

دراسات نقدية 2 – التسليم السابع

عنوان عرض النقد: المنهجية

عنوان رسالة الماجستير: إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية "دراسة تطبيقية علي جامعة فلسطين"

إشراف: د. خالد طاهر

إعداد الباحث: أحمد صلاح الشيخ

عناصر نقد الرسالة:

المنهج العلمي

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى تحقيق الميزة التنافسية في جامعة فلسطين وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي وفق الباحث به حيث لن يكون هناك أكثر من المنهج التحليلي مناسباً لدراسة هذه الظاهرة، حيث يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد بالواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنه كميّاً وكماً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة؛ من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة، بل يتعدى ذلك للتحليل والربط والتفسير للوصول الي استنتاجات يبني عليها تصور المقترح ويعرف هذا المنهج، بأنه ذلك النوع من أساليب البحث الذي يمكن بواسطته معرفة ما اذا كان هناك ثمة علاقة بين متغيرين، ومن ثم معرفة العلاقة.

مجتمع الدراسة

تم حساب حجم عينة الدراسة بواسطة المعادلة التالية: (Moore, 2003)

$$n = \left(\frac{Z}{2m} \right)^2$$

حيث:

Z: القيمة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة معلوم (مثلاً: Z=1.96 لمستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$).

M: الخطأ الهامشي، ويعبر عنه بالعلامة العشرية (مثلاً: ± 0.05).

كان هناك وصف واضح لمجتمع وعينة الدراسة حيث يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الأكاديميين، والإداريين العاملين فلي جامعة فلسطين، خلال الفصل الدراسي الأول لعام 2015 – 2016م والبالغ عددهم 230 موظفاً وفقاً للمعلومات التي تم توفيرها من دائرة شؤون العاملين. حيث أن العينة كانت مناسبة لموضوع الرسالة.

تم استخدام أداة الدراسة وهي الاستبانة والتي تم تصميمها خصيصًا للتعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى تحقيق الميزة التنافسية في جامعة فلسطين، وتم عرض الاستبانة على عدد 11 من المحكمين من أصحاب الخبرة الاختصاص، من أجل التأكد من سلامة الصياغة اللغوية للاستبانة، ووضوح تعليمات الاستبانة، وانتماء الفقرات لمحاور الاستبانة، ومدى صلاحية هذه الأداة لقياس الأهداف المرتبطة بهذه الدراسة، وبذلك تم التأكد من صدق المحكمين.

صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لمحاور وفقرات الاستبانة، بعد تطبيقها على عينة استطلاعية قوامها 30 من مجتمع الدراسة ومن خلال معاملات الارتباط لمحاور وفقرات الاستبانة.

كانت أداة الدراسة مناسبة لمجتمع الدراسة التي تم انشاء الاستبانة عليه كما كانت المعلومات التي تم رصدها من المبحوثين فعالة حيث

جاءت هذه الدراسة لإثراء هذه البحوث التي تدرس العلاقة بين (إدارة الجودة الشاملة) و(الميزة التنافسية) من خلال البحث في العلاقة بينهما وبالتطبيق على مجتمع الدراسة المحدد، وبالتحديد فإن الأهمية العلمية لهذه الدراسة تتمثل في النقاط التالية:

- 1 - بحثت هذه الدراسة في أحد المفاهيم الإدارية المعاصرة التي توليها المنظمات قدرًا عاليًا من الأهمية، وتعدده من العوامل الأساسية للمحافظة على فرص بقائها واستمرارها في ظل بيئة المنافسة المحلية والدولية.
- 2 - تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور منظمات الأعمال في زيادة مستوى جودة الأداء العام للعاملين فيها من خلال مستوى حرصها على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ممارستها لأعمالها المختلفة.
- 3 - تسهم هذه الدراسة في إثراء المعارف والعلوم التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالاعتماد على المصادر العلمية العديدة ذات العلاقة بإدارة الجودة الشاملة.
- 4 - توفر هذه الدراسة البيانات الأولية والثانوية المختلفة، التي تم الحصول عليها من البيانات السابقة والبحث الميداني التطبيقي لهذه الدراسة.
- 5 - تعد هذه الدراسة على حد علم الباحث هي الدراسات الأولى التي تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في فلسطين ومن الدراسات الإقليمية والدولية القليلة التي ربطت إدارة الجودة الشاملة بالميزة التنافسية والتطبيق على مجتمع البحث المحدد في الدراسة.

الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية للدراسة الحالية في النقاط التالية:

- 1 - دراسة مدى تطبيق مجتمع الدراسة المحدد لأبعاد إدارة الجودة الشاملة المختلفة التي استعان بها الباحث في تطبيق دراسته وعلاقة ذلك بمستوى تطبيق أبعاد الميزة التنافسية في منظمات الأعمال المبحوثة.
- 2 - قدمت الدراسة النتائج والتوصيات التي توصلت لها إلى المسؤولين في إدارة المنظمة المبحوثة لمساعدتهم في تعزيز نقاط القوة ومعالجة الضعف المتعلق بأسس إدارة الجودة الشاملة وعلاقة ذلك بتحقيق الميزة التنافسية في هذه المنظمة.
- 3 - ستنجح الدراسة للباحثين المجال الاستفادة من النتائج والتوصيات وإجراء مزيد من الدراسات حول موضوع إدارة الجودة الشاملة وربطها بمزيد من المتغيرات الإدارية التنظيمية الأخرى مثل: الولاء التنظيمي، السلوك التنظيمي، وغيرها وعلى مجتمعات بحث مختلفة علاوة على مجتمع الدراسة المحدد لهذه الدراسة.

كانت أهداف الدراسة قابلة للمعايرة:

حصل المتغير المستقل "إدارة الجودة الشاملة" على متوسط تقييم عام 74.389% من قبل عينة البحث وهو ما يشير إلى أن هناك مستوى جيداً لتقييم إدارة الجودة الشاملة بشكل عام في الجامعة، ولكن لا يصل إلى حد التميز في تطبيق هذا المنهج في العمل الإداري في الجامعة، وقد يرجع ذلك إلى عدم التطبيق الشامل لإدارة الجودة الشاملة في جميع الوحدات الإدارية والأكاديمية في الجامعة.

- حصل المتغير التابع "الميزة التنافسية" على متوسط تقييم عام 75.040% من قبل عينة البحث وهو ما يشير إلى أن هناك مستوى جيداً لتقييم لعناصر الميزة التنافسية المحددة في أداة الدراسة للجامعة.

3 - تفاوتت مستويات تقييمات المحاور المكونة لإدارة الجودة الشاملة بشكل محدود، فلة برامج التدريب والتأهيل التي تنفذها الجامعة للعاملين فيها.

4 - حصول محور التزام ودعم الإدارة العليا على أعلى تقييم وهو ما يشير إلى أن إدارة جامعة فلسطين تسعى إلى تعزيز منهج إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وتوفير المتطلبات اللازمة لذلك، غير أن إدارة الجامعة لا تقوم بتوجيه إدارة الموارد البشرية في الجامعة لتصميم وتنفيذ برامج تدريب وتأهيل للعاملين لرفع قدراتهم في تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة.