

دراسات نقدية 3 – التسليم الرابع

المحاضرة - الأسبوع : الرابع

المهمة: تحليل تقييم نتائج الدراسة وفحص مدى ارتباطها بالفرضيات البحثية

إشراف: د. هبة الحداد

إعداد الباحث: أحمد صلاح الشيخ

تحليل تقييم نتائج الدراسة وفحص مدى ارتباطها بالفرضيات البحثية

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

لتوضيح تحليل تقييم نتائج الدراسة ومدى ارتباطها بالفرضيات البحثية، سنستعرض أولاً أهداف الدراسة وكيفية تقييم النتائج، ثم نتطرق إلى اختبار الفرضيات والعلاقات بينها وبين تحقيق الميزة التنافسية، وأخيراً تفسير شامل للنتائج وعلاقتها بالجودة الشاملة.

أهداف الدراسة وتقييم النتائج

الدراسة تهدف إلى تحديد مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين وتأثيره على الميزة التنافسية للجامعة. إدارة الجودة الشاملة هي مجموعة من الأساليب والممارسات التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي باستمرار، وتشمل عوامل مثل:

- التزام الإدارة العليا: دعم الإدارة العليا بوضوح لتطبيق معايير الجودة.
- التحسين المستمر: مراجعة وتطوير الإجراءات بشكل دوري لتحسين الأداء.
- التركيز على الزبون: إيلاء أهمية كبيرة لرضا الطلاب كمستهلكين رئيسيين للخدمات التعليمية.
- التخطيط الاستراتيجي: وضع خطط طويلة الأمد تساهم في تحسين الأداء العام للجامعة.
- مشاركة العاملين: إشراك أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في تطبيق معايير الجودة.
- تدريب العاملين: تطوير الكفاءات من خلال التدريب المستمر.

- 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%).

تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تشير الدراسة إلى أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة بلغ 74.39%، مما يعكس تطبيقاً جيداً، ولكنه لا يصل إلى المستوى المثالي. ويظهر هذا التقييم أن هناك التزاماً بتحسين الجودة لكن بشكل متفاوت بين الأقسام، وبعض الأبعاد مثل التخطيط الاستراتيجي ومشاركة العاملين تحتاج إلى مزيد من التركيز والتطوير.

تحقيق الميزة التنافسية

تُعرّف **الميزة التنافسية** بأنها قدرة الجامعة على تمييز نفسها عن المنافسين من خلال تقديم تعليم وخدمات ذات جودة عالية، بما يُلبّي تطلعات الطلاب ويزيد من رضاهم وولائهم. أظهرت الدراسة أن مستوى تحقيق الجامعة للميزة التنافسية بلغ 75.04%، مما يعكس نجاحاً معقولاً في هذا الجانب. ومع ذلك، تبين أيضاً أن تحقيق الميزة التنافسية لا يزال يعتمد على تعزيز جوانب الجودة الشاملة، حيث أن بعض الأبعاد مثل دعم الإدارة العليا والتركيز على الطلاب كان لهما تأثير أكبر مقارنة ببعض الأبعاد الأخرى التي تتطلب تحسينات مستمرة.

- العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية

أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تحقيق الميزة التنافسية في الجامعة. بمعنى آخر، كلما تم تحسين تطبيق معايير الجودة الشاملة، ازدادت تنافسية الجامعة. هذا يعني أن الجامعة كلما تبنت معايير جودة شاملة، زادت من تميزها بين الجامعات الأخرى، مما يعزز قدرتها على جذب الطلاب واستقطاب الكفاءات.

تأثير الأبعاد الفردية

لكل بُعد من أبعاد الجودة الشاملة تأثير خاص:

- **التزام الإدارة العليا:** وُجد أن الدعم القوي من قبل الإدارة يُعزز الالتزام بمعايير الجودة ويزيد من الميزة التنافسية. كلما كانت الإدارة ملتزمة وفعالة في دعم تطبيق الجودة، تحسّنت الميزة التنافسية.
- **التحسين المستمر:** التركيز على التحسين المستمر ساعد في تقليل العيوب وزيادة كفاءة العمليات، مما يُحسّن رضا الطلاب ويزيد من مكانة الجامعة.
- **التركيز على الزبون (الطلاب):** هذا البُعد هو من الأكثر تأثيراً على الميزة التنافسية، حيث تُسهم تلبية احتياجات الطلاب وتوقعاتهم بشكل مباشر في تحسين سمعة الجامعة.
- **التخطيط الاستراتيجي:** يعتبر وجود خطط استراتيجية مرنة وطويلة الأجل أمراً ضرورياً لتعزيز التنافسية، إذ يساعد الجامعة على التكيف مع المتغيرات.
- **مشاركة وتدريب العاملين:** يُحسّن إشراك العاملين في العملية ورفع كفاءتهم من جودة الخدمات المقدمة، مما يدعم الميزة التنافسية.

- اختبار الفرضيات

تضمنت الدراسة فرضيات بحثية تم اختبارها لتحديد وجود فروقات إحصائية ذات دلالة معنوية بين متغيرات الديموغرافية (مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، وغيرها) وبين مستوى تطبيق الجودة الشاملة وتحقيق الميزة التنافسية. ولإثبات صحة الفرضيات، تم استخدام اختبارات إحصائية متعددة مثل اختبار "T- test" و "ANOVA" وقد تبين ما يلي:

- اختبار (T-test)

- يستخدم اختبار (T-test) لمقارنة متوسطات مجموعتين لمعرفة ما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بينهما. في هذه الدراسة، تم استخدامه لاختبار الفروق بين الذكور والإناث في استجاباتهم حول إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الميزة التنافسية.
- استخدام هذا الاختبار مفيد لفحص الفروق بين مجموعات فرعية من العينة، مما يعزز فهم ما إذا كانت هناك اختلافات بين الذكور والإناث أو أي مجموعتين أخريين.

- اختبار (One-Way ANOVA)

- يستخدم اختبار ANOVA لتحليل الفروق بين ثلاث مجموعات أو أكثر. في هذه الدراسة، تم استخدامه لاختبار الفروق بين مجموعات متعددة بناءً على متغيرات مثل التصنيف الوظيفي (أكاديمي/إداري) أو المستوى التعليمي (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).
- أداة فعالة في مقارنة المجموعات المختلفة لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير لمتغيرات مثل التصنيف الوظيفي أو المستوى التعليمي على استجابات المشاركين، مما يعزز مصداقية النتائج.

- **الفرضية الأولى:** كانت تدور حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق الجودة الشاملة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، وتبين أن بعض المتغيرات، مثل العمر والمستوى الوظيفي، لها تأثير معتبر في مستوى التزام وتطبيق معايير الجودة.
- **الفرضية الثانية:** اختبرت ما إذا كانت هناك فروق في مستوى تحقيق الميزة التنافسية تعزى إلى نفس المتغيرات، وأظهرت النتائج وجود فروق محددة، مما يدل على أن بعض العوامل تؤثر على مدى تحقيق الميزة التنافسية.
- **الفرضية الثالثة:** تناولت مدى تأثير أبعاد الجودة الشاملة على تحقيق الميزة التنافسية، وقد أثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية وإيجابية. أي أن التحسين في إدارة الجودة الشاملة ينعكس إيجاباً على تنافسية الجامعة.
- **التوصيات بناءً على التحليل**
- 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.