

## قضايا بحثية -2

إسم الباحث:

فتح الرحمن عبد الله المساعد يوسف



تكليف الأسبوع الثاني:

المهمة الثانية (تطوير الإطار النظري)

في هذه المهمة، سيقوم الباحث بتقييم رسالة ماجستير وتقييم الإطار النظري للموضوع المختار، مع استعراض الأدبيات السابقة ذات الصلة

تم إختيار رسالة تم نشرها بمجلة العلوم الانسانية والطبيعية {HNS}:

استخدام معايير الجودة الشاملة وأثرها على التطور الإداري والمالي في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية

المؤلف:

ربيع عدنان عبد الحي الكساسبة<sup>1</sup>

فبراير - 2023

عموماً يعتبر موضوع استخدام الجودة الشاملة مهم جداً وحيوي للمؤسسات الحكومية مثل البلديات. لذلك نجد أن الإطار النظري للموضوع يشمل عدة جوانب.

- أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميته في تحسين الأداء.
  - ثانياً: المعايير التي يمكن تطبيقها في البلديات، مثل معايير ISO أو نماذج التميز المؤسسي.
  - ثالثاً: العلاقة بين تطبيق هذه المعايير والتطور الإداري والمالي، وكيف يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.
- نجد أن من نقاط القوة في هذا النوع من الأبحاث تكمن في قدرتها على توفير فهم شامل لتأثير معايير الجودة الشاملة على جوانب متعددة في البلديات.
- أما نقاط الضعف، فقد تشمل صعوبة الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة من البلديات، بالإضافة إلى التحديات في قياس التأثير الفعلي لمعايير الجودة.

أما إذا نظرنا إلى الدراسة المختارة، نجد أن الباحث قد تطرق في الإطار النظري لذكر تعريفات قد شملت كثير من عناصر الإطار النظري التي أدت إلى الفهم العميق لمفهوم الجودة الشاملة ومن هذه العناصر:

#### خصائص معايير الجودة الشاملة:

وتتمثل هذه الخصائص في توضيح ومعرفة ما يحتاجه متلقي الخدمة من متطلبات واحتياجات، و المناخ المناسب لإنجاح العمل في البلديات والتخطيط لجودة الأهداف بالبلدية، وتحديد التناسق بين الكادر المؤسسي في البلديات، وبين الكوادر ومتطلبات العمل المؤسسي نفسه داخل البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

#### معايير الجودة الشاملة في البلديات:

- من هذه المعايير السعي نحو دقة العمل المطلوب وتنفيذه بالطريقة التي يرغب بها متلقي الخدمة في ضوء القانون.
- سرعة إنجاز العمل ومستوى الخدمة المقدمة للمواطن.
- ضمان إلمام العاملين في البلديات بكافة متطلبات تنفيذ الخدمة، والقدرة على كسب ثقة العميل.
- العمل على حل المشكلات والشكاوى التي تقابل متلقي الخدمة بمنتهى الحرفية والرعاية.
- أيضاً مقياس الرضا عن الخدمة المقدمة تعتبر من معايير الجودة الشاملة داخل البلديات وخاصة الخدمات المالية والإدارية.

### تأثير معايير الجودة الشاملة على التطور الإداري في البلديات:

يعتبر تأثير معايير الجودة الشاملة كونه يساهم في تحقيق التطور الإدارية في البلديات وذلك من خلال ما يلي:  
تحسين مستوى الأداء لكل فرد، تشجيع روح الفريق وتحسين التعاون، قليل دوران العمل بتوفير الاستقرار الوظيفي للعمال، التجديد في مكان العمل في الوسائل والمهارات والمبادرات، تنمية الموارد البشرية بتطوير القدرات والمهارات المكتسبة، ترشيد النفقات من أجل التحكم في التكاليف الإدارية، تحقيق التوازن التنظيمي، تطبيق المنهج العلمي في اتخاذ القرارات وتطوير وتنمية أنماط السلوك الإنساني بالتعامل بين الموظفين ومع المراجعين.

### تأثير معايير الجودة الشاملة على التطور المالي في البلديات:

لا تقل فوائد الجودة الشاملة على تطور الخدمات المالية عن غيرها من الجوانب الوظيفية والإدارية الأخرى، حيث إنه تستمد قوتها من كونها النظام الشامل، وتكمن فوائدها في ما يلي:  
صيانة التدفق النقدي في البلديات، وكذلك إدارة الموارد المالية وفق الأسس القانونية، ضمان الكفاءة التشغيلية في الخدمات المحاسبية في البلديات وتقليل الأخطاء المتوقعة

### الأدبيات السابقة:

- الأدبيات السابقة هي مجموعة الأبحاث والدراسات والمقالات والكتب المنشورة سابقاً والتي تتناول نفس موضوع البحث أو مواضيع مشابهة، وهي عبارة عن قاعدة معلومات تساعد على فهم ماذا تم عمله من قبل في مجال البحث وهي أيضاً عبارة عن مراجعة شاملة ومنظمة للأبحاث والدراسات المنشورة سابقاً والمرتبطة بموضوع البحث و تهدف هذه المراجع إلى فهم شامل للموضوع، وتحديد الفجوات المعرفية، وبناء أساس متين للبحث الخاص، وهنا نجد أن الباحث قد استخدم عدداً من المصادر منها الكتب والمراجع مثل دراسة الزيتون "2023" و دراسة الزعبي "2022" ودراسة العاني "2021"، ثم تم استخدام بعض الدراسات من المجلات المعتمدة مثل دراسة (المصالحه، أحمد). (2023). تطبيق معايير الجودة الشاملة ودورها في التطوير التنظيمي للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الطبيعية والإنسانية)، وكذلك دراسة (المجالي، نشأت. (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن- بلدية الكرك الكبرى أنموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية)، وأيضاً استخدم بعض رسائل الماجستير منها، (دراسة العمري، مشهور بن ناصر. (1425هـ). العلاقة بين خصائص القيادة التحويلية ومدى توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، المملكة العربية السعودية).

وكذلك تم استخدام عدد من الدراسات السابقة الحديثة وذات الصلة بالموضوع في الإطار النظري. ونجد أن من رؤية الباحث أن هذه الدراسات من الأدبيات السابقة تتشابه مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

أن جميع الدراسات ركزت على أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة بشكل عام وهذه الدراسة اتفقت مع الدراسات السابقة في هذا المجال وركزت على التطور الإداري والمالي، أيضاً نجد أن هذه الدراسة قد أتفقت مع الدراسات السابقة في هدف الدراسة الذي تمثل بأهمية معايير الجودة الشاملة في تطوير الأداء، كما تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وهذا ما اتجه إليه الباحث.

كذلك جاءت هذه الدراسة مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها إختلاف البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون عدد الدراسات التي طبقت على بلديات الأردن قليل جداً، وجاءت الدراسة مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة من حيث الموضوع حيث أن هذه الدراسة قد ركزت على أهمية الجودة في تطوير الخدمات المحاسبية والإدارية وهذا الذي لم تتطرق اليه الدراسات الأخرى.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

