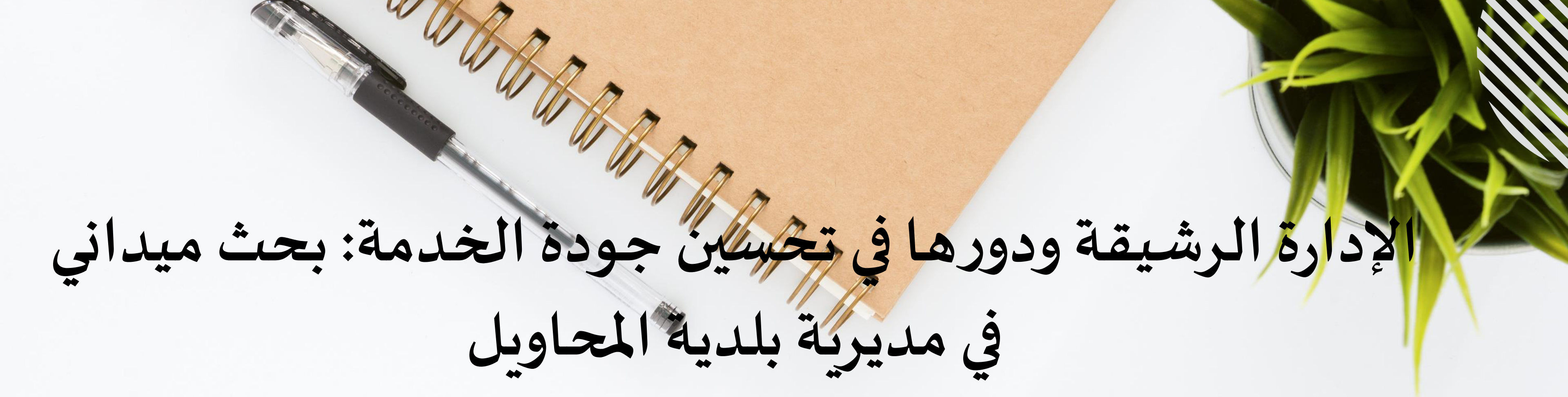




الإدارة الرشيقة ودورها في تحسين جودة الخدمة: بحث ميداني في مديرية بلدية المحاويل

الزبيدي، ناظم جواد عبد، و منذور، فراس مظهر. (٢٠٢١). الإدارة الرشيقة ودورها في تحسين جودة الخدمة: بحث ميداني في مديرية بلدية

المحاويل. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، مج ١٣، ١٤، ٢٢٥ - ٢٥٠. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1263096>

Presentation by



قامت الدراسة بالاعتماد على مصادر حديثة نوعًا ما، تتراوح تواريخها بين ٢٠١٧ و ٢٠٢١، مما يعكس

محاولة الباحثين اعتماد دراسات حديثة لتطوير إطارهم النظري. هذا يعد إيجابيًا، خاصة عند

تناول موضوعات مثل الإدارة الرشيدة وجودة الخدمة التي تتطور باستمرار.

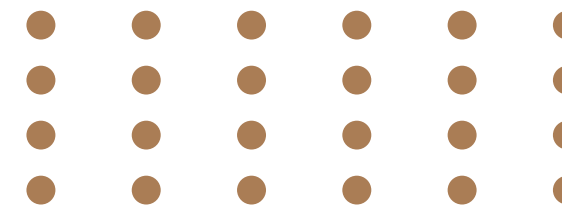
وعلى الرغم من حداثة الدراسات، إلا أن تنوعها كان محدودًا إلى حد ما. لم يتم تغطية مجموعة

واسعة من الصناعات أو الدول التي يمكن أن تقدم رؤى جديدة حول تطبيق الإدارة الرشيدة. على

سبيل المثال، اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على دراسات من قطاعات مختلفة مثل المستشفيات

وشركات الاتصالات، ولكن كان من المفيد استعراض المزيد من الدراسات المتعلقة بالقطاع البلدي أو

المؤسسات الحكومية لزيادة ارتباطها بموضوع البحث.

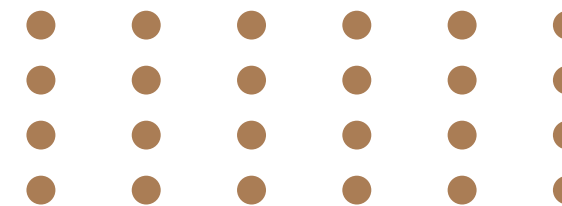




مدى الشمولية

ضمنت الدراسات السابقة مراجعة لمفاهيم أساسية تتعلق بالإدارة الرشيقة مثل "التحسين المستمر" و"الحيود السداسية" و"الإنتاج في الوقت المحدد".

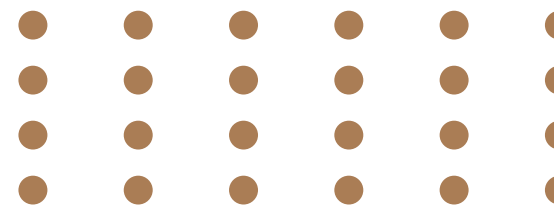
لم تكن الدراسات السابقة شاملة بما يكفي من حيث استعراض جميع الجوانب المحتملة للإدارة الرشيقة. على سبيل المثال، لم تتطرق الدراسة إلى أدوات أو استراتيجيات حديثة في تحسين جودة الخدمة التي قد تكون ذات صلة بموضوع الإدارة الرشيقة، مثل أطر العمل الخاصة بالإدارة الذكية أو التحول الرقمي في القطاع البلدي.





ركزت معظم الدراسات السابقة التي تمت مراجعتها على العلاقة بين الإدارة الرشيدة وجودة الخدمة، وهذا يتماشى مع أهداف البحث.

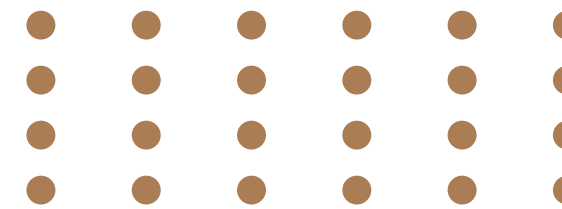
كان من الأفضل أن يتم تضمين دراسات تركز بشكل أكثر تحديداً على تطبيق الإدارة الرشيدة في البلديات أو المؤسسات الحكومية المشابهة لمديرية بلدية المحاويل. بعض الدراسات كانت تركز على قطاعات أخرى، مما قد يؤدي إلى تقليل الفائدة المرجوة من تلك الدراسات في سياق البحث البلدي. يجب أن تكون الدراسات السابقة مرتبطة بشكل مباشر بموضوع البحث لضمان الحصول على إطار نظري قوي.





استعرض الباحثون الدراسات السابقة بطريقة تلخص النتائج الرئيسية التي توصلت إليها الدراسات المختلفة.

ولكن لم يتم تقديم تحليل نقدي كافٍ للدراسات السابقة. كان من الأفضل أن يقوم الباحثون بتحليل أعمق لنقاط القوة والضعف في تلك الدراسات، وكيف تتوافق أو تختلف عن منهجية البحث الحالية. على سبيل المثال، كان من المفيد توضيح كيف أن الدراسات السابقة لم تغطِ بشكل كافٍ تأثير الإدارة الرشيدة على جودة الخدمة في البيئة البلدية، مما يعزز الحاجة لإجراء البحث الحالي.





الإدارة الرشيقة

(Lean Management):

عرّفت الدراسة "الإدارة الرشيقة" على أنها مجموعة من الأدوات والممارسات التي تهدف إلى تقليل الموارد المستخدمة إلى أقصى حد ممكن مع تحقيق قيمة مضافة للعملاء . تناولت أيضًا مصطلحات مثل التحسين المستمر، تنظيم موقع العمل، الحثيود السداسية، والإنتاج في الوقت المحدد.

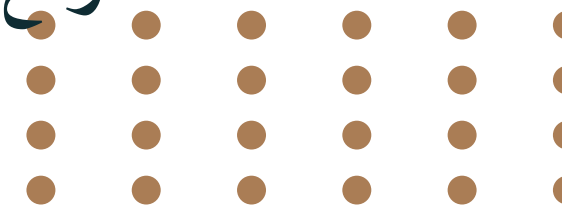
على الرغم من أن هذا التعريف يغطي أساسيات مفهوم الإدارة الرشيقة، إلا أن المصطلح كان يحتاج إلى مزيد من التفصيل والربط مع السياق المحلي للبحث.

مثال من الدراسة: "اعتمدت الدراسة على التحسين المستمر كأحد مكونات الإدارة

الرشيقة لزيادة الإنتاجية وتقليل الهدر في الوقت والموارد"

. ومع ذلك، لم توضح الدراسة كيفية تحقيق هذا الهدف بشكل عملي في بيئة خدمات

البلدية.

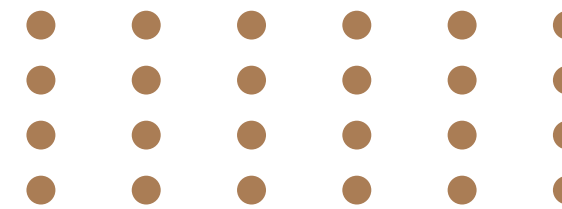


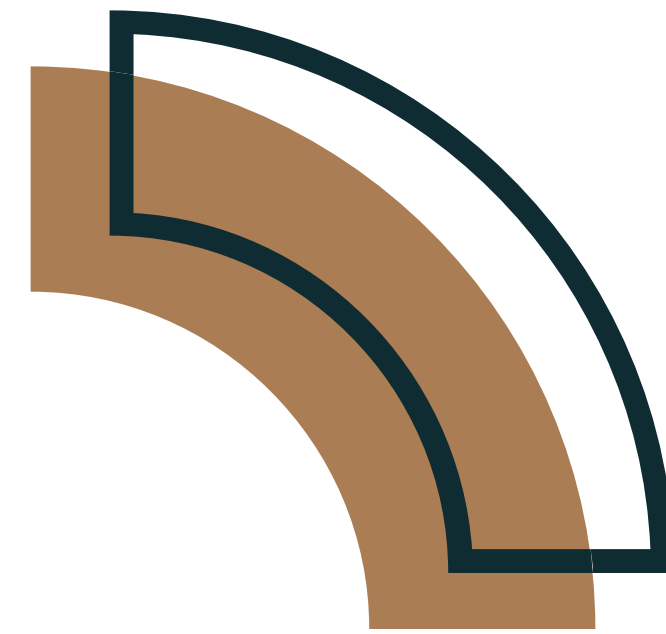
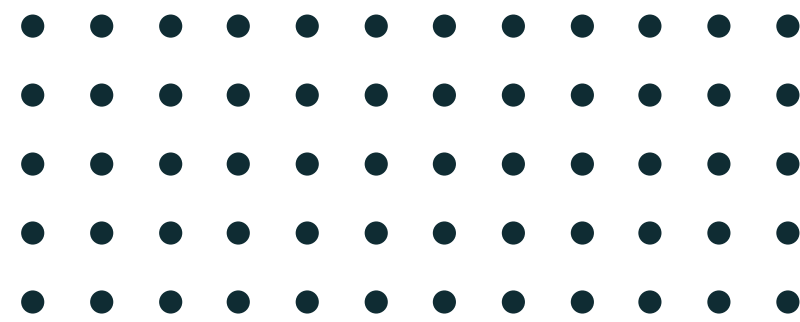


جودة الخدمة (Service Quality):)

تم تعريف "جودة الخدمة" على أنها درجة المطابقة بين توقعات العملاء والخدمات المقدمة لهم، وتناولت الدراسة خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف.

وكان من الممكن توضيح كيف يمكن قياس كل بعد من هذه الأبعاد في سياق الخدمات البلدية، مثل كيفية تأثير "الملموسية" في تقديم الخدمات البلدية مثل جمع النفايات أو إدارة الحدائق العامة. كما لم يتم توضيح مدى أهمية كل بعد في تحقيق رضا المواطنين في البيئة المحددة.





THANK YOU

Presentation by

