

# إدارة الجودة الشاملة في المكاتب النسائية الحكومية

## (المعرفة والممارسة والصعوبات)

إعداد / رقية بنت عبد الله باوزير

إشراف الدكتورة / رجاء الشريف

### المستخلص

تحدد مشكلة البحث في دراسة واقع إدارة الجودة الشاملة في المكاتب والإدارات النسائية بالمصالح الحكومية الخدمية بمحافظة جدة من حيث المعرفة والممارسة والصعوبات وتهدف الدراسة للتعرف على مستوى المعرفة بإدارة الجودة الشاملة في المكاتب والإدارات النسائية الحكومية والتعرف على إمكانية تطبيقها ومعرفة معوقات ذلك، لتقديم التوصيات المناسبة التي تساهم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة . ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، حيث عدت استبانته وبعد التأكد من صدقها وثباتها وزعت على مجتمع الدراسة، وتم جمع 147 مفردة منها بنسبة استجابة 30% تم تحليل 142 مفردة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة وأظهرت نتائج الدراسة: إنه وجد لدى المكاتب والإدارات النسائية الحكومية معرفة بإدارة الجودة الشاملة بمستوى متوسط ، وكذلك يوجد تطبيق لمبادئ الجودة الشاملة بدرجات تطبيق متفاوتة لكل مبدأ وأفضل المبادئ في التطبيق هو التركيز على العميل و أقل المبادئ في التطبيق هو القيادة الموجهة ، أن هنالك صعوبات في التطبيق بدرجة متوسطة وحددت الدراسة أهم المعوقات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي عدم توافر النموذج المثالي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وقلة الكوادر المدربة في مجال تحسين الجودة ، وضعف أنظمة الحوافز المادية والمعنوية. وأثبتت الدراسة أن الموظفات ذوات الخبرات أكثر من خمس سنوات معرفتهن أقل من اللواتي خبراتهن متواضعة .وتوصلت إلى أن المكاتب والإدارات النسائية الحديثة في إنشائها ارتفع لدى موظفاتهن مستوى المعرفة والتطبيق لإدارة الجودة الشاملة وانخفضت درجة الصعوبات لتطبيقها .أهم التوصيات: أهمية إنشاء مكتب نسائي بمجلس الجودة السعودي تتناط به مسئولية نشر ثقافة الجودة ويقدم التدريب والدعم والإرشاد للمنظمات النسوية، أوصي بتكاتف جهود العلماء والباحثين وخبراء الجودة بتقديم نموذج للجودة يخدم المنظمات المحلية، نطالب وزارة الخدمة المدنية بإيجاد أنظمة تشجع التقاعد المبكر وإعداد نظام للحوافز يلبي حاجات الإدارات الحكومية وموظفيها.

**Total Quality Management (TQM)**  
**in Female Governmental Offices**  
**(The Knowledge, Practice and Difficulties)**

Prepare / Rogaiah Abdullah Bawazeir

Supervision

Dr. / Rajaa Yahiya Al-koagha

***Abstract***

The study problem is determined in studying the reality of total quality management in women's governmental service offices and departments in Jeddah, in terms of knowledge, practice and the difficulties. The study aims to identify the level of knowledge of TQM in governmental women's offices and departments and to identify the potential application to find out the difficulties to do that, to make recommendations that would help on the application of TQM. To achieve the objectives of the study, descriptive analytical method was used, a questionnaire was structured and after making sure of its validity and reliability, it has been distributed to the population of the study, were collected 147 individual, response rate was 30%, we analyzed 142 individual using descriptive and analytical statistical methods appropriate to achieve the objectives of the study and the results showed that governmental women's offices and departments have knowledge of TQM in an intermediate level and also the study proved that there is application of the principles of total quality in different degrees for each principle and the best principles in the application is to focus on the client and less principles in the application is a oriented leadership, and the study proved that there are medium level difficulties in the application and the study identified the most important obstacles to TQM implementation which was the lack of the ideal model for the application method of total quality, and lack of trained personnel in the field of quality improvement, weak financial and moral incentives, that female employees with experience more than five years actually know less than those with modest experience. In the recent female offices and departments found that the employees knowledge is more, more quality application and less difficulties of the TQM application. The important recommendations are the importance of establishing female office of Saudi Quality Council entrusted with the responsibility of spreading the culture of quality and provides support and guidance to women's organizations, the cooperation efforts of scientists, researchers and quality experts to provide model that serve the existing organizations, call upon the Ministry of Civil Service to create systems that encourage early retirement and the preparation of a system of incentives to meet the needs of government departments and their staff.