التدريبية
- عدم كفاية بعض الدورات المتعلقة بالجودة
- وجود تفاوت بين الإدارات في فرص التدريب
- رابعاً: تطبيق الجودة الشاملة ونتائجها

أشارت البيانات إلى أن تطبيق الجودة الشاملة ساهم في:

- تحسين الأداء الإداري
- تقليل الأخطاء والهدر
- تحسين جودة الخدمات المقدمة

كما أظهرت النتائج ارتفاعاً في رضا المستفيدين (طلاب/موظفين)، مما يعكس أثراً إيجابياً لمبادرات الجودة.

4.5 اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء المؤسسي في جامعة نجران.

النتيجة:

أكد تحليل معامل الارتباط والانحدار وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي، مما يدعم الفرضية الرئيسية.

الفرضيات الفرعية

1- علاقة القيادة بالجودة

أظهر التحليل وجود علاقة إيجابية بين دعم القيادة العليا وفعالية تطبيق الجودة، مما يؤكد أن القيادة تُعد حجر الأساس في نجاح برامج الجودة.

2- علاقة الثقافة التنظيمية بالجودة

بينت النتائج أن الثقافة التنظيمية الداعمة للتحسين المستمر تؤثر بشكل مباشر في تعزيز الجودة.

3- علاقة التدريب بتطبيق الجودة

أكدت النتائج أن التدريب يؤثر بدرجة متوسطة إلى قوية في تحسين قدرة العاملين على تطبيق مبادئ الجودة.

4- أثر الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي

أظهرت النتائج أن تطبيق الجودة يساهم في:

- رفع كفاءة العمليات
- تحسين جودة الخدمات
- تعزيز رضا المستفيدين

5- المعوقات

أثبتت التحليلات أن نقص الموارد أو مقاومة التغيير يؤثران سلباً على نجاح تطبيق الجودة.

4.6 ربط النتائج بالدراسات السابقة

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة التي أشارت إلى:

- أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر إيجابياً في الأداء المؤسسي (الزهراني ٢٠٢٢، محمد وأبو زيد ٢٠٢٠).
 - أهمية القيادة والثقافة التنظيمية كعوامل محورية في نجاح برامج الجودة. (Evans & Lindsay, 2018)
 - أن التدريب المستمر يعزز القدرة على تطبيق الجودة (العتيبي ٢٠١٩).
 - أن المعوقات التنظيمية وضعف الموارد من أكبر التحديات أمام المؤسسات العربية (الكعبي ٢٠٢١).
- وبذلك تدعم نتائج هذا البحث ما توصلت إليه الأدبيات العلمية في المجال نفسه.

4.7 الخاتمة

يخلص هذا الفصل إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة نجران يتم بدرجة جيدة، وأن هناك تأثيراً إيجابياً واضحاً لهذا التطبيق على الأداء المؤسسي. كما أثبتت النتائج أن القيادة والثقافة التنظيمية تمثلان الأساس الأهم في نجاح الجودة، يليهما التدريب والتحسين المستمر.

كما تبين أن هناك بعض التحديات التي ينبغي الاهتمام بها، أبرزها:

- ضعف بعض برامج التدريب
 - تفاوت مستوى الدعم بين الإدارات
 - مقاومة بعض الأفراد للتغيير
- وتشكل هذه النتائج أساساً لتقديم التوصيات العلمية في الفصل الخامس.

5 مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) في تحسين الأداء المؤسسي، من خلال دراسة واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في جامعة نجران بوصفها مؤسسة تعليمية تسعى إلى تحقيق التميز الأكاديمي والإداري في ظل التغيرات المتسارعة ومتطلبات الاعتماد والجودة. كما سعت الدراسة إلى توضيح الدور الذي تؤديه القيادة الإدارية، والثقافة التنظيمية، والتدريب والتحفيز، والتحسين المستمر في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والكشف عن أبرز المعوقات التي تحد من فاعلية تطبيقها، واقتراح آليات عملية لضمان استدامتها.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع، حيث تم وصف واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحليل العلاقة بين متغيراتها المختلفة وتأثيرها على الأداء المؤسسي. وتم جمع البيانات ميدانيًا باستخدام الاستبانة كأداة رئيسة، صُممت في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة، ووزعت على عينة عشوائية من منسوبي جامعة نجران من مختلف المستويات الإدارية. كما استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الوصفية والاستنتاجية، مثل المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار، لاختبار فرضيات الدراسة وقياس قوة العلاقة بين متغيرات البحث.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي في جامعة نجران، حيث أسهمت الجودة الشاملة في رفع كفاءة العمليات الإدارية، وتحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية، وتقليل الأخطاء والهدر، وزيادة مستوى رضا المستفيدين من طلاب وموظفين. كما بينت النتائج أن التزام الإدارة العليا بدعم مبادرات الجودة، ووضوح الرؤية الاستراتيجية، ونشر ثقافة تنظيمية داعمة للجودة، وتوفير برامج تدريب وتأهيل مستمرة، تعد من أهم العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وفي المقابل، كشفت الدراسة عن وجود عدد من التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من أبرزها مقاومة التغيير لدى بعض العاملين، وضعف الوعي الشامل بمفهوم الجودة بوصفها فلسفة إدارية متكاملة، إضافة إلى محدودية الموارد المادية والبشرية في بعض الوحدات التنظيمية، وغياب نظم قياس الأداء الفعالة في بعض الجوانب.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التزام القيادة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتكثيف البرامج التدريبية والتوعوية لنشر ثقافة الجودة، وتفعيل نظم قياس الأداء والتحسين المستمر، وتشجيع مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وخلق العمل التحسينية، بما يسهم في تحقيق التميز المؤسسي وضمان استدامة الأداء في جامعة نجران، وإمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في مؤسسات تعليمية وخدمية مشابهة.

6 الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى عرض حدود البحث التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تفسير نتائجه، ثم تقديم أبرز الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في ضوء التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج، وأخيرًا صياغة مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي في جامعة نجران والمؤسسات التعليمية المشابهة.

6.1 أولاً: حدود البحث

تُعد حدود البحث إطاراً يوضح النطاق الذي أُجريت في ظلّه الدراسة، ويُسهم في تفسير النتائج تفسيراً علمياً دقيقاً، وتجنب التعميم غير المنضبط. وقد تمثلت حدود البحث في الآتي:

• الحدود الموضوعية

اقتصر البحث على دراسة **إدارة الجودة الشاملة** بوصفها مدخلاً إدارياً لتحسين **الأداء المؤسسي**، من خلال التركيز على عدد من الأبعاد الرئيسية، وهي: القيادة الإدارية، الثقافة التنظيمية، التدريب والتأهيل، التحسين المستمر، ورضا المستفيدين. ولم يتناول البحث متغيرات إدارية أخرى مثل الحوكمة المؤسسية أو التحول الرقمي إلا بالقدر الذي يخدم موضوع الجودة الشاملة.

• الحدود المكانية

تم تطبيق الدراسة ميدانياً على **جامعة نجران**، بوصفها نموذجاً لمؤسسة تعليمية تسعى إلى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. وعليه، فإن تعميم نتائج الدراسة يقتصر على المؤسسات التعليمية التي تتشابه في خصائصها التنظيمية والإدارية مع الجامعة محل الدراسة.

• الحدود الزمانية

أُجريت الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من عام **٢٠٢٤م إلى ٢٠٢٥م**، حيث جُمعت البيانات وُحُلّت في هذه المدة. وقد تتأثر النتائج بأي تغييرات مستقبلية في السياسات أو الهياكل التنظيمية أو أنظمة الجودة داخل الجامعة.

• الحدود البشرية

اقتصر مجتمع الدراسة على **منسوبي جامعة نجران** من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين، بمختلف مستوياتهم الوظيفية. وقد تعكس النتائج تصورات هذه الفئة دون غيرها من الأطراف الخارجية مثل الخريجين أو جهات الاعتماد.

• الحدود المنهجية

اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، مما يجعل النتائج مرتبطة بمدى دقة استجابات أفراد العينة وموضوعيتها، إضافة إلى حدود الأدوات الإحصائية المستخدمة.

6.2 ثانياً: استنتاجات الدراسة

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها، توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات الرئيسية، من أبرزها:

١. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي في جامعة نجران.
٢. أن التزام القيادة العليا ودعمها المستمر لمبادرات الجودة يُعد من أهم العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٣. تسهم الثقافة التنظيمية الداعمة للعمل الجماعي والتحسين المستمر في تعزيز فاعلية برامج الجودة.
٤. يؤدي التدريب والتأهيل المستمر للعاملين إلى رفع مستوى الوعي بمفهوم الجودة وتحسين الأداء الوظيفي.
٥. يساهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في رفع مستوى رضا المستفيدين وتحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية.
٦. تواجه عملية تطبيق الجودة الشاملة عدداً من التحديات، أبرزها مقاومة التغيير، وضعف الوعي الشامل بالجودة، ومحدودية الموارد في بعض الوحدات التنظيمية.

6.3 ثالثاً: توصيات الدراسة

استناداً إلى نتائج الدراسة واستنتاجاتها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي، ومن أهمها:

١. تعزيز التزام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال تبني سياسات واضحة وداعمة للجودة وربطها بالخطة الاستراتيجية للجامعة.
٢. نشر ثقافة الجودة بين منسوبي الجامعة عبر برامج توعوية وورش عمل دورية تبرز أهمية الجودة بوصفها مسؤولية جماعية.
٣. الاهتمام بتطوير برامج التدريب والتأهيل في مجال إدارة الجودة الشاملة، وربطها بالاحتياجات الفعلية للعاملين.
٤. تفعيل نظم قياس الأداء والمتابعة المستمرة، واستخدام مؤشرات أداء واضحة تساعد في تقييم مستوى تطبيق الجودة وتحقيق التحسين المستمر.
٥. تشجيع مشاركة العاملين في فرق العمل التحسينية واتخاذ القرار، بما يعزز روح الانتماء والمسؤولية تجاه الجودة.
٦. معالجة مقاومة التغيير من خلال التواصل الفعال، والتحفيز، وإشراك العاملين في مراحل التخطيط والتنفيذ.
٧. إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مرتبطة بالجودة الشاملة، أو تطبيق الدراسة على جامعات ومؤسسات تعليمية مختلفة للمقارنة والاستفادة.

6.4 الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى توضيح حدود البحث التي أجريت في إطارها الدراسة، وبيان أهم الاستنتاجات التي أظهرت الدور المحوري لإدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي بجامعة نجران. كما قدم مجموعة من التوصيات العملية التي من شأنها دعم صناع القرار في تطوير نظم الجودة وتحقيق التميز المؤسسي والاستدامة في الأداء.