

# **قياس مستوى الأداء في المؤسسات الإنسانية**

## **المطبقة لنظم إدارة الجودة**

### **ملخص الرسالة**

يتجه العالم الآن إلى تطبيق نظام العولمة مما يعني أن العالم كله أصبح قرية صغيرة سيكون فيها البقاء والاستمرار للأصلاح ولن تختلف صناعة التشييد في مصر عن هذا المضمار حيث ستكون المنافسة على مستوى عالمي .

لذا أصبح من الضروري الاهتمام والتركيز على مفهوم الجودة في مجال صناعة التشييد ومن ثم يهدف هذا البحث إلى تحديد كيف يؤثر تطبيق أنظمة إدارة الجودة في رفع مستوى الأداء في هذه المؤسسات الإنسانية من خلال قياس الأداء لهذه المؤسسات لكي يمكن إدارتها وتحسين الأداء بها .

تهدف هذه الدراسة إلى الوصول لنموذج لقياس الأداء في المؤسسات الإنسانية وخاصة المطبقة لنظم إدارة الجودة بحيث تتلاءم مع الواقع المحلي من خلال الاسترشاد بالنماذج العالمية في قياس الأداء .

ولتحقيق هذا الهدف تم دراسة الأبحاث السابقة في هذا المضمار واستعراض الأنظمة العالمية لقياس الأداء (ISO world quality awards, benchmarking and six sigma) وعلاقتها بنظم إدارة الجودة (TQM) للتعرف على أهم العناصر التي يجب قياسها وكذلك تحديد مؤشرات القياس لكل عنصر .

كذلك تم عمل بحث ميداني على عينة عشوائية من شركات المقاولات المصرية من خلال استبيان تم توزيعه بهدف التعرف على نظم إدارة الجودة المطبقة وتأثيرها على مستوى تحسين الأداء بهذه الشركات ، كما يهدف للتعرف على أساليب وطرق قياس الأداء من خلال مجموعة العناصر المقترنة ومدى أهميتها بالنسبة لهم . بالإضافة لمعرفة مدى تطبيق نماذج القياس العالمية في مصر ، وما هي أهم عوامل النجاح لتطبيق نظم قياس الأداء وما معوقاته .

ثم تم تحليل نتائج الإستبيان إحصائياً لمعرفة هذه النقاط ليتم تحديد نقاط الضعف والقوة في نظم أو أساليب قياس الأداء في المؤسسات الإنسانية في مصر. حيث وجد أن أغلب القياسات تعتمد على المؤشرات المالية

بشكل كبير وأساسي مع تجاهل عناصر أخرى مثل العناصر البشرية والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ، وكذلك الاستفادة من الأخطاء السابقة للعمل وذلك من خلال دراسة هذه الأسباب لمنع تكرارها ، حيث وجد أن أعمال التحكم في أغلبها تعتمد على الأعمال التصحيحية وليس منع حدوث هذه المشاكل ؛ مما يعكس اهتمام الشركات بالأهداف قصيرة الأجل عن تلك بعيدة المدى.

وبالتالي تم استخلاص العناصر الأساسية لقياس بحيث تعالج نقاط الضعف وتحقق الخصائص المطلوبة في نموذج قياس الأداء . وهذا النموذج يعتمد نظام point system لتقييم هذه العناصر من خلال تقييم مؤشرات كل عنصر وذلك لتقييم الأداء بالمؤسسة ككل . و هذا الا Point system المقترن نتج عن تكامل بين درجة أهمية العناصر المقترنة و درجة التطبيق الفعلي لها في المؤسسات الإنسانية بمصر .

ومن خلال طرح استبيان آخر تم دراسة مدى صلاحية النموذج المقترن للتطبيق وذلك باستعراض رأي الخبراء في هذا المجال ، وبعد تحليل بيانات هذا الاستبيان احصائياً تبين أن النموذج المقترن كفاء وعملي وقابل للتطبيق إلى حد كبير في شركات التشييد في مصر خاصة متوسطة وكبيرة الحجم والمطبقة لنظم إدارة الجودة.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها:

1. تطبيق نظم إدارة الجودة يساهم في تحسين الأداء ؛ حيث وجد أن العلاقة بينهما علاقة إيجابية فبارتفاع مستوى تطبيق نظم إدارة الجودة يزداد تحسن مستوى الأداء .
2. بمقارنة ترتيب العناصر من حيث أهميتها كما يجب أن تقايس - من وجهة نظر المستجيبين - ومن حيث القياس الفعلي لهذه العناصر ؛ وجد أن هناك تناقض بين الفكر والتطبيق ، مما يؤكّد ضرورة وجود نموذج محدد لقياس الأداء ليحدد الفجوة في الأداء ويعمل على معالجتها بتطوير نقاط القوة وتنمية نقاط الضعف بها .
3. وجد أن الشركات تهتم بقياس المؤشرات المالية على حساب إهمال العناصر البشرية واستخدام نظم المعلومات والتحليل العلمي لقياس الأداء ، بالإضافة بالاهتمام بتحقيق الأهداف قصيرة المدى عن تلك بعيدة المدى .
4. النموذج المقترن يقيس الأداء للمؤسسة الإنسانية من خلال تقييم مؤشرات كل عنصر وذلك لتقييم الأداء بالمؤسسة ككل ، وهذا الرقم النهائي يعبر عن مستوى الأداء حيث يمكن للمؤسسة تحديد العناصر التي تحتاج للتطوير أو للتنمية كما يمكنها من مقارنة أدائها خلال فترات عملها المختلفة وأيضاً على مستوى الشركات الأخرى .
5. يمكن التغلب على معوقات تطبيق النموذج بنقاط من أهمها:
  - بالدعم المتواصل من الإدارة العليا

- بالاهتمام بالعناصر البشرية وتحفيزها وزيادة وعيها بنظم إدارة الجودة وأهمية قياس الأداء وذلك بتدريبهم على كل جديد في هذا المجال .
- الاهتمام بجمع المعلومات بشكل صحيح ومتكملاً واستخدام الأساليب العلمية لتحليل البيانات وذلك لقياس الأداء بشكل صحيح ومتكملاً يضمن تحقيق التطوير المستمر واتخاذ القرارات السليمة في وقتها .

و توصي الدراسة بمزيد من الدراسات في مجال قياس الأداء وتكون موجهة للشركات الصغيرة بحيث يمكن قياس الأداء بها وتطوير أدائها.