



جامعة البحر الأحمر كلية الدراسات العليا



مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي بالمؤسسات العامة

دراسة حالة هيئة المواصفات والمقاييس في الفترة من ٢٠١٣-
٢٠١٧م

إعداد الطالبة: نازك عمر عبد الله أحمد
إشراف الدكتور: مجدي محمد حمد النيل

١٤٣٩هـ - ٢٠١٨م

المستخلص

الهدف الأساسي من هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني معرفة أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العامة من وجهة نظر العاملين والتعرف على مستويات التطبيق والتعرف على الآثار الناتجة من عدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومعرفة النتائج المترتبة من وراء تطبيق المفهوم ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة الذي يتكون من العاملين بهيئة المواصفات والمقاييس بولاية البحر الاحمر من عينة تتكون من (٥٠) فرد كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بجمع وتفسير المعلومات.

وقد تم تحليل النتائج من خلال المعالجات الاحصائية والتكرارات والنسب المئوية واختبار كأي سكوير(كأي تربيع) لاختبار جودة التوفيق وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها نجاح الجودة الشاملة مرتبط بالاقتراب من العميل وتفهم حاجاته وتوقعاته واشباع رغباته .تحديد رضا العميل ومستوى الاشباع الذي تحققه الخدمة المقدمة له يعمل على تحقيق ميزة تنافسية للهيئة . التزام الادارة بتطبيقها لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها أن تعمل المؤسسات الخدمية على تطوير وتحسين أدائها بشكل دائم حتى يتم الوصول إلى التحسين والتطوير المستمر .

تبنى سياسة التدريب لما له من أثر إيجابي على الفرد وعلى الهيئة ضرورة التركيز على احتياجات العملاء في الزمان والمكان المناسبين ربط الحافز بمقدار الجهد المبذول حتى يتحقق الرضا _____ الوظيفي.

Abstract

The main objective of this study is to understand the effect of the application of the concept of TQM in public institutions from the point of view of the employees and to identify the application levels and to identify the effects resulting from the non-application of TQM and to know the consequences of applying the concept. To collect information from the study community, which consists of employees of the Standards and Metrology Organization of a sample consisting of (50) individuals. The study also used descriptive analytical method to collect and interpret information. The results were analyzed through statistical treatments, repetitions, percentages, and a quasi square test to test the quality of conciliation. The study reached a set of results, including the success of the total quality linked to approaching the customer and understanding his needs and expectations, satisfaction of his desires, customer satisfaction and satisfaction. The Authority's commitment to the principles of Total Quality Management (TQM) is a competitive advantage. The study recommended a set of recommendations, the most important of which is the success of the overall quality needs to be active and effective leadership at all levels of management as the leadership is the cornerstone of the success of the overall quality Adopting the policy of training because it has a positive impact on the individual and the body need to focus on the needs of customers in the right time and place Linking the stimulus by the amount of voltage spent until the job satisfaction is achieved.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	- الاستهلال
ب	- الإهداء
ج	- الشكر والعرفان
د	- مستخلص
هـ	- Abstract
و	- قائمة المحتويات
ز	- قائمة الجداول
ح	- قائمة الاشكال
	المقدمة
	أولاً: الإطار العام للدراسة
١	- تمهيد
٢	- مشكلة البحث
٢	- اهمية البحث
٣	- اهداف البحث
٣	- فروض الدراسة
٤	- منهجية البحث
٤	- مصادر جمع المعلومات
٥	- حدود الدراسة
٥	- الدراسات السابقة

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
١١	هيكل البحث
الفصل الأول: إدارة الجودة الشاملة	
١٣	- المبحث الأول: مفهوم الجودة
١٩	- المبحث الثاني: تعريف إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها
٢٦	- المبحث الثالث: مبادئ وفلسفة إدارة الجودة الشاملة
الفصل الثاني : الأداء المؤسسي	
٣٠	- المبحث الأول : مفهوم الاداء
٣٢	- المبحث الثاني: قياس وتقويم الاداء
٣٩	- المبحث الثالث: تحسين الاداء
الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية والميدانية	
٤٤	- المبحث الأول: نبذة تعريفية عن هيئة المواصفات والمقاييس
٥٣	- المبحث الثاني: التحليل
٨٤	- المبحث الثالث: اختبار صحة الفرضيات
الخاتمة	
٨٥	- النتائج
٨٧	- التوصيات
٨٨	- المراجع
	- الملاحق

الخاتمة

أولاً: النتائج :

- بعد تحليل وتفسير ومعطيات واختبار فرضيات الدراسة تم التوصل الى النتائج الاتية:
١. وجود اهتمام وتبنى كبير من قبل الهيئة لمبادئ الجودة الشاملة (التركيز على العميل التحسين المستمر.التزام الادارة العليا).
 ٢. اهتمام كبير من قبل الادارة العليا في الهيئة بالتركيز على العملاء واحتياجاتهم في المقام الاول بنسبة بلغت ٩٣.٦% لصالح الموافقين والموافقين بشدة.
 ٣. العمل بروح الفريق في الهيئة يؤثر ايجابا على كفاءة ادائها على حسب رأبالمبحوثين بنسبة بلغت ٩٣.٦%.
 ٤. مواكبة التطور في اذواق المستهلكين وتحسين نشاطات الهيئة بشكل يتناسب مع امكانياتها له اثر ايجابي على تلبية حاجات العميل وتحقيق رغباتهكأعلى نسبة لصالح الموافقين بلغت ٦٦%.
 ٥. مقدار العوائد التي تعود على الهيئة من خلال تطبيق مبادئ الجودة.
 ٦. تطبيق الجودة يتطلب تعديل وتجديد الادوات والاساليب المستخدمة لمواكبة التغيرات المستمرة.
 ٧. توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التحسين المستمر للأنشطة الادارية ومستوى الاداء والكفاءة في المؤسسة كأحد متغيرات مبادئ الجودة الشاملة.
 ٨. اظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية (علاقة عكسية) بين المعوقات التي تواجه التطبيق وبين تحقيق المؤسسة لرغبات وتوقعات العملاء.
 ٩. تطبيق الجودة الشاملة ادى الى تغيير فى طريقة ادارة العمل لدى الهيئة
 ١٠. سرعة استجابة الهيئة لمطالب وشكاوى العملاء يزيد من رضا العميل
 ١١. تخصيص ميزانية لادارة الجودة الشاملة يسهل من عملية تطبيق المفهوم
 ١٢. الاهتمام بتدريب وتأهيل الكادر البشرى يجعلهم مواكبين للتغيرات المستمرة فى مجال العمل ويكسبهم المهارات والمعارف لتطويرادائهم

١٣. توفر البيئة الداخلية الجيدة والمريحة للعمل تجعل العاملين يؤدون مهامهم بصورة طيبة ورضا تام ينعكس على جودة ادائهم .

١٤. الاستعانة بالخبراء والمختصين فى مجال الجودة يشجع العاملين على تحسين ادائهم مما يحقق اهداف المؤسسة .تطبيق الجودة الشاملة ادى الى تغيير فى طريقة ادارة العمل لدى الهيئة .

ثانياً: التوصيات:

١. من اهمها نجاح الجودة الشاملة يحتاج الى قيادة نشطة وفعالة في جميع المستويات الادارية اذ يمثل القيادة حجر الزاوية في نجاح الجودة الشاملة.
٢. يجب ان تحرص الهيئة في المواصلة على تطوير وتحسين ادائها بشكل دائم حتى يتم الوصول الى التحسن والتطوير المنشود.
٣. ضرورة تعميق مفهوم الاداء الوظيفي وجعل من الاستراتيجيات الاساسية للإدارة.
٤. ضرورة تفعيل نشاط البحوث والتطوير كنشاط رئيسي من أنشطة الادارة بالهيئة.
٥. القيام بمراجعة نظام ادارة الجودة الشاملة بالهيئة من وقت لآخر لضمان استمرارية التحسين والمحافظة على الجودة.
٦. تبني سياسة التدريب لما له من اثر إيجابي على الفرد وعلى الهيئة.
٧. ضرورة التركيز على احتياجات العملاء في الزمان والمكان المناسب والسماع الى الشكاوى المقدمة منهم في صندوق الشكاوى.
٨. ربط الحافز بمقدار الجهد المبذول حتى يعطى العامل كل ما عنده ومن ثم يتحقق الرضا الوظيفي.
٩. تحفيز العاملين في الهيئة من خلال اعطائهم حوافز ومكافآت مقابل الخدمات التي يتم تقديمها بكفاءة عالية
١٠. الاهتمام بالعملاء الداخليين والخارجيين وامدادهم بكل ما شانه ان يحقق رضاهم .
١١. تعزيز وترسيخ مبدأ عمل الفريق الواحد للوصول الى مستوى عالى من الجودة مما يتطلب فتح قنوات اتصال اكثر بين الرئيس والمروءس بالاضافة الى اشراك المستويات الادارية الاخرى لضمان اسهامهم وولائهم للهيئة

