

6- Kotler, Philip & Armstrong, Gary, Principles of Marketing , Pearson Prentice Hall, 12<sup>th</sup> ed., U.S.A, 2008.

7- Krakhmal, Vira, Customer Profitability Accounting, A Constructive Case Study From Hotel Industry, www., 2008.

8- Perreault, William D. & McCarthy, E. Jerome, Basic Marketing, A Global-Managerial Approach, Irwin McGraw- Hill, 3<sup>th</sup> ed., U.S.A, 1999.

9- Velcu, Oana, Practical Aspects in the Implementation of an ABC Model, M. Sc Thesis in Accounting, Swedish School of Economics and Business Administration, www., 2002.

10- الجبوري، نصيف جاسم وخضير، بشرى فاضل، تحليل ربحية الزبون، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، م14، ع52، 2008.

11- عبود، سالم محمد، إدارة التكاليف في النشاط المصرفي، شركة آب للطباعة الفنية المحدودة، بغداد، 2007.

## استخدام مبادئ ادارة الجودة الشاملة لتحسين وتقييم الاداء

( دراسة تحليلية لمبادئ ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية )

م.م محمد تركي

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة كربلاء

## المستخلص

أخذت دراسات تقييم الأداء أهمية ومساحة واسعة من اهتمام الفكر الإداري المعاصر. ونظراً لارتباط تقييم الأداء بمفاصل مهمة من حياة الوحدة الاقتصادية على اختلاف مسمياتها ، وبالتحديد في عملية القياس والتحكيم ، أو تقدير صلاحية الأداء إذ لا قيمة لما لا نستطيع قياسه. فجودة الأداء تركز على تطوير الموارد البشرية والمعلوماتية لتحسين الأداء التشغيلي وصياغة التجارب الاستراتيجية للتقييم (Evaluation Measurement). إذ فرض عصر المعرفة على المؤسسات ضرورة استخدام الجودة في تحديد أساليب القياس والتقييم ، لذا تمت صياغة مجموعة أثار بحثية وعلى النحو الآتي :-

1. مدى تبني عمليات تحسين وتقييم الأداء كمتغيرات تساهم في قياس الأداء الفردي وهل ان دراستها تساعدنا في صياغة المعايير الموضوعية لتقييم للاداء.
2. ما الدور الذي تلعبه الجودة الشاملة في توثيق العلاقات التنظيمية بين المؤسسة وافرادها ، والتركيز على التكامل في عملية اتخاذ القرار وتحديد برامج تقييم الاداء الدوري المنتظم. وعلى هذا الأساس افترض البحث ان هناك علاقة تأثير معنوية موجبة للجودة الشاملة (TQM)<sup>7</sup> في تحقيق عمليات تحسين وتقييم الاداء وتم التوصل الى مجموعة استنتاجات أبرزها تتباين الادارات المختصة في توظيف الجودة لوضع معايير الاداء ، فضلا عن وجود علاقة تأثير معنوي للتدعيم الايجابي للجودة في تحسين وتقييم الاداء.

### اولاً : منهجية الدراسة

(1-1) : أهمية الدراسة :- تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال التركيز على واقع مؤسساتنا الصحية. ودعوتها الى تطبيق الجودة الشاملة لتحسين الاداء بسبب العلاقة ما بين ادارة الجودة للمؤسسة وبين عمليات تحسين الاداء وتم اختبار تلك العلاقة على واقع المؤسسات الصحية.

<sup>7</sup> Total Quality Management

(1-2) : أهداف الدراسة :- تهدف الى توضيح دور الجودة في تقييم الاداء و تقديم إطار نظري ينسجم مع فلسفة الجودة وبتعبير أدق يهدف إلى إبراز الآتي :-

1. تقديم عرضاً فكرياً ونظرياً لمبادئ الجودة ومؤشرات تقييم الاداء.
2. إيجاد إسهام متواضع لبيان مؤشرات الاداء ودورها في تقييم الافراد لتطوير عمليات الخدمة الصحية .
3. تحديد مؤشرات تحسين الاداء ومناقشة تنفيذ الجودة الشاملة بهدف إمكانية تطبيق هذا المفهوم في المؤسسات الصحية.
4. تقديم عدد من المقترحات و التوصيات لتحسين واقع الحال في المؤسسات الصحية المبحوثة في موضوع الجودة والتقييم.

(1-3) : مشكلة الدراسة :- رغم اهمية الجودة وقدرتها في تحسين الاداء الا انه مازالت مؤسساتنا الخدمية تعاني اداراتها من ضعف إدراكها لأهمية هذا الدور مما جعلها في مركز غير قادر على منافسة المؤسسات الأجنبية في ظل الانفتاح الاقتصادي. ويمكن إثارة أسئلة بحثية تساعدنا في توضيح مشكلة الدراسة هي :-

1. مدى تبني مؤشرات الاداء كمتغيرات تساهم في قياس الاداء الفردي وهل ان دراستها تساعدنا على صياغة المعايير الموضوعية لتحسين وتقييم الاداء.
2. ما الدور الذي تلعبه الجودة الشاملة في توثيق العلاقات التفاعلية بين المؤسسة وفرادها لتحقيق التكامل في عملية اتخاذ القرار.
3. هل ان عمليات التدعيم الايجابي لتحسين وتقييم الاداء تساهم في استغلال الطاقات المخزونة في البيئة الداخلية للمؤسسة ورفع كفاءة مواردها البشرية.
4. مدى فعالية وكفاءة المؤسسات الخدمية في تطبيق الجودة الشاملة وعمليات تحسين وتقييم الاداء.

(1-4) : فرضية البحث:- تصاغ فرضيات الدراسة في إطار توظيف مبادئ الجودة وعمليات تحسين و تقييم الاداء في المؤسسات الخدمية ودراستها تساهم في صياغة الأسلوب الأمثل للجودة الشاملة في المجال الاداري والفني.

وبالتحديد في الفرضيات التي مفادها :-

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة ومؤشرات تحسين

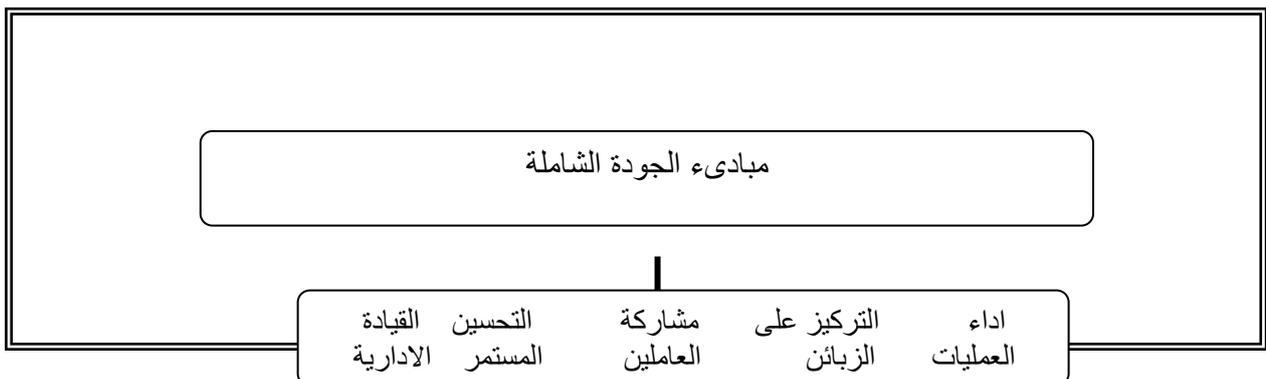
وتقييم الاداء.

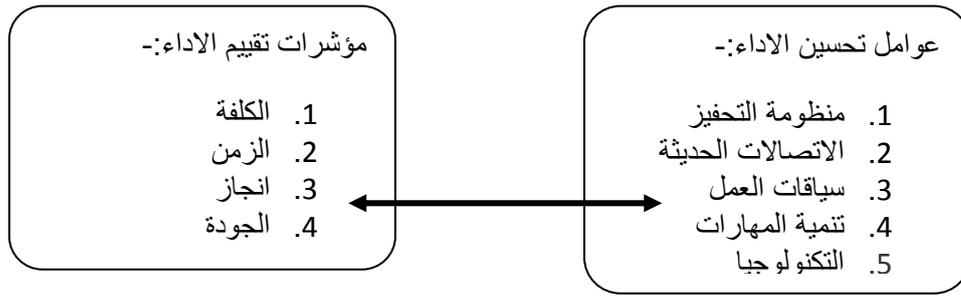
2. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة ومؤشرات تحسين

وتقييم الاداء.

(1-5) : طريقة جمع المعلومات والأساليب الإحصائية لمجتمع الدراسة :- تم جمع البيانات لعرض الإطار النظري للدراسة على العديد من الأدبيات العلمية المتوفرة في المكتبة المركزية لجامعة كربلاء من المصادر، فضلا عن استخدام الانترنت في الحصول على المفاهيم ذات الصلة بموضوع البحث. واستخدمنا الاستبانة في جمع البيانات واقتصرت هذه الدراسة على توزيع (25) استمارة على عينة عمدية من منتسبي (المستشفيات) وتم استخدام المنهج الوصفي لتحليل نتائج ( 20 ) استمارة وباستخدام برنامج (Excel & SPSS) في تطبيق الدراسة.

(1-6) : النموذج الدراسة :- بهدف استكمال متطلبات الدراسة في إطارها النظري وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها واختبار طبيعة العلاقة القائمة بين المتغيرات الجودة والاداء لذا تم وضع مخطط افتراضي يوضح حدود وطبيعة تلك المتغيرات والعلاقات بينها ، والشكل ( 1 ) يوضح مخطط الدراسة.





شكل رقم (1)

المصدر :- المخطط من اعداد الباحث

ثانياً:- اطار مفاهيمي عام

## (2-1) : إدارة الجودة الشاملة:- Total Quality Management

تعد الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم التي نالت رواجاً فكرياً في الأدبيات الادارية والاقتصادية ويؤكد (6 : 1997 - Goetsch & David) بأنها فلسفة إدارية تهدف الى إنشاء هيكل تنظيمي يتسم بالمرونة في عمليات التخطيط والتنفيذ لتحقيق اهداف المؤسسة وافرادها ويساهم في تحديد أساسيات الاداء التنظيمي.

وتم تبني هذه الفلسفة من لدن جامعة هارفرد ( Harvard ) في الولايات المتحدة الأمريكية وجرى استخدام صناديق الاقتراحات التي تضعها الجامعة في أروقتها لتحسين برامج الجودة الشاملة التي تطبقها ( 82 : 1999 - Waller ). ووصفها (العزاوي-2002:15) بان ادارة الجودة الشاملة فلسفة تساعد الإدارة العليا لإعادة تعريف مسؤولياتهم ، وتطبيقاتهم العملية ، التي تمكنهم من تحقيق غايات المؤسسة وأهدافها ، وتساهم في فهم أهمية التحسين المستمر للجودة. اذ تركز على تطوير الخدمات وتحسين الأداء في العمليات التشغيلية والاستراتيجية.

(2-2) : مبادئ إدارة الجودة الشاملة:- يتفق الأكاديميين ( Russel & Wesner & Davis )  
& Heizer)<sup>8</sup> ان الدعائم التي تقوم عليها الجودة الشاملة هي أداء العمليات والزيائن والتحسين  
المستمر والقيادة ومشاركة العاملين على وفق أساليب علمية مدروسة يتم من خلالها انجاز  
الاعمال بطريقة تضمن تحقيق الاهداف المرسومة وهي على النحو الآتي:-

### (2-2-1) : اداء العمليات:- Process Performance

يرى ( Russel & Taylor - 1995 :93) ان الهدف الرئيس الذي تتصدى له أنظمة الجودة  
هو مشكلة تطبيقها .اذ ترسم الاستراتيجيات التي تساهم في تحليل وتقييم جودة الخدمات، وتترك  
القيادة الصورة الذهنية للجودة من خلال تحليل مشكلة تعلم الجودة في العمليات ويأتي في كثير  
من الأحيان متأخراً . لذا يكون من الأفضل التعامل مع مشكلة التعليم منذ بداية التفكير في تنمية  
الاداء البشري، وعندما يتم تنفيذ هذا التحليل قبل تصميم برامج التعليم، يُصبح بالإمكان النظر إلى  
مشكلة جودة الاداء وتشخيصها بالتحديد (تعلم جودة الاداء).

### (2-2-2) : التركيز على الزبائن :- Customers Focus

الزبائن هم محور الجودة الشاملة ويؤكد ( Wesner et al -1995 :22) على ان الإدارات  
ينبغي عليها معرفة هوية الزبون الذي يعد مفتاح نجاح الادارة على مستوى المؤسسة.اذ ان  
تحقيق رغبة الزبون يكون أساسا بالغ الأهمية في نيل الاهداف فضلا عن إن احتياجات الزبون  
تتغير باستمرار، ولتطبيق الجودة على المؤسسات صياغة نظام لقياس الاداء والتقييم بدقة  
وموضوعية.

### (2-2-3) : مشاركة العاملين :- Employee Communion

<sup>8</sup> (Russel & Taylor - 1995 :93) & (Davis et al- 2003:225)

(Heizer & Render - 2001 : 17) & (Goetsch & David - 1997 :13)

يرى (97 : 1997 , Evans) إن مشاركة العاملين تكمن في تحملهم المسؤولية الكاملة عن برامج تحسين جودة العمليات وبذلك تنمو الحاجة الى دورات تدريبية تساهم في رفع مستوى كفاءة الاداء وفهم الإجراءات الرتيبة لتحسين الجودة الشاملة في مفاصل الوحدة التنظيمية.

#### (2-2-4) : التحسين المستمر :- continue Improvement

تركز المؤسسات الصناعية والخدمية على عمليات التحسين وينظر ( Heizer & Renar - ) 2001:17 انها تشير الى تطبيق مبدأ التحسين الذي يتطلب تدعيم معايير اداء العمليات في المؤسسة ، واعتماد الجودة كجزء من القواعد و القيم والأخلاقيات التي تمثل محور اهتمام افراد الهيكل التنظيمي ، بهدف تحقيق الكفاءة في عمليات تقديم الخدمة على وفق الاسبقيات الفردية.

#### (2-2-5) : القيادة الادارية :- Leadership

تستمد فلسفة الجودة قوتها من التزام الادارة العليا في تطبيقها بمختلف مفاصل المؤسسة ويرى (عقيلي - 2001: 97 ) إن الجودة الشاملة تحتاج الى قيادة إدارية قادرة على تحقيق التفاعل بين الادارة و المرؤوسين ، وإيجاد التعاون والتنسيق والانسجام والتآخي بينهم . فالقيادة تسعى الى تكوين فريق عمل متعاون وذي ولاء وتدعمه في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

#### ثالثاً :- تقييم الاداء :- المفهوم والمداخل والمؤشرات

#### (3-1) : تقييم الاداء :- Performance Evaluation

بداية القرن العشرين أكد تايلر (1911) على علم الادارة ووضع مبادئ هذا العلم وركز على دراسة منهج العمل وتطبيق العلم في انجاز المهمات (Krajewski -1999:5) . ودعا بمقولته المعروفة ان ثمة طرق افضل دائماً لإنجاز العمل. وقد جاءت التطورات العلمية لتؤكد هذا المنهج بعده معياراً يحكم سلوكيات الافراد في بيئة العمل ويحسن الاداء. ويعد (Haence) اول من درس موضوع الاداء ووصفه منهجاً سلوكياً مستقلاً شأنه شأن العلوم السلوكية الاخرى ( Zenios -

4:1997) . واخذت دراسات تقييم الاداء اهمية ومساحة واسعة من اهتمام الفكر الاداري المعاصر . نظراً لارتباط تقييم الاداء بمفاصل مهمة من حياة الوحدة الاقتصادية على اختلاف مسمياتها . وعلى الرغم من تطابق عملية تقييم الاداء للفرد والمؤسسة بالمعنى العام الا انه قد تختلف في معايير وأسلوب القياس . وينظر (Evans, 1997: 50) ان على المؤسسات الإنتاجية والخدمية التركيز على عمليات تقييم الاداء اذ يعتمد في الاساس على جودة السلع و الخدمات التي تقدمها المؤسسة قياساً بالمؤسسات المنافسة.

ووصفه (Rose-1999:197) بانه اداة مستخدمة للوقوف على نشاط المؤسسة بهدف دراسة النتائج المتحققة ومقارنتها مع الاهداف التنظيمية . ويرى ( حنفي -1999:34 ) ان تقييم الاداء هو العنصر الجوهري في نظام الرقابة التنظيمية في المؤسسة اذ يفيد في تحقيق غرضين هما :

❖ اسلوب بواسطة يستطيع المدير ابلاغ الافراد جوانب القصور او القوة في مستوى الاداء .

❖ الاساس الذي ترتكز عليه منظومة الحوافز وعملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالترقية .

وعرفه ( المزيني - 2001:590 ) ان تقييم الاداء عملية رقابية تختص بالمقارنة الميدانية او الفعلية بين الانجاز الفعلي الذي تم أداءه وبين ما ينبغي ان ينجز، وذلك بهدف التعرف على مستوى وحجم ونوعية الاداء الذي تم . والسؤال المهم هنا كيف يمكن وضع معايير تقييم الاداء وما هي الجوانب التي ينبغي أخذها في الحسبان عند قياس وتقييم الاداء الفعلي ؟ اذ يرى (حنفي - 1999:7 ) ان المؤسسة تعتمد القوانين الرسمية التي تعكس مقاييس الاداء السائدة وتعددها معايير تنظيمية تم صياغتها على وفق أساليب هي:-

1. وضع معايير بطريقة حكمية أي تقديرية وشخصية.

2. وضع معايير بطريقة احصائية باستخدام بيانات تاريخية.

## 3. وضع معايير بطريقة المشاهدة الميدانية.

## (2-3) : مداخل دراسة الاداء:- Performance Study Approach

تتباين الآراء على مداخل تقييم الاداء التي تعكس البعد الفلسفي للأداء. إذ لا يوجد هناك اتفاق واضح على معايير محده لتلك الفلسفة ، فضلاً عن اختلاف فلسفة وتوجهات القائمين بالتقييم من مدراء و خبراء أكاديميين الى ان معظم الباحثين يقسم معايير تقييم الاداء تبعاً للأساس الذي تستند إليه عملية التقييم. ويتفق (Champoux & Daft & Ivancevich & Hill & Jones) على ضرورة التمييز بين تقييم الاداء للفرد والمؤسسة :-

## (1-2-3) : مدخل الاداء الفردي :-

غالباً ما يستخدم الفرد الاسلوب والنهج العلمي في اداء العمل .وعملية التقييم تتطلب ان يكون الاداء من النوع الذي يمكن قياسه كميأ بإرجاعه الى ساعات العمل او عدد القطع المحددة وذلك للوقوف على ما تم أداءه وما لم يتم خلال مدة تقييم العملية والصعوبة تكمن في عدم إخضاع عمل ومهام رئيس مجلس ادارة المؤسسة للقياس الكمي المباشر بسبب كونها تخضع لمعايير تقديرية.

## (2-2-3) : مدخل الاداء المنظمي:-

يعد أساساً في تحديد المهام الادارية والفنية على مستوى الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأدائها يعتمد على اداء الافراد في مختلف مستوياتهم التنظيمية .عبر استخدام موارد المؤسسة وتعلى المدخلات الى مخرجات بكفاءة وفاعلية في زمن معين وان عملية تقييم النتائج تساعدنا في الوقوف على درجة مساهمة المؤسسة في القطاعات ( الصناعية والتجارية والخدمية ) بحسب ملكيتها.

## (3-3) : المصطلحات التي تداخلت مع تقييم الاداء:-

لغرض فك الالتباس بين مفهوم الاداء والمصطلحات التي تداخلت مع تقييم الاداء.فلابد من تحديد مضامين تلك المفاهيم بمستوى هذه الدراسة:-

## (1-3-3) : السلوك :- Behavior

السلوك الإنساني عبارة عن النشاطات المتعددة ظاهرة وغير ظاهرة يقوم بها الافراد للتكيف والتأقلم مع متطلبات الحياة (المدهون والجز راوي - 1995

:151).

وتتميل معظم الأدبيات الى المساواة بين السلوك والأداء ومنهم (18: Teas -1993) اذ يرى ان السلوك هو معايير لتوقع الاداء ويمكن قياسه بالرجوع الى التجارب السابقة للأفراد والمقصود هنا السلوك معيار الاداء

### (2-3-3) : الكفاءة :- Efficiency

تعني افضل اداء يحققه الفرد ويبين منهج العلاقة بين أساليب وطرائق الحدث . اذ يرى (Shafer 80: Meredith - 1998) ان الكفاءة معيار الأداء الشخصي لأداء المهام وأكد على كفاءة العمليات الإدارية والتنظيمية واستخدام الرقابة الإحصائية للعمليات الفنية والإنتاجية. وهذا يشير الى تعدد مستويات الاداء بتعدد أفراد المؤسسة واقتصار الاداء المتميز على ذوي الكفاءة.

### (3-3-3) : القياس :- Measurement

القياس هو عملية اقتران الأعداد بالأشياء للتعبير عن خواصها وذلك ببناء قواعد طبيعية يتم اكتشافها بطريقة مباشرة او غير مباشرة ( مطر- 2004:114 ) والفرق بين تقييم الاداء والقياس يتمثل بان الاداء ليس تصنيفا وانما شرطاً لعملية القياس.

في حين ان الفعل يقوم ( To Volute ) يعني اختبار ومحاكمة تتعلق بقيمة وأهمية وحجم ودرجة التمييز والتقدير . والتقويم غير القياس ( Measurement ) فالتقويم اكثر شمولاً لتشخيص الانحرافات وتصحيحها اما القياس فهو عملية توجيه من يقوم بها الى التميز وهي دليل كمي للمقوم (سعد-1988: 40).

### (4-3) : معايير الاداء :- Performance Standard

فالأداء لغتاً يعني الإتيان بالعمل واصطلاحاً مراقبة العمل بالمقارنة (لسان العرب ج1) وصفه قاموس (Webster) ان الاداء يعني انجاز الاعمال كونه معيار السلوك لتقييم الفرد والجماعة . وهذا المعيار لا يقع فيه الاختلاف بسبب ان المسؤولية هي وحدة القياس والتقييم . في حين ركز

المختصين في العلوم الادارية والاقتصادية في تناولهم معايير الاداء على إنها عملية ديناميكية اذ قدمت مدارس الفكر الاداري معايير تمت صياغتها بحسب التطور الفكري وفيما يلي أهم معايير الاداء المستخدمة في مختلف أنواع المؤسسات:- (Slack et al - 1998: 679)

1. معيار تاريخي :- والمقصود منها مقارنة الأداء الحالي مع الأداء السابق لمعرفة درجة التحسن في أداء الفرد او المؤسسة.

2. معيار المنافسة :- وتقوم بمقارنة الأداء الفعلي مع المقدر للمؤسسة او المنافسين.

3. معيار الهدف :- الاهداف توضع اجتهاداً باتفاق افراد التنظيم لتعكس مستوى معين من الاداء ينبغي ان تكون واقعية وممكنة التطبيق.

4. معيار مطلق :- تشير الى المعايير النظرية في محتواها مثل معيار النوعية (العيوب الصفرية (Zero Defects)) وهو معيار مطلق. اذ يؤكد (Crosby) بان العيب الصفري معيار الأداء ذو الكفاءة الوحيد (Shafer & Meredith - 1998:80).

(5-3) : مؤشرات تقييم الاداء :- تعتمد المؤسسات وسائل على تساهم في تحديد مقاييس الاداء وتظهر اهمية الوسائل القياسية في كونها حكماً على مستوى الاداء للفرد او المؤسسة . و تعتمد على امكانية توفر الدقة في عملية القياس التي تعني توحيد الأساليب الموضوعية بطريقة تستند على أسس معروفة وقياسية حتى يمكن ان تحقق الهدف وبالاخص معايير الاداء المستخدم في قياس النتائج. اذ لا بد من ان تكون المعايير واقعية ومنطقية في التطبيق. وفي ضوء معايير الاداء يتم التطرق الى المحددات الافتراضية للأداء وعلى النحو الآتي:-

1. الكلفة:- ما تتفقه المؤسسة على الأشياء للحصول عليها ، و للفرد تعني البديل المقابل للمنفعة ويشير الى الرقم القياسي للتكاليف و الأجور وعادة ترتبط بمعدلات التغير في نفقات العمل ويمكن الاسترشاد بالتغيرات الحادثة في مستوى الأسعار ودراستها بأسلوب المعاينة الإحصائية وهو معيار تنافسي.

2. الزمن:- دليل الأهمية النسبية ويستخدم في قياس مدة الاداء المقارن وهو معيار تاريخي .  
فهناك الأداء السابق (  $Pt - 1$  ) ومن ثم الاداء الحالي (  $Pt$  ) والأداء المستقبلي (  $Pt + 1$  ) في  
دورة الاداء وما فيها من أساليب وإجراءات ينفذها الافراد.
3. الانجاز:- مرحلة تحليل نتائج الاداء اذا توفرت الدقة الموضوعية في عملية القياس والقرينة.  
والإنجاز يشير الى الفرق بين القيمتين الفعلية والمقدرة للإنجاز وهو معيار مستهدف.
4. الجودة:- اسلوب تحليل قيمة الاداء بالنسبة للحالة المثالية ان تساوي الواحد الصحيح أي (  $Q = 1$  )  
عند جميع الظروف اما بالنسبة للحالة الحقيقية فتكون قيمة  $Q$  اصغر من الواحد  
الصحيح . والجودة هي المعيار النوعي الذي يحدد طبيعة ونوع الاداء لذا ينبغي توفر خاصية  
وجود صلة وثيقة بين أساليب الاداء ومعايير الجودة وهو معيار مطلق.

#### رابعاً : الاطار التطبيقي

- (1- 4) : الأبعاد الأساسية لمتغيرات الدراسة :- بهدف تطبيق الدراسة في المؤسسات الخدمية  
يتطلب النظر الى مجتمع الدراسة وطبقاته . اذ يختلف الافراد الى حد كبير في قدراتهم الفكرية  
والعلمية لفهم متطلبات ادارة الجودة الشاملة وطرق تحسين الاداء ومعالجة النقاط الجوهرية وفق  
روية تعبر عن القواسم المشتركة لمصالح افراد الهيكل التنظيمي . توصف الاختلافات بين الافراد  
فيما يتعلق بالجودة وحل مشاكل الاداء. للتفكير بمتطلبات الجودة و طرق قياس الاداء والتقييم  
الذي يتضمن ثلاثة أبعاد اساسية :-

1. قياس الاداء باستخدام المعايير الموضوعية في عمليات القياس والتقييم.
2. التفكير بمتطلبات الجودة الشاملة لتسهيل عمليات التدعيم الايجابي للجودة.

3. فهم وتطبيق الجودة الشاملة وهي عملية توظيف إمكانيات المؤسسة في تحسين الاداء.

4. فلسفة الادارة في عمليات تحسين الاداء وتطوير المهارات الفردية .

هذه الأبعاد تأخذ شكل مرتبياً ابتداءً بالخطوة 1 و 2 و 3 و 4 لفهم وإدراك الجودة الشاملة وللتعرف

على خصائص افراد عينة الدراسة في المؤسسات الخدمية من اذ الجنس ذكر ( 13 ) أنثى ( 7 )

.(

والعمر والعنوان الوظيفي والحالة الزوجية والتحصيل العلمي وعلى النحو الآتي :-

البيانات الشخصية لإفراد عينة الدراسة

المجموع		60---70		50---		40---		30---		20---		العمر
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
100	20	-	-	0.2	4	0.5	10	0.3	6	-	-	
المجموع		موظف		صيدلاني		طبيب		مدير				العنوان الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
100	20	0.25	5	0.15	3	0.25	5	0.35	7			
المجموع		مطلق		ارمل		اعزب		متزوج				الحالة الزوجية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
100	20	0.05	1	0.20	4	0.20	4	0.55	11			
المجموع		إعدادية		دبلوم تقني		بكالوريوس		ماجستير		كتوراة		المؤهل العلمي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
100	20	0.15	3	0.10	2	0.35	7	0.25	5	0.15	3	

(2-4) : وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها :-

(2-1-4) : وصف مؤشرات الاداء والجودة وتشخيصها في المؤسسات الخدمية:- يشير

الجدول (1-1) و (1-2) و (1-3) إلى التوزيعات التكرارية و الأوساط الحسابية الموزونة

و الانحرافات المعيارية للمتغيرات ( X1—X14 ) التي نعدها رموزاً إحصائية لمكونات الجودة الشاملة والاداء. اذ يركز الباحث في تفسير النتائج على ذكر كل مؤشر من مؤشرات الجودة والاداء بدأً بالمعدل العام ومن ثم نتطرق إلى الحد الأدنى و الحد الأعلى الذي يحضاً باتفاق أفراد العينة وعلى النحو الآتي:-

(4 -2-1-1) : تفسير نتائج مؤشرات الاداء:- تشير نتائج الجدول (1-1) الخاص بمؤشرات الاداء إلى إن نسبة (0.86) من إجابات أفراد العينة متفقون على أن المؤسسات تعتمد هذا المؤشر, وبانحراف المعياري مقداره (2.67), وما يدعم ذلك المعلومات الواردة في الفقرات أدناه ، إذ تراوحت الأوساط لفقرات الاداء التي تمثل إجابة أفراد عينة الدراسة عن المؤشرات المعتمدة لقياس الاداء ، ما بين قيمة الحد الأدنى المتمثل بالإجابة على مؤشر الزمن (X2) المتعلق بدليل الأهمية النسبية ويستخدم في قياس مدة الاداء المقارن . فهناك الأداء السابق والفعلي للموظف البالغ (0.83) و الحد الأعلى (0.89) للمؤشر الاول عن حرص الإدارات على قياس التكاليف التي تتحملها للحصول على الشيء وتلتزم بالرقم القياسي للتكاليف و الأجور وعادة يرتبط بمعدلات التغير في نفقات العمل. و بانحراف معياري ( 3.12 ) على التوالي ، ومؤشري الانجاز والجودة الثالث والرابع ( X3 , X4 ) التي تقيس ( أفراد المؤسسات الخدمية متفقون على إن المستشفى توفر معلومات دقيقة ومنظمة عن نسبة الانجاز يمكن الرجوع إليها بسهولة ويسر في عملية التقييم ، يشعر الفرد بان جودة الاداء هدفاً أساسياً تسعى الإدارة إلى تحقيقه وتلتزم الإدارة بحل مشاكل تقديم الخدمة ) يتضح أنها أعلى من الوسط الفرضي البالغ (0.50) على مقياس الإجابة النسبية إحدى عشر رتبة إذ بلغت الأوساط ( 0.87 , 0.84 ) وبانحرافات معيارية بلغت على التوالي (2.31 , 2.63).

الجدول (1-1) التوزيعات التكرارية و الأوساط و الانحراف المعياري لمؤشرات الاداء

المؤشرات الإحصائية		مقياس الإجابة النسبي											مؤشرات الاداء
		الاستجابة الايجابية ..... عدم التأكد ..... الاستجابة السلبية											
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	0.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1	
3.12	0.89	0	0	1	0	0	0	1	0	2	6	10	X1

2.61	0.83	0	1	0	0	1	0	1	3	0	7	7	X2
2.63	0.87	0	0	0	0	0	6	0	2	2	7	5	X3
2.31	0.84	0	0	0	0	1	2	0	1	4	6	6	X4
													المعدل
2.67	0.86												المعدل العام

المصدر:- من أعداد الباحث وفقا لنتائج الحاسبة الالكترونية. علما " N = 20

(2-1-2-4) : تفسير نتائج التدعيم الايجابي للجودة:- بينت نتائج التحليل الإحصائي لعنصر ( التدعيم الايجابي للجودة الشاملة ) ومتغيراته الارتفاع النسبي أو الانخفاض النسبي للوسط الحسابي لمتغيراته، إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون العام له (0.82) وبانحراف معياري مقداره (2.61). إذ تراوحت الأوساط الحسابية لمتغيراته التي تمثل الإجابة لأفراد عينة الدراسة عن الأسئلة المعتمدة لقياس متطلبات الجودة ، ما بين قيمة الحد الأدنى المتمثل بالإجابة على السؤال (x6) المتعلق سعى الإدارة الى مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وتبني قيم وأخلاقيات العمل الوظيفي البالغ ( 0.73) والحد الأعلى (0.86) للسؤال (x8) عن الإجابة على اهتمام الإدارة بتحسين أداء الافراد وتمكنهم من صياغة اهداف واقعية تتسم بالمعقولية في التطبيق ، بانحراف معياري على التوالي ( 1.97 , 3.02 ) ومن خلال مقارنة أوساط الإجابة للأسئلة (x5 - x7 - x9) يتضح أنها أعلى من الوسط الفرضي البالغ (0.50). على مقياس الإجابة إذ بلغت الأوساط الحسابية (0.85, 0.85, 0.83, 0.83). وبانحرافات معيارية بلغت على التوالي ( 2.57 , 2.64 , 2.87 ) كما في الجدول (1-2) يبين توافق أفراد العينة على مضمونة هذا المكون.

#### الجدول (1-2) التوزيعات التكرارية و الأوساط و الانحراف المعياري عوامل التدعيم الايجابي للجودة

المؤشرات الإحصائية	مقياس الإجابة النسبي	مقياس الإجابة النسبي											عوامل والتدعيم الايجابي
		الاستجابة الايجابية ..... عدم التأكد ..... الاستجابة السلبية											
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	0.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1	التدعيم الايجابي للجودة الشاملة
2.57	0.85	0	0	0	0	0	3	0	3	1	5	8	X5
1.97	0.73	0	0	0	1	1	4	1	5	0	3	5	X6
2.64	0.85	0	0	0	0	0	3	0	1	2	7	7	X7
3.02	0.86	0	0	1	0	0	1	2	0	0	7	9	X8

2.87	0.83	0	0	0	0	1	2	1	4	0	2	10	X9
													المعدل
2.61	0.82												المعدل العام

المصدر: - أعداد الباحث على وفق النتائج الحاسبة الالكترونية. علما " N = 20

(3-2-1-4) : تفسير نتائج عوامل تحسين الاداء :- تشير نسبة (0.79) الوسط الحسابي الموزون الكلي الخاص عوامل تحسين الاداء من إجابات الأفراد المبحوثين إلى وجود درجة عالية من الانسجام والتوافق في إجابات العينة بانحراف معياري له (2.34).

وما يدعم ذلك المعلومات الواردة في الجدول ( 1-3) إذ كانت مكونات هذا البعد على التوالي (x10 -x11 -x12 -x13 -x14) التي تقيس ( تتميز الادارة بالمحافظة على تحفيز الافراد باعتماد منظومة المكافآت المالية والمعنوية ، تهتم الادارة بدقة الاتصالات المباشرة بين الرؤساء والمرؤوسين وتأكيد مبدأ الإنجاز في عدم ارتكاب الأخطاء ، أذ يتحلى العاملون في المستشفى بالأمانة الشخصية في نقل التعليمات من خلال شبكة اتصالات سريعة . تهتم الادارة بأصحاب الخبرة و يتمتع موظفو المستشفى بمهارة وكفاءة عالية في تقديم الخدمة ، مستوى التكنولوجيا ( الحاسبات ) التي تستخدمها الادارة في عملياتها اليومية ) حصلت على أوساط حسابية موزونة (0.76 , 0.82 , 0.79, 0.85, 0.77) ) وبانحرافات معيارية بلغت على التوالي (1.96 , 2.86 , 2.53 , 2.01 , 2.34) وبمقارنة الأوساط مع الوسط الفرضي نجد أنها أعلى من الوسط الفرضي مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة .

الجدول (1-3) التوزيعات التكرارية و الأوساط و الانحراف المعياري عوامل التدعيم الايجابي لتحسين الاداء

المؤشرات الإحصائية		مقياس الإجابة النسبي											عوامل والتدعيم الايجابي
		الاستجابة الايجابية ..... عدم التأكد ..... الاستجابة السلبية											
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	0.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1	عوامل التدعيم الايجابي للتحسين المستمر

1.96	0.76	0	1	0	1	0	1	1	5	3	2	6	X10
2.86	0.82	0	1	0	0	0	2	0	6	8	0	3	X11
2.53	0.85	0	0	1	0	0	0	0	4	4	3	8	X12
2.01	0.79	0	1	0	0	0	0	3	4	2	5	5	X13
2.34	0.77	0	1	0	1	0	0	2	5	0	4	7	X14
													المعدل
2.34	0.79												المعدل العام

المصدر:- من أعداد الباحث وفقا لنتائج الحاسبة الالكترونية.علماء" N = 20

(3- 4) : اختبار فرضيات الدراسة :- التحليل الإحصائي لعلاقات الارتباط بين مبادئ الجودة الشاملة ومؤشرات الاداء وعوامل تحسين الاداء:- وبغية التأكد من معنوية علاقة الارتباط بصورة كلية بين مبادئ الجودة الشاملة مجتمعة ( المتغير المستقل ) والمتغير المعتمد<sup>9</sup> مؤشرات الاداء ( الكلفة ، الزمن ، الانجاز ، الجودة ) ، فقد قام الباحث باختبار الفرضية الآتية:-

❖ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة ومؤشرات الاداء

وعوامل تحسين الاداء. إذ يشير الجدول (1-4) إلى القيم الكلية لعلاقة بين مكونات

التغير المستقل و مكونات المتغير المعتمد, فضلا عن قيم (t) المحسوبة.

الجدول (1-4)علاقة الارتباط بين مبادئ التدعيم الايجابي للجودة الشاملة ومؤشرات الاداء والتدعيم الايجابي لتحسين الاداء وقيمة (t) المحسوبة

درجة الثقة	قيمة (t) الجدولية		التدعيم الايجابي لتحسين الاداء	مؤشرات الاداء	مبادئ التدعيم الايجابي للجودة الشاملة
	0.01	0.05			
			0.83**	0.92**	
0.99	0.95	2.528	1.752	8.725	9.549
					قيمة (t) المحسوبة

<sup>9</sup> المتغير المعتمد أو التابع تعد مرادفات لإعراض هذه الدراسة .

القرار

توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، (0.05) بين المتغيرات المذكورين.

المصدر:- من أعداد الباحث على وفق نتائج الحاسبة الالكترونية. علما  $N=20$  يتبين من الجدول (1-4) وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين مكونات الجودة الشاملة المتغير المستقل ومؤشرات الاداء وعوامل تحسين الاداء كمتغير تابع , إذ بلغت قيمة الارتباط الكلية ( $0.92^{**}$ ،  $0.83^{**}$ ) تدل هذه القيمة على قوة العلاقة بين مكونات المتغير المستقل و مؤشرات الاداء وعوامل تحسين الاداء , وما يدعم ذلك إن قيمة (t) المحسوبة لعلاقة الارتباط بين المتغيرات المذكورين بلغت (9.549 ، 8.725) وهي اكبر من قيمتي (t) الجدولية البالغة (2.528) وهي علاقات معنوية تشير الى وجود دور ل مبادئ الجودة الشاملة في تطبيق عمليات تحسين الاداء باستخدام عوامل التدعيم الايجابي ومن ثم قياس الاداء والتقييم المعتمدة من قبل المؤسسات الخدمية عينة الدراسة بسبب تباين الاهتمام من قبل الادارة في تبني مؤشرات الاداء المستخدمة ( في قياس وتقييم الافراد ) كعامل اساس من عوامل نجاح القيادة الاستراتيجية للمؤسسة وبناء على ما سبق يتم قبول الفرضية الأولى.

الجدول (1-5) يوضح علاقة الارتباط بين مبادئ الجودة الشاملة ومؤشرات الاداء المتمثلة ( الكلفة , الزمن , الانجاز , الجودة ) مع قيم (t) المحسوبة .

قيمة (t) الجدولية <sup>10</sup>	الجودة	الانجاز	الزمن	الكلفة	مؤشرات الاداء		
0.01	0.05	0.83**	0.86**	0.68*	0.58*	0.92**	التدعيم الايجابي للجودة الشاملة
2.528	1.752	7.369	8.681	2.402	1.272	9.549	قيمة (t) المحسوبة

<sup>10</sup> (t) تم استخراج قيم (t) الجدولية، بالاعتمادا" على عدد المشاهدات (N) ومستوى معنوية (0.01—0.05).

(\*) تعني وجود علاقة ارتباط معنوية عند مستوى الدلالة (0.05).

(\*\*) تعني وجود علاقة ارتباط معنوية عند مستوى الدلالة (0.01) .

القرار	توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( 0.01 ) , ( 0.05) بين المتغيرات المذكورة باستثناء مؤشر الكلفة والزمن إذ لا توجد دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)	درجة الثقة .95 .99
--------	---	--------------------------

المصدر:- من أعداد الباحث على وفق نتائج الحاسبة الالكترونية.

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى ما يأتي :-

1. وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة كمتغير

مستقل ومؤشرات الاداء كمتغير تابع, إذ بلغت قيمة الارتباط (0.92) وتدل هذه القيمة

على وجود انسجام وتوافق بين أفراد العينة على مكونات الجودة والمؤشرات وما يدعم ذلك

إن علاقات الارتباط بين المتغير المستقل ومؤشرات الاداء ( الكلفة ، الزمن ، الانجاز ،

الجودة ) اذ بلغت ( 0.58 ، 0.68 ، 0.86 ، 0.83 ) على التوالي ، وتشير الى جود

علاقات ارتباط موجبة تعزز من قبول الفرضية التي تنص ب:- توجد علاقة ارتباط ذات

دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة والمؤشرات وبالتالي امكانية قياس الاداء باستخدام

مؤشرات الاداء.

2. تم تحديد قيم (t) المحسوبة لعلاقة الارتباط الموجبة بين مبادئ الجودة الشاملة والمؤشرات

اذ بلغت قيم (t) المحسوبة على التوالي ( 1.272 ، 2.402 ، 8.681 ، 7.369 ) وبما

أنها اكبر من قيم ( t ) الجدولية عند مستوى معنوية ( 0.05 & 0.01 ) باستثناء مؤشر

الكلفة والزمن إذ كانت قيم (t) المحسوبة اكبر من قيم (t) الجدولية عند مستوى معنوية

( 0.05 ) . وهذا يدل على قبول الفرضية التي تنص :- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة

إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة ومؤشرات الاداء.

الجدول (1-6) يوضح علاقة الارتباط بين مبادئ الجودة الشاملة وعوامل تحسين الاداء المتمثلة بـ( منظومة

التحفيز . الاتصالات الحديثة , سياقات العمل , تنمية المهارات الفردية , اساليب الاداء ) مع قيم ( t ) المحسوبة

قيمة (t) الجدولية <sup>2</sup>		اساليب الاداء (التكنولوجيا)	تنمية المهارات الفردية	سياقات العمل (التعليمات)	الاتصالات الحديثة	منظومة التحفيز	التدعيم الايجابي لتحسين الاداء	
0.01	0.05	0.70**	0.72**	0.68*	0.54*	0.85**	0.83**	التدعيم الايجابي للجودة الشاملة
2.528	1.725	7.096	8.329	2.482	2.201	12.240	8.725	قيمة (t) المحسوبة
درجة الثقة		توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) ، (0.05) بين المتغيرات المذكورة باستثناء مؤشري الاتصالات وسياقات العمل إذ لا توجد دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).						القرار
.99	.95							

المصدر:- من أعداد الباحث وفقا لنتائج الحاسبة الالكترونية.

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى ما يأتي :-

1. وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة كمتغير مستقل وعوامل تحسين الاداء كمتغير تابع، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.83) وتدل هذه القيمة على وجود انسجام وتوافق بين أفراد العينة على مكونات الجودة وعوامل تحسين الاداء وما يدعم ذلك إن علاقات الارتباط بين المتغير المستقل ، وعوامل تحسين الاداء ( منظومة التحفيز ، الاتصالات ، سياقات العمل ، تنمية المهارات ، اساليب الاداء ) اذ بلغت ( 0.85 ، 0.54 ، 0.68 ، 0.72 ، 0.70 ) على التوالي ، وتشير الى جود علاقات الارتباط موجبة تعزز من قبول الفرضية التي تنص ب:- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة وعوامل تحسين الاداء وبالتالي امكانية تحسين الاداء باستخدام متطلبات الجودة.

2. تم تحديد قيم (t) المحسوبة لعلاقة الارتباط الموجبة بين مبادئ الجودة الشاملة وعوامل تحسين الاداء. اذ بلغت قيم (t) المحسوبة على التوالي ( 12.240 ، 2.201 ، 2.482 ، 7.069 ، 8.329 ) وبما أنها اكبر من قيم (t) الجدولية عند مستوى معنوية ( & 0.01 (0.05) باستثناء مؤشري الاتصالات وسياقات العمل. إذ كانت قيم (t) المحسوبة اكبر من

قيم (t) الجدولية عند مستوى معنوية ( 0.05 ). وهذا يدل على وقبول الفرضية التي

تنص :- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة وعوامل

تحسين الاداء.

التحليل الإحصائي لعلاقات التأثير بين مبادئ الجودة الشاملة ومؤشرات الاداء وعوامل تحسين

الاداء:- بهدف التأكد من معنوية علاقة التأثير بصورة كلية بين مبادئ الجودة الشاملة مجتمعة

ومؤشرات الاداء ( الكلفة ، الزمن ، الانجاز ، الجودة ) ، فقد قام الباحث باختبار الفرضية الآتية

:-

❖ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة ومؤشرات الاداء

وعوامل تحسين الاداء. إذ يشير الجدول (1-7) إلى القيم الكلية لعلاقة التأثير بين

مكونات المتغير المستقل و مكونات المتغير المعتمد، إضافة إلى قيم (t) المحسوبة

واختبار (F).

الجدول ( 1-7 ) تقدير معاملات الانحدار البسيط ، لقياس تأثير مبادئ الجودة الشاملة في مؤشرات الاداء (Y)

التمثلة بـ (الكلفة ، الزمن ، الانجاز ، الجودة ).

قيمة (f) الجدولية		قيمة (f) المحسوبة	معامل التفسير	قيمة (t) الجدولية		مبادئ الجودة الشاملة	constant	
0.01	0.05		R2	0.01	0.05	B	B0	
						34.183	-29.007	مؤشرات الاداء
8.10	4.35	48.603	0.84	2.528	1.725	1.013	0.260	
						7.823	0.10	قيمة (t) المحسوبة

المصدر:- من أعداد الباحث على وفق نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من الجدول (1-7) المذكور أعلاه ما يأتي :-

1- إن قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار البسيط ، البالغة (48.603) ، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.35) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا ما يدل على قبول الفرضية الثانية وما يدعم ذلك ثبوت معنوية أنموذج الانحدار عند إحدى أو كلا المستويين.

وعليه يمكن القول إن لمبادئ الجودة تأثيرا كبيرا في مؤشرات الاداء وهذا التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية المذكور وبدرجة ثقة (95%).

2- يستعرض الجدول أعلاه قيمتان لـ (t) المحسوبة تمثل القيمة الأولى (0.10) مقدار (t) الثابت عندما يكون المتغير المستقل يساوي صفرا، في حين أن القيمة الثانية (7.823) تمثل مقدار التحسن الذي يطرأ على المتغير المعتمد بزيادة وحدة واحدة من المتغير المستقل، وبما إن قيمة (t) الثانية المحسوبة هي اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (1.725) عند مستوى معنوية (0.05) ، مما يدل على ثبوت معامل الانحدار ( $B_1=34.183$ ) يعني إن لمبادئ الجودة الشاملة تأثيرا في مؤشرات الاداء وهذا ما دلت نتائج التحليل الإحصائي.

3- يتضح من قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) البالغة (0.84) إن مبادئ الجودة توضح ما نسبته (84%) من التغيرات التي تطرأ على مؤشرات الاداء ، اما النسبة المتبقية البالغة (16%) فتعود إلى مساهمة عوامل أخرى غير داخلية في الأنموذج.

وبناءً على ما تقدم من نتائج التحليل الإحصائي المذكورة في الجدول ، تأكد الباحث من صحة وثبوت الفرضية الثانية التي تتضمن :- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة و مؤشرات الاداء مجتمعة.

الجدول (7-1) تقدير معاملات الانحدار البسيط ، لقياس تأثير مبادئ الجودة الشاملة في عوامل تحسين الاداء (Y) المتمثلة بـ ( منظومة التحفيز ، الاتصالات ، سياقات العمل ، تنمية المهارات ، اساليب الاداء ).

قيمة (f) الجدولية		قيمة (f) المحسوبة	معامل التفسير	قيمة (t) الجدولية		مبادئ الجودة الشاملة	constant	
0.01	0.05		R2	0.01	0.05	B	B0	
8.10	4.35	25.581	0.69	2.528	1.725	41.162	-33.011	عوامل تحسين الاداء
						1.025	0.168	
						6.925	0.30	قيمة (t) المحسوبة

المصدر:- من أعداد الباحث على وفق نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من الجدول المذكور أعلاه ما يأتي:-

1- إن قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار البسيط ، البالغة (25.581) ، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.35) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا ما يدل على قبول الفرضية الثانية وما يدعم ذلك ثبوت معنوية أنموذج الانحدار عند إحدى أو كلا المستويين. وعليه يمكن القول إن لمبادئ الجودة تأثيرا كبيرا في عوامل تحسين الاداء وهذا التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية المذكور وبدرجة ثقة (95%).

2- يستعرض الجدول أعلاه قيمتان لـ (t) المحسوبة تمثل القيمة الأولى (0.30) مقدار (t) الثابت عندما يكون المتغير المستقل يساوي صفرا ، في حين إن القيمة الثانية (6.925) تمثل مقدار التحسن الذي يطرأ على المتغير المعتمد بزيادة وحدة واحدة من المتغير المستقل ،

وبما إن قيمة (t) الثانية المحسوبة هي اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (1.725) عند مستوى معنوية (0.05) ، مما يدل على ثبوت معامل الانحدار (B1=41.162) يعني إن لمبادئ الجودة الشاملة تأثيرا في عوامل تحسين الاداء وهذا ما دلت نتائج التحليل الإحصائي.

3- يتضح من قيمة معامل التفسير (R2) البالغة (0.69) إن مبادئ الجودة توضح ما نسبته (69%) من التغيرات التي تطرأ على مؤشرات الاداء ، اما النسبة المتبقية البالغة (31%) فتعود إلى مساهمة عوامل أخرى غير داخلة في الأنموذج. وبناءً على ما تقدم من نتائج التحليل الإحصائي المذكورة في الجدول ، تأكد الباحث من صحة ثبوت الفرضية الثانية التي تتضمن :- توجد علاقة تأثيراً ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة وعوامل تحسين الاداء.

### خامساً :الاستنتاجات و التوصيات

#### (1-5) : الاستنتاجات :

1. قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي تتضمن (توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مبادئ الجودة الشاملة ومؤشرات وعوامل تحسين الاداء، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي).
2. تتباين وجهات نظر الباحثين و الأكاديميين المختصين في هذا المجال على معايير الاداء بسبب تباين توجهاتهم وتخصصاتهم الفلسفية فقد يتشدد بعض المدراء في تقييم الافراد بينما

يتساهل البعض الآخر في حين ينظر اغلب المدراء الى الافراد على حد سواء من الاداء وبذلك يقع غالبيتهم في خط الوسط وهو ما يسمى بأثر النزعه المركزية.

3. لم تلق مبادئ الجودة الشاملة الاهتمام الكافي في اغلب المؤسسات الخدمية وكما يظهر في ضعف برامج التدريب وعدم تبني عوامل تحسين الاداء ، وتردد هذه المؤسسات في قبول الدراسات والبحوث التي تخوض في مجال متطلبات الجودة الشاملة.

4. ضعف اهتمام المؤسسة بأنظمة الحوافز والمكافآت لتطوير وتعزيز ولاء الموظف ورفع كفاءة أداءه على اعتبار أن ذلك يرتبط بصفة خاصة بمستويات أداء الجودة الشاملة المقدمة من قبلها.

#### (2-5) : التوصيات

1. حث المستشفيات على تبني مؤشرات الاداء كمتغيرات تساهم في قياس الاداء الفردي ودراستها تساعدنا في صياغة معايير تقييم الاداء. وهذه العلاقة تتضح في وجود ارتباط وتأثير بين المتغيرات.
2. ضرورة توفير متطلبات الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية وتأكيد دور عوامل تحسين الاداء في برامج تدريب الموارد البشرية، واعداد التقارير والبحوث التي تخوض في معايير الاداء.
3. التركيز على الدور الذي تلعبه الجودة الشاملة في توثيق العلاقات التفاعلية بين المؤسسة وافرادها لتحقيق التكامل في عملية اتخاذ القرار.
4. اهمية تعزيز أنظمة الحوافز والمكافآت ودورها في تدعيم ولاء الموظف ، ولتوفير الشعور بالأهمية ومنها توخي الموضوعية في صياغة الاهداف وسبل تطبيق عمليات الجودة الشاملة.

5. تفعيل آليات الرقابة الذاتية بالاعتماد على التطبيق الفعلي لعمليات تحسين الاداء والمتمثل بالآتي:

1. حث الادارات على تطبيق اسلوب الادارة بالأهداف الذي ابتدعه ( P. Drueker ) كأسلوب يساهم في تقييم الافراد لكي يصبح المرؤوسون جزءا من عملية التقييم وتكون المسؤولية مشتركة.

2. الاهتمام الجاد بمشاكل الموظفين والسعي إلى تجاوزها.

3. تعزيز نظام سياقات العمل من خلال إنشاء وثيقة عمل مشترك تعتمد على التغذية العكسية لردود أفعال الموظفين على قواعد وأخلاقيات المهنة من اجل دعم ثقافة الجودة الشاملة.

#### المصادر العربية:-

- 1- ابن منظور ، جمال الدين محمد: مجلد 1, ج1, نشر وتوزيع قم المقدسة, 1405هـ.
- 2- حنفي ، عبد الغفار ( الرقابة على المنظمات الصناعية ) مؤسسة الدار الجامعية الجامعة- الدار الجامعية للطباعة والنشر- الإسكندرية- 1999.
- 3- العزاوي ، محمد عبد الوهاب ( أنظمة إدارة الجودة والبيئة ) - دار وائل للنشر- الطبعة الأولى - عمان الأردن 2002 .
- 4- عقلي ، عمر وصفي ( المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر ) دار وائل للنشر الطبعة الأولى, عمان الأردن 2001
- 5- محمد ، سعد مأمون حسن ( تقويم فاعلية تدريب القادة في القطاع العام ) عمان - الأردن

1988

- 6- المدهون ، موسى توفيق و الجزراوي ، ابراهيم محمد ( تحليل السلوك التنظيمي - سيكولوجيا و اداريا للعاملين والجمهور ) المركز العربي للخدمات الطلابية - الطبعة الأولى : عمان - الأردن -1995.
- 7- المزيني ، أيوب محمد ( الادارة التأسيسية -العلم والفن ) كلية الدراسات التجارية - الكويت 2001
- 8- مطر ، محمد ( التأسيس النظري للممارسات المهنية المحاسبية في مجالات القياس ، والعرض ، والإفصاح) دار وائل للنشر - الطبعة الأولى - 2004 .

English Book :-

9. Davis ,Mark & Aquilano, Nicholas & Chase, Richard ( Fundamentals of operations management ) Publisher: Brent Gordon 4<sup>th</sup> ed 2003.
- 10.Evans , James " Production Operations Management Quality , performance & Value " Printed in Minneapolis , Saint Paul New York 5<sup>th</sup> ed 1997
- 11.Goetsch David & Davis , Stanley " Introduction to total Quality Management for production , processing& services Printed in United States of America , 1<sup>st</sup> 1197
- 12.Hezir & Render ,Barry " Operation Management " U.S.A., prentice - Hill,New Jersey - 2001 .
- 13.Krajewski , Leej & Ritzman , Larry " Operation Management Strategy and Analysis " Printed by Addison – Wesley publishing Co 5<sup>th</sup> 1999
- 14.Robert Russell & Bernard Taylor "Operation Management : Focusing on Quality and Competitvness" 2<sup>nd</sup> ed - prentice-Hall, Inc. U.S.A -1998.
- 15.Roes, Peter S:(Commercial Bank management), 4<sup>th</sup> ed, Irwen/ Mc Graw- hill, 1999.

16. Russell & Taylor Operation management Multimedia version 3rd practice in –Hall-Inc.2000
17. Shafer , Scott & R. Meredith , Jack " Operation Management a process approach with spreadsheets " Printed in United States America 1997
18. Slack, N. & et al., "Operation Management", 2<sup>nd</sup> ed., London: Pitman Publishing, 1998.
19. Teas R.K Expectations Performance Evaluation and Consumers perception of Quality, Journal of Quality vole 57-oc 1993
20. Waller ,Derek " Operation Management a supply chain approach " Printed in Intern Atonal Tao meson business international Thomson publishing company London 1<sup>st</sup> 1999
21. Wesner , John & Hiatt , Jeffrey & Trimble , David " Winning with quality " Printed in New York 1<sup>st</sup> ed 1995
22. Weston, Fred & Basely, scott & Brigham, Eugene, essential of managerial finance, "The Dryden Press inc- 11<sup>th</sup> ed, 1996.
23. Zenios , Stavros " Efficiency Profitability and Quality " – 1997: 4 pdf.

الملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد الموظف المحترم ....

وفقاً سياقات الدراسة العلمية ، يسعى الباحث إلى القيام بدراسة موسومة بـ( استخدام مبادئ الجودة الشاملة لتحسين وتقييم الاداء ) ونظراً لعدم توافر مقياس جاهز لقياس جميع متغيرات دراستنا الحالية ، وبالاعتماد على الجهود البحثية تمكنا من أعداد استبانته تساعدنا في عملية القياس...

نرجو تفضلكم باختيار الإجابة النسبية المناسبة لكل فقرة، علماً بأن المعلومات والإجابات سوف يتم التعامل معها بطابع السرية التامة والأمانة العلمية ، مع خالص الشكر والتقدير لتعاونكم معنا...

✓ . يرجى وضع هذه العلامة أمام الإجابة التي تمثل وجهة نظرك.

مؤشرات الاداء :- معايير يمكن تطبيقها لقياس الاداء

اتفق بنسبة											مؤشرات الاداء	
%0	%10	%20	%30	%40	%50	%60	%70	%80	%90	%100		الفقرة
											تتفق المؤسسة الأجور وعادتها ترتبط بمعدلات التغيير في نفقات العمل ويمكن ربط الأجر بالأداء	الكلفة
											تستخدم المؤسسة دليل الأهمية النسبية في قياس مدة الاداء المقارن ( السابق ، الحالي ، المستقبلي) ومدى تأثيره على التقييم	الزمن
											تعتمد المؤسسة النموذج تحليل نتائج الاداء في عملية القياس والتقييم	الانجاز
											تضع المؤسسة الجودة كمعيار لتحديد قيمة الاداء الفردي ( الكفاءة )	الجودة
												المعدل العام

عوامل تحسين الاداء:- مجموعة شروط يتم بموجبها انجاز المهام باستمرار على أتم وجهه

اتفق بنسبة											عوامل تحسين الاداء	
%0	%10	%20	%30	%40	%50	%60	%70	%80	%90	%100		الفقرة
											تتميز الادارة بالمحافظة على تحفيز الافراد باعتماد منظومة المكافآت المالية والمعنوي	منظومة التحفيز
											تؤكد الادارة على دقة الاتصالات المباشرة بين الرؤساء والمؤوسين و تفعيل مبدأ الإنجاز في عدم ارتكاب الأخطاء	الاتصالات الحديثة
											يتحلى العاملون في المؤسسة بالأمانة الشخصية في نقل التعليمات من خلال شبكة اتصالات سريعة	سياقات العمل