



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة



كلية الإدارة

برنامج الدكتوراه

المقرر

قضايا بحثية 1

الموضوع

مناقشة قضية بحثية

اسم الباحث

حامد البحاري

2021200251

2024/07/06

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني: دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية

العنوان

العنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني: دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية" يتسم بالوضوح ويعطي فكرة شاملة عن محتوى الدراسة. ومع ذلك، يمكن تحسين جاذبية العنوان ليكون أكثر إثارة وجذباً للقراء.

بعض النقاط التي يمكن مراعاتها لجعل العنوان أكثر تشويقاً:

1. استخدام كلمات محفزة*: كلمات مثل "تحول"، "ابتكار"، "تعزيز" قد تكون أكثر جذباً.
2. تحديد الفوائد أو النتائج المحتملة: يمكن أن يشير العنوان إلى الفوائد المباشرة أو النتائج الملموسة من تطبيق نظم المعلومات الإدارية. على سبيل المثال:
- "تحسين جودة خدمات الطيران المدني: دور نظم المعلومات الإدارية في تحويل أداء الخطوط الجوية الكويتية"

هناك متغيران رئيسيان يمكن تحديدهما:

1. نظم المعلومات الإدارية:

متغير مستقل (Independent Variable).

2. جودة الخدمات:

متغير تابع (Dependent Variable).

توضيح العلاقة:

الدراسة تهدف إلى استكشاف كيف يمكن لنظم المعلومات الإدارية (المتغير المستقل) أن تحسن جودة الخدمات (المتغير التابع) في الإدارة العامة للطيران المدني، وتحديداً في الخطوط الجوية الكويتية.

المقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى بيان مدى إسهام وفاعلية نظم المعلومات الإدارية، وبرامجها، ومواردها البشرية، واستراتيجياتها في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني، مع تحديد العوامل المؤثرة على جودة الخدمات. كما تسعى الدراسة إلى تحديد العلاقات والاتجاهات بين متغيرات الدراسة والتي تشمل أبعاد نظم المعلومات الإدارية وأبعاد جودة الخدمات، واستخدام التحليل الإحصائي للتوصل إلى نتائج دقيقة.

تحديد المتغيرات:

- نظم المعلومات الإدارية (أبعادها تشمل البرامج، الموارد البشرية، الاستراتيجيات): متغير مستقل.
- جودة الخدمات (أبعادها تشمل عدة مؤشرات لقياس الجودة): متغير تابع.

الخلاصة:

المقدمة تعطي القارئ فكرة واضحة عن موضوع الدراسة، أهدافها، والمتغيرات الرئيسية التي سيتم دراستها.

مشكلة الدراسة

ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات في الإدارة العامة للطيران المدني، وخاصة في الخطوط الجوية الكويتية؟

تحديد المشكلة:

نعم، مشكلة الدراسة تم تحديدها بشكل واضح من خلال التركيز على الثغرات الموجودة في تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها على جودة الخدمات. وتم صياغة المشكلة في شكل تساؤل رئيسي وتساؤلات فرعية، مما يساعد في محاولة إيجاد حلول مقترحة لتلك المشكلة.

ملاحظات:

1. وضوح المشكلة: المشكلة محددة وواضحة، تسلط الضوء على الفجوة بين الواقع والمأمول في تطبيق نظم المعلومات الإدارية.
2. التساؤلات الفرعية: التساؤلات الفرعية مرتبطة بشكل وثيق بالمشكلة الرئيسية وتساعد في تحليل الجوانب المختلفة للمشكلة.
3. الهدف: الهدف من الدراسة واضح وهو تحسين جودة الخدمات من خلال نظم المعلومات الإدارية، مما يعطي توجيهاً عملياً للدراسة.

أهمية الدراسة

النظرية:

1. إثراء المعرفة: تسهم الدراسة في توسيع قاعدة المعرفة الأكاديمية حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات، مما يعزز الفهم النظري لهذه العلاقة في سياق الطيران المدني.
2. المراجع الأكاديمية: توفر الدراسة مراجع أكاديمية يمكن استخدامها في الأبحاث المستقبلية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الخدمات.
3. تطوير النظريات: قد تسهم النتائج في تطوير أو تعديل النظريات الحالية حول نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات، خاصة في قطاع الطيران.

العملية:

1. تحسين الأداء: يمكن أن تساعد النتائج في تحسين أداء الإدارة العامة للطيران المدني والخطوط الجوية الكويتية من خلال تقديم توصيات عملية تعتمد على البيانات.
2. اتخاذ القرار: توفر الدراسة معلومات قيمة للإدارة العليا تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن استثمار وتطوير نظم المعلومات الإدارية.
3. القدرة التنافسية: تسهم في تعزيز القدرة التنافسية للخطوط الجوية الكويتية من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
4. تطبيقات واسعة: يمكن تطبيق النتائج والتوصيات في شركات طيران أخرى أو مؤسسات مشابهة، مما يعزز جودة الخدمات في قطاع الطيران بشكل عام.

المجتمع:

1. رضا العملاء: تحسين جودة الخدمات ينعكس إيجاباً على رضا العملاء وتجربتهم، مما يزيد من ولائهم للخطوط الجوية الكويتية.
2. سلامة وأمان: نظم المعلومات الإدارية الفعالة تساهم في تحسين إجراءات السلامة والأمان، مما يعود بالفائدة على الركاب والعاملين في قطاع الطيران.
3. الاقتصاد المحلي: تحسين جودة الخدمات في الخطوط الجوية الكويتية يمكن أن يساهم في تعزيز الاقتصاد المحلي من خلال جذب المزيد من الركاب وزيادة الإيرادات.

الخلاصة:

تتمتع الدراسة بأهمية كبيرة من الناحية النظرية والعملية والمجتمعية. تساهم في تطوير المعرفة الأكاديمية، وتقديم توصيات عملية لتحسين أداء وإدارة الخدمات في قطاع الطيران، وتعزيز رضا العملاء وسلامتهم، مما يعود بالنفع على المجتمع والاقتصاد بشكل عام.

اهداف الدراسة

تحليل أهداف الدراسة ومدى إمكانية وواقعية التوصل إليها:

الهدف الأول: التعرف على ماهية نظم المعلومات الإدارية ومكوناتها وخصائصها.

- الإمكانية: هذا الهدف واقعي وممكن التحقيق. نظم المعلومات الإدارية هي موضوع واسع ومتوفر له الكثير من الأبحاث والمصادر الأكاديمية.

- الواقعية: جمع المعلومات حول ماهية نظم المعلومات الإدارية، مكوناتها وخصائصها يمكن تحقيقه من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة.

الهدف الثاني: بيان مدى إسهام وفاعلية نظم المعلومات الإدارية وأبعادها المختلفة (مثل البرمجيات، الموارد البشرية، المستلزمات التقنية) في تحسين جودة الخدمات.

- الإمكانية: هذا الهدف يتطلب جمع بيانات ميدانية وتحليلها، وهو أمر ممكن من خلال استخدام استبيانات، مقابلات أو دراسات حالة.

- الواقعية: من الممكن تحقيق هذا الهدف إذا تم تصميم الدراسة بشكل جيد مع عينة ممثلة ودراسة متأنية للعوامل المؤثرة في نظم المعلومات الإدارية.

الهدف الثالث: دراسة وتحليل آراء واتجاهات عينة الدراسة حول أهمية النظم الإدارية وأبعاد جودة الخدمات.

- الإمكانية: جمع آراء واتجاهات عينة الدراسة ممكن من خلال أدوات البحث مثل الاستبيانات أو المقابلات.

- الواقعية: هذا الهدف يمكن تحقيقه بسهولة نسبياً إذا تم اختيار العينة بشكل مناسب واستخدام أدوات بحث فعالة.

الهدف الرابع: تحديد مقاييس جودة الخدمات وأدوات التقييم والتحديات المتعلقة بها وكيفية التغلب عليها.

- الإمكانية: يتطلب هذا الهدف دراسة معمقة لمقاييس جودة الخدمات وأدوات التقييم المستخدمة في السياقات المشابهة.

- الواقعية: يمكن تحقيق هذا الهدف من خلال مراجعة الأدبيات الحالية والتجارب العملية في مجالات مشابهة، ولكن يتطلب جهداً كبيراً لتحديد التحديات واقتراح حلول واقعية لها.

الخلاصة:

جميع الأهداف المذكورة واقعية ويمكن تحقيقها، بشرط التخطيط الجيد للدراسة، اختيار العينة المناسبة، واستخدام أدوات البحث الملائمة. يتطلب ذلك جمع وتحليل البيانات بدقة، والاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة لتعزيز نتائج البحث.

المنهجية

تلخيص منهجية الدراسة ومكوناتها الرئيسية:

1. المنهجية:

- المنهج: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف وتحليل الواقع الحالي لجمع البيانات حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات.

2. مصادر جمع البيانات:

- المصادر: استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة.

3. المجتمع والعينة:

- **المجتمع:** يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في الإدارة العامة للطيران المدني في الكويت، والبالغ عددهم 3916 موظفًا على مختلف المستويات الإدارية.

- **العينة:** تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها 350 موظفًا، بناءً على قوانين تحديد حجم العينة.

- **العينة النهائية:** تم استرداد 280 استبيانًا صالحًا للتحليل بعد استبعاد 30 استبيانًا لعدم ملاءمتها. بلغت نسبة الاستجابة النهائية 71%، مما يعني أن 250 استبيانًا تم استخدامها في الدراسة والتحليل.

4. أسلوب وطريقة جمع البيانات:

- الأسلوب: جمع البيانات تم من خلال استبيان مُصمم خصيصًا للدراسة، وزع على عينة الدراسة وتم جمعه بعد فترة محددة.

- طريقة التوزيع: تم توزيع الاستبيانات على المشاركين في أماكن عملهم وتم تجميعها بعد تعبئتها.

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- الأساليب: استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات المجمعة، مثل:

- التحليل الوصفي: لوصف الخصائص الديموغرافية للعينة وتوزيع الإجابات.

- اختبارات الدلالة: لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتغيرات.

- التحليل الإحصائي المتقدم: لتحليل العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات.

الخلاصة:

اعتمدت الدراسة على منهجية شاملة وموثوقة باستخدام استبيان لجمع البيانات من مجتمع كبير ومتنوع من الموظفين في الإدارة العامة للطيران المدني. تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية متنوعة لتوفير نتائج دقيقة وموثوقة حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات.

مساهمة الدراسة في تفسير وشرح النتائج

1. تفسير وشرح النتائج:

الدراسة توصلت إلى أن نظم المعلومات الإدارية لها تأثير كبير على تحسين جودة الخدمات في الإدارة العامة للطيران المدني. النتائج أظهرت أن هناك استثمارًا في البنية التحتية التقنية والمعدات الحديثة، واستخدام برامج متقدمة قد أدى إلى تحسين مستوى جودة الخدمات.

2. اتفاق أو اختلاف النتائج مع الأدبيات:

- **اتفاق:** تتفق الدراسة مع الأدبيات التي تؤكد على أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين الكفاءة وجودة الخدمات. الأدبيات السابقة أشارت إلى أن الاستثمار في التقنيات الحديثة والموارد البشرية المدربة يؤدي إلى تحسين الأداء والخدمات المقدمة.

- **اختلاف:** قد تكون هناك بعض الاختلافات في الدرجة أو الطريقة التي يتم بها تطبيق نظم المعلومات الإدارية، حيث قد تكون بعض الدراسات ركزت على جوانب معينة مثل البرمجيات فقط، بينما هذه الدراسة شملت عدة أبعاد مثل الموارد البشرية والمستلزمات التقنية.

3. تحقيق أهداف الدراسة:

- التعرف على ماهية نظم المعلومات الإدارية ومكوناتها وخصائصها: تم تحقيق هذا الهدف من خلال الدراسة الوصفية وتحليل البيانات.

- بيان مدى إسهام وفعالية نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات: أثبتت النتائج أن لنظم المعلومات الإدارية تأثيرًا كبيرًا على جودة الخدمات.

- دراسة وتحليل آراء واتجاهات عينة الدراسة حول أهمية النظم الإدارية وأبعاد جودة الخدمات: تم تحقيق هذا الهدف من خلال استخدام الاستبيان وتحليل الاستجابات.

- تحديد مقاييس جودة الخدمات وأدوات التقييم والتحديات المتعلقة بها وكيفية التغلب عليها: تم تحقيق هذا الهدف جزئيًا من خلال التوصيات والنتائج المستخلصة.

4. ارتباط النتائج بالتوصيات:

- النتائج التي توصلت إليها الدراسة تدعم التوصيات المقترحة مثل:

- زيادة الاستثمار في البنية التحتية التقنية.

- توفير التدريب المستمر للموظفين.

- تطبيق تقنيات حديثة في نظم المعلومات الإدارية.

- هذه التوصيات مرتبطة مباشرة بالنتائج التي أظهرت أن استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات.

5. إمكانية تطبيق التوصيات عمليًا:

- التوصيات المقدمة قابلة للتطبيق في الواقع العملي، حيث أن الإدارة العامة للطيران المدني يمكنها تحسين جودة الخدمات من خلال زيادة الاستثمار في التقنيات والتدريب.

6. توصيات للبحوث المستقبلية:

- دراسة مقارنة إجراء دراسة مقارنة بين تأثير نظم المعلومات الإدارية في مختلف القطاعات (مثل الصحة، التعليم) لمعرفة الفروق.

- توسيع نطاق البحث زيادة حجم العينة لتشمل مزيدًا من القطاعات والأقسام في الطيران المدني.

- تقييم طويل الأمد دراسة تأثير نظم المعلومات الإدارية على المدى الطويل في تحسين جودة الخدمات.

تحقيق أهداف الدراسة

تحقيق الأهداف:

1. التعرف على ماهية نظم المعلومات الإدارية ومكوناتها وخصائصها:

- الهدف تم تحقيقه من خلال تحليل البيانات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في الإدارة العامة للطيران المدني والخطوط الجوية الكويتية، حيث تم وصف مكوناتها وخصائصها بشكل واضح.

2. بيان مدى إسهام وفاعلية نظم المعلومات الإدارية وأبعادها المختلفة في تحسين جودة الخدمات:

- تم تحقيق هذا الهدف من خلال الدراسة الميدانية التي أوضحت أن نظم المعلومات الإدارية تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات من خلال تحسين العمليات والإجراءات وزيادة الكفاءة.

3. دراسة وتحليل آراء واتجاهات عينة الدراسة حول أهمية النظم الإدارية وأبعاد جودة الخدمات:

- تم تحقيق هذا الهدف من خلال استبيان تم توزيعه على عينة من القيادات الإدارية وتحليل النتائج أظهر تفهمهم لأهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات.

4. تحديد مقاييس جودة الخدمات وأدوات التقييم والتحديات المتعلقة بها وكيفية التغلب عليها:

- تم تحقيق هذا الهدف من خلال تحديد مقاييس جودة الخدمات المستخدمة في الإدارة العامة للطيران المدني وتقديم توصيات لتحسين أدوات التقييم والتغلب على التحديات.

الارتباط بين نتائج الدراسة والتوصيات المقترحة

النتائج والتوصيات:

1. أهمية التطوير والتحديث المستمر لنظم المعلومات الإدارية:

- النتائج أشارت إلى ضرورة استمرار التحديث والتطوير في نظم المعلومات الإدارية. التوصية يمكن تطبيقها من خلال تخصيص ميزانيات لتحديث الأنظمة والتقنيات بشكل دوري.

2. استطلاع آراء العملاء بشكل دوري:

- النتائج أظهرت أهمية استطلاع آراء العملاء لتحسين جودة الخدمات. التوصية يمكن تطبيقها عن طريق إنشاء آليات لاستطلاع آراء العملاء بانتظام واستخدام النتائج لتحسين الخدمات.

3. التدريب المستمر للموظفين:

- النتائج أوضحت أن التدريب المستمر للموظفين يساهم في تحسين جودة الخدمات. يمكن تطبيق هذه التوصية من خلال تنظيم دورات تدريبية منتظمة لتحسين مهارات الموظفين.

4. توفير الموارد البشرية والتقنية اللازمة:

- النتائج أظهرت أن توفير الموارد البشرية والتقنية اللازمة يحسن من جودة الخدمات. التوصية يمكن تطبيقها من خلال توظيف المزيد من الموظفين المؤهلين وتحديث الأجهزة والتقنيات المستخدمة.

إمكانية تطبيق التوصيات في الواقع العملي

- زيادة الاستثمار في البنية التحتية التقنية:
- يمكن تطبيق هذه التوصية من خلال تخصيص ميزانيات إضافية لتحديث المعدات والأنظمة التقنية في الإدارة العامة للطيران المدني.
- توفير التدريب المستمر للموظفين:
- يمكن تطبيق هذه التوصية عن طريق تنظيم دورات تدريبية وورش عمل للموظفين بشكل دوري لتعزيز مهاراتهم.
- تطبيق تقنيات حديثة في نظم المعلومات الإدارية:
- يمكن تطبيق هذه التوصية عن طريق البحث عن أحدث التقنيات وتطبيقها في نظم المعلومات الإدارية لتحسين الكفاءة والجودة.
- التوصيات والمقترحات بشأن البحوث المستقبلية
- دراسة مقارنة:
- إجراء دراسات مقارنة بين تأثير نظم المعلومات الإدارية في مختلف القطاعات مثل الصحة والتعليم لمعرفة الفروق والتحسينات الممكنة.
- توسيع نطاق البحث:
- زيادة حجم العينة لتشمل المزيد من الأقسام والإدارات في قطاع الطيران المدني، مما يعطي نتائج أكثر شمولية ودقة.
- تقييم طويل الأمد:
- دراسة تأثير نظم المعلومات الإدارية على المدى الطويل في تحسين جودة الخدمات ومعرفة مدى استدامة التحسينات المحققة.

التوصيات المحددة للدراسة

1. أهمية التطوير والتحديث المستمر لنظم المعلومات الإدارية:
- يمكن تحقيق ذلك عن طريق تخصيص ميزانيات لتحديث الأنظمة والتقنيات بشكل دوري.
2. استطلاع آراء العملاء بشكل دوري:
- يمكن تحقيق ذلك بإنشاء آليات لاستطلاع آراء العملاء بانتظام واستخدام النتائج لتحسين الخدمات.
3. التدريب المستمر للموظفين:
- يمكن تحقيق ذلك بتنظيم دورات تدريبية منتظمة لتحسين مهارات الموظفين.
4. توفير الموارد البشرية والتقنية اللازمة:
- يمكن تحقيق ذلك بتوظيف المزيد من الموظفين المؤهلين وتحديث الأجهزة والتقنيات المستخدمة.

وشكرا لكم