

دراسات نقدية 3 – التسليم السادس

المحاضرة - الأسبوع : السادس

المهمة: اجراء مقارنة بين رسالتين في نفس المجال (إدارة الجودة الشاملة) وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينهما

إشراف: د. هبة الحداد

إعداد الباحث: أحمد صلاح الشيخ

الدراسة الأولى

الدراسة بعنوان: إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية "دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين"

مقدمة حول نتائج الدراسة

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين وعلاقته بتحقيق الميزة التنافسية، حيث استندت الدراسة على أبعاد إدارة الجودة الشاملة مثل الالتزام ودعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، والتخطيط الاستراتيجي، ومشاركة العاملين، وتدريبهم، وتأهيلهم.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين في الجامعة (إداريين وأكاديميين)، وتم استعادة نسبة كبيرة من الاستبانات لإجراء التحليل الإحصائي اللازم.

المنهج الوصفي التحليلي

- هذا المنهج يهدف إلى وصف الظواهر كما هي موجودة في الواقع ويقوم بتحليلها، مع التركيز على تحليل العلاقة بين المتغيرات. في هذه الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على تحقيق الميزة التنافسية في جامعة فلسطين.

- يعتبر المنهج الوصفي التحليلي مناسباً تماماً لهذه الدراسة لأنه يساعد في تقديم تحليل دقيق للعلاقة بين الجودة الشاملة والميزة التنافسية بناءً على البيانات المجمعة من خلال الاستبانة.

الاستبانة كأداة لجمع البيانات

- الشرح: تم تصميم استبانة تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تم توزيعها على العاملين الأكاديميين والإداريين في جامعة فلسطين. تركز الاستبانة على محاور إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية، وتم تصميمها بشكل يسمح بالحصول على بيانات دقيقة من المستجيبين.
- تعد الاستبانة أداة جيدة لجمع البيانات الكمية. في هذه الدراسة، تم استرداد 132 استبانة صالحة للتحليل، مما يشير إلى نسبة استجابة عالية (91.67%).

النتائج الرئيسية

- تقييم إدارة الجودة الشاملة:** أظهرت الدراسة أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة بلغ 74.39%، مما يشير إلى تقييم إيجابي عام، مع تفاوت في تطبيق الأبعاد المختلفة للجودة، حيث حقق محور دعم الإدارة والتحسين المستمر أعلى التقييمات.
- الميزة التنافسية:** بلغت نسبة تحقيق الميزة التنافسية 75.04%، مما يشير إلى علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى التميز التنافسي للجامعة.
- الارتباط والتأثير:** كشفت النتائج عن وجود ارتباط معنوي بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الميزة التنافسية، حيث أن التزام الإدارة العليا وتحسين الأداء تأثيراً بارزاً على تنافسية الجامعة.

التوصيات بناءً على تحليل الدراسة

بعد تحليل النتائج، قدمت الدراسة توصيات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكفاءة أكبر، مما يساعد في تعزيز الميزة التنافسية للجامعة. ومن أبرز هذه التوصيات:

- **التوسع في تطبيق معايير الجودة:** على الجامعة أن تعمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة في جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية.
- **تعزيز التدريب والتحفيز:** توفير دورات تدريبية وحوافز للموظفين لتعزيز قدراتهم على تطبيق الجودة.
- **تحسين التخطيط الاستراتيجي:** وضع خطط أكثر مرونة تستجيب للمتغيرات البيئية وتُحقق استدامة التميز.
- **التركيز على رضا الطلاب:** يُعد رضا الطلاب عن الخدمات التي تُقدمها الجامعة عاملاً مهماً في تحقيق التميز، لذا يجب استهداف توقعات الطلاب واحتياجاتهم باستمرار.

الدراسة الثانية:

الدراسة بعنوان: إدارة الجودة الشاملة في الخدمات العسكرية ودورها في تحقيق المعرفة
"دراسة تطبيقية على وزارة الدفاع"

مقدمة حول نتائج الدراسة

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات العسكرية ودورها في تحسين عمليات نقل المعرفة داخل المؤسسة العسكرية. حيث تم فحص تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة مثل التركيز على العمليات، التحسين المستمر، وقياس الأداء، على قدرة المؤسسة العسكرية في إدارة المعرفة وتبادلها بين الوحدات المختلفة.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مختلف أقسام وزارة الدفاع (القيادات العسكرية، الإداريين، والموظفين الفنيين). تم تحليل الاستبانات باستخدام الأساليب الإحصائية لفحص العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأداء إدارة المعرفة.

المنهج الوصفي التحليلي

يهدف هذا المنهج إلى فهم الواقع بشكل دقيق وتحليل العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وقدرة المؤسسة العسكرية على تحقيق نتائج مميزة في إدارة المعرفة.

يعتبر المنهج الوصفي التحليلي مناسباً لهذه الدراسة لأنه يوفر بيانات عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في سياق الخدمات العسكرية وكيف تؤثر هذه التطبيقات على تحسين عملية نقل المعرفة.

الاستبانة كأداة لجمع البيانات

تم تصميم استبانة تحتوي على أسئلة تتعلق بمستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة داخل الخدمة العسكرية، بالإضافة إلى أسئلة حول فاعلية نظم إدارة المعرفة.

تم توزيع الاستبانة على أفراد من مختلف الرتب والوظائف في وزارة الدفاع. وقد تم استرداد 120 استبانة صالحة للتحليل، مما يشير إلى نسبة استجابة مرتفعة (85%).

النتائج الرئيسية

تقييم إدارة الجودة الشاملة في الخدمات العسكرية:

أظهرت الدراسة أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات العسكرية بلغ 82.30%، مما يدل على تطبيق إيجابي، ولكن مع وجود تحديات في بعض المجالات مثل قياس الأداء وتحقيق التحسين المستمر في بعض الوحدات.

دور إدارة الجودة في تحقيق المعرفة:

بلغت نسبة تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات العسكرية 77.85%، مما يشير إلى علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وقدرة المؤسسة العسكرية على تعزيز نشر المعرفة وتحسين التواصل بين الوحدات المختلفة.

الارتباط والتأثير:

كشف التحليل عن وجود علاقة معنوية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق نتائج فعالة في إدارة المعرفة داخل المؤسسة العسكرية. حيث أظهر التطبيق الجيد لأبعاد مثل التحسين المستمر والتركيز على العمليات تأثيراً قوياً في تعزيز نقل المعرفة.

التوصيات بناءً على تحليل الدراسة

استناداً إلى نتائج الدراسة، تم تقديم مجموعة من التوصيات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل أكثر فعالية في الخدمات العسكرية، مما يعزز قدرة المؤسسة العسكرية على تحقيق نتائج أفضل في نقل المعرفة بين وحداتها. ومن أبرز هذه التوصيات:

تعزيز التدريب والتطوير: يجب توفير دورات تدريبية مستمرة للعاملين على تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة واستخدام أفضل الأدوات لنقل المعرفة.

تفعيل نظم قياس الأداء: ينبغي تحسين نظم قياس الأداء لتحديد نقاط القوة والضعف في تطبيق الجودة، ما يسهل اتخاذ القرارات اللازمة لتحسين الجودة ورفع كفاءة الأداء.

تحسين آليات تبادل المعرفة: يجب تحسين آليات تبادل المعرفة بين الوحدات المختلفة، عبر استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الأنظمة الإلكترونية والإنترنت، لتسهيل مشاركة المعلومات والخبرات.

دعم التحسين المستمر: على المؤسسة العسكرية العمل على تطوير استراتيجيات للتحسين المستمر في جميع مستويات العمل، مما يساعد على اكتساب المعرفة الجديدة وتحقيق التفوق المؤسسي.

البند	الرسالة الأولى: إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية في جامعة فلسطين	الرسالة الثانية: إدارة الجودة الشاملة في الخدمات العسكرية ودورها في تحقيق المعرفة
العنوان	إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين	إدارة الجودة الشاملة في الخدمات العسكرية ودورها في تحقيق المعرفة
الإطار النظري	يتناول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM) وأهميتها في التعليم العالي، مع التركيز على دور TQM في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات.	يركز على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في القطاع العسكري، ويتناول كيفية تأثير TQM على إدارة المعرفة التنظيمية في الخدمات الطبية العسكرية.
الأهداف	دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين على تعزيز الميزة التنافسية، وقياس دعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، والتركيز على العملاء.	تحديد مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الطبية العسكرية ودورها في تعزيز المعرفة التنظيمية، مع التركيز على تحسين العمليات والخدمات الصحية.
الإحصائيات والتحليل	التحليل باستخدام أدوات التحليل الوصفي والاستدلالي لبيانات الاستبيانات، واختبار الفرضيات لتحديد العلاقة بين TQM والميزة التنافسية.	تم استخدام أدوات تحليل البيانات مثل تحليل التباين واختبارات إحصائية أخرى لدراسة العلاقة بين TQM وإدارة المعرفة في السياق العسكري.
العينة والاستبيان	شملت العينة العاملين في جامعة فلسطين من مختلف المستويات الإدارية، وتم استخدام استبيان لقياس تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، مع معدل استجابة بلغ 91.67%.	استهدفت العينة العاملين في الوظائف الإشرافية في الخدمات الطبية العسكرية، واستخدم استبيان يحتوي على أسئلة حول الجودة الشاملة والمعرفة التنظيمية.
النتائج	أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين TQM وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعة، حيث أسهم دعم الإدارة العليا والتحسين المستمر في تحسين الأداء العام، بينما كانت هناك حاجة لتعزيز برامج تدريب الموظفين.	أظهرت الدراسة علاقة إيجابية بين TQM وإدارة المعرفة، على الرغم من ضعف تطبيق الجودة الشاملة بشكل عام، مع وجود مقاومة للتغيير كعائق أمام التحسين المستمر.
التوصيات	التأكيد على أهمية دعم الإدارة العليا لتطبيق TQM، وتطوير برامج تدريبية مستمرة للموظفين، وزيادة الحوافز لتعزيز أداء العاملين ورفع مستوى التنافسية.	تعزيز تطبيق TQM في الخدمات الطبية العسكرية، وتطوير قنوات معرفية لتسهيل نقل المعرفة داخل المؤسسة، وإنشاء قسم لإدارة المعرفة لدعم التطوير المستمر.