

قضايا بحثية 3 – التسليم التاسع

المحاضرة - الأسبوع : التاسع

المهمة: تحليل إحدى الدراسات السابقة في ضوء نظريات وأطر نظرية معينة

إشراف: د. تمارا عادل

إعداد الباحث: أحمد صلاح الشيخ

الدراسة المقترحة بعنوان "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على عاملي جامعة ميدأوشن"

الدراسة ذات الصلة

"إدارة الجودة الشاملة ومستوى مساهمتها في تحقيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية"

سيتم تحليل ومراجعة الدراسة ذات الصلة

- مقدمة حول نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية العسكرية، وتحديد مدى تأثير ممارسات الجودة الشاملة على عمليات إدارة المعرفة. تأتي أهمية الدراسة من تركيزها على قطاع حساس كالمؤسسات الصحية العسكرية، حيث تتطلب بيئة العمل تحديات فريدة تستدعي تحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة.

- منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لفهم العلاقة بين المتغيرات، حيث تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، المكون من موظفي المناصب الإشرافية في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة. تم تصميم الاستبانة لتغطية محورين رئيسيين:

مبادئ إدارة الجودة الشاملة (مثل القيادة، التخطيط، التحسين المستمر).

عمليات إدارة المعرفة (مثل اكتساب المعرفة، تخزينها، توزيعها).

- الاستبانة كأداة لجمع البيانات
- عدد الفقرات: شملت الاستبانة 72 فقرة موزعة على ثلاثة محاور.
- قياس الصدق والثبات: تم اختبار أداة الدراسة باستخدام معايير الصدق والثبات، وأظهرت موثوقية عالية بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS).
- أسلوب القياس: تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقييم استجابات المشاركين.

النتائج الرئيسية

علاقة الجودة الشاملة بإدارة المعرفة:

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وعمليات إدارة المعرفة بنسبة تأثير بلغت 76%.
- النسبة المتبقية (24%) تشير إلى وجود متغيرات أخرى تؤثر على إدارة المعرفة.

مستوى التطبيق:

- كان مستوى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ضعيفاً، حيث بلغت نسبة التطبيق 49.26%.
- كان مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة أضعف، بنسبة 44.94%.

العوائق الرئيسية:

- مقاومة بعض العاملين للتغيير بسبب المخاوف من التأثيرات المحتملة.
- ضعف القنوات المعرفية وغياب آليات فعالة لقياس العائدات المادية لإدارة المعرفة.

عدم وجود فروق دالة إحصائية:

- في استجابات المبحوثين حول تطبيق الجودة الشاملة وإدارة المعرفة بناءً على المتغيرات الديموغرافية مثل العمر والجنس وسنوات الخبرة.

التوصيات بناءً على تحليل الدراسة

1 - تحسين بيئة العمل التنظيمية:

- تفعيل وحدات إدارة الجودة والمعرفة من خلال توفير كوادر مؤهلة.
- تحسين ثقافة التغيير داخل المؤسسة من خلال برامج تدريبية تستهدف تعزيز الالتزام بالجودة.

2 - تعزيز القنوات المعرفية:

- إنشاء أقسام لإدارة المعرفة لتحسين تخزين ونقل المعرفة.
- استخدام التكنولوجيا الرقمية والحكومة الإلكترونية لدعم العمليات.

3 - قياس الأداء:

- تطوير أدوات لتقييم العائدات المالية والمعنوية لإدارة المعرفة.

4 - التوسع في الدراسات المستقبلية:

- دراسة العلاقة بين الجودة الشاملة وإدارة المعرفة في سياقات أخرى، مثل المؤسسات غير العسكرية.
- التركيز على قياس أثر تحسين الجودة والمعرفة على مستوى رضا المستفيدين النهائيين.

تحليل الفجوات البحثية بناءً على مراجعة الأدبيات السابقة يتطلب استعراضاً منهجياً للمصادر العلمية السابقة ذات الصلة، وتحديد ما يلي:

- الجوانب التي تناولتها الدراسات السابقة بتفصيل.
- النقاط التي لم تُعالج بعمق أو تلك التي تفتقر إلى الدعم العلمي (الفجوات).
- مدى إسهام البحث الحالي في سد تلك الفجوات.

الدراسة	الأهداف	النتائج	التوصيات	الفجوة البحثية
دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي (2010)، ماضي	-بيان دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي. -دراسة حالة "الجامعة الإسلامية بغزة".	-وجود فروق دالة إحصائية حول البناء التحتي لإدارة المعرفة تُعزى للدرجة العلمية. -لا توجد فروق دالة حول ضمان الجودة.	-تحسين البنية التحتية لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. -تعزيز التكامل بين المعرفة وجودة التعليم.	-اقتصرت الدراسة على التعليم العالي ولم تتناول مؤسسات ذات طابع خدمي أو عسكري. -لم تدرس كيفية دمج الجودة الشاملة مع إدارة المعرفة.
واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة (2012)، الأغا وأبو الخير	-تقييم تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس. -تحديد الفروق حسب المتغيرات الديموغرافية.	-تطبيق متوسط لعمليات إدارة المعرفة. -ضعف لدى أصحاب المؤهلات دون الدكتوراه مقارنة بحملة الدكتوراه. -لا توجد فروق دالة بسبب الخبرة أو المنطقة.	-دعم القيادة لإستراتيجية إدارة المعرفة. -تقديم برامج تدريبية لتعزيز تطبيق المعرفة.	-لم يتم التطرق إلى العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي.
تطبيق إدارة المعرفة في وزارة التعليم العالي ووزارة الداخلية (2015)، المصري	-دراسة مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في وزارتي التعليم والداخلية.	-نسبة تطبيق إدارة المعرفة في وزارة الداخلية الشق المدني بلغت 67.15%. -تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية لدعم العمليات.	-تعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين نقل المعرفة. -تطوير السياسات المعرفية لتحقيق نتائج أفضل.	-ركزت الدراسة على الوزارات ولم تتناول تأثير الجودة الشاملة على إدارة المعرفة. -لم تبحث في مقاومة التغيير أو العوامل المؤسسية المعيقة.
العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة (2012)، خصيب وأبو فضة	-تحليل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم.	-وجود علاقة إيجابية بين الجودة الشاملة وإدارة المعرفة. -استخدام الجودة الشاملة كمدخل لتحسين نقل المعرفة.	-تعزيز التكامل بين الجودة الشاملة وإدارة المعرفة. -تقديم أدوات قياس فعالة لتقييم العلاقة بين المتغيرين.	-اقتصرت الدراسة على التعليم العالي ولم تعالج تطبيقات العلاقة في مؤسسات خدمية مثل القطاع الصحي العسكري.

1 - مراجعة الأدبيات السابقة

- المواضيع المشتركة في الدراسات السابقة:

• إدارة الجودة الشاملة:

ركزت العديد من الدراسات على مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل التخطيط الاستراتيجي، القيادة، التحسين المستمر، ورضا العملاء.
أمثلة:

- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية وأثرها على رضا المرضى.
- العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء التنظيمي.

• إدارة المعرفة:

تناولت الدراسات استراتيجيات إدارة المعرفة مثل اكتساب المعرفة، تخزينها، ونشرها، وأثرها على اتخاذ القرارات.
أمثلة:

- أهمية التكنولوجيا في تحسين نقل المعرفة.
- العلاقة بين إدارة المعرفة وتحقيق التميز المؤسسي.

- نقاط التركيز المشترك:

- وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة.
- تحسين أداء المؤسسات الصحية من خلال تعزيز تكامل الجودة والمعرفة.
- دور التكنولوجيا في دعم العمليات الإدارية.

2 - تحديد الفجوات البحثية

- الجوانب غير المغطاة أو التي لم تُعالج بعمق:

1. **التطبيق العملي:**
 - معظم الدراسات تركز على الجانب النظري، مع قلة الأدلة التجريبية التي توضح كيف تؤثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة المعرفة في السياقات الصحية.
 - نقص الدراسات التي تدرس التأثير في سياقات محددة مثل المؤسسات الصحية العسكرية.
2. **مقاومة التغيير:**
 - قلة الدراسات التي تبحث بشكل كافٍ في أسباب مقاومة التغيير داخل المنظمات، خاصة في المؤسسات ذات الطابع العسكري.
3. **قياس الأداء المالي:**
 - ضعف الأدبيات التي توفر أدوات قياس فعالة لتقييم العوائد المادية لإدارة المعرفة والجودة.
4. **الثقافة التنظيمية:**
 - عدم التركيز على كيفية تعزيز ثقافة المعرفة والجودة في مؤسسات تعتمد على هياكل إدارية صارمة.

3 - تحليل إسهام البحث الحالي في سد الفجوات

الفجوات التي استهدفتها الدراسة:

- قدمت الدراسة الحالية إطارًا يوضح كيفية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في إدارة المعرفة بالمؤسسات الصحية العسكرية.
- أوصت بحلول لتعزيز الثقافة التنظيمية وتحفيز العاملين لتبني التغيير، من خلال التدريب ودعم القيادة.
- قدمت خطوات لتحسين قياس الأداء المادي عبر إدخال أنظمة حديثة.

إسهام الدراسة:

- **توسيع المعرفة النظرية:**
 - من خلال دمج مبادئ الجودة الشاملة مع إدارة المعرفة في سياق عسكري صحي.
- **إثراء الجانب العملي:**
 - تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ لتعزيز الجودة وإدارة المعرفة.
- **سد فجوات خاصة بالسياق المحلي:**
 - مثل مقاومة العاملين للتغيير وتحسين كفاءة استخدام الموارد في المؤسسات الصحية بغزة.

نقد للنظريات العلمية

تُعتبر النظريات العلمية أساساً في تحليل وتفسير الظواهر المختلفة في البحث العلمي، وفيما يتعلق بدراسة "إدارة الجودة الشاملة لإدارة الخدمات العسكرية"، سنقدم نقداً للنظريات التي تم تناولها في الدراسة، مع التركيز على الجوانب التي قد تحتاج إلى مزيد من البحث أو التوسيع.

1 - نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM)

المفهوم العام:

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي فلسفة إدارية تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي بشكل مستمر من خلال تطبيق مجموعة من المبادئ التي تركز على رضا العملاء، مشاركة العاملين، التحسين المستمر، وتطوير القيادة. تم استخدامها بشكل رئيسي في دراسة الخدمات العسكرية لتحليل مدى تأثير تطبيق مبادئ الجودة على الأداء المؤسسي ورضا العاملين.

نقد النظرية:

1. التطبيق في بيئة عسكرية:

- تُعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) أداة فعالة في القطاع المدني والصناعي، ولكن تطبيقها في بيئة عسكرية قد يتطلب تعديلاً في بعض المبادئ. على سبيل المثال، في البيئات العسكرية التي تتسم بالتراتبية والقيادة الهرمية، قد يكون من الصعب تطبيق مشاركة العاملين واتخاذ القرارات بشكل ديمقراطي، وهو من المبادئ الأساسية في TQM.

○ القيود الثقافية:

البيئة العسكرية غالباً ما تكون مقاومة للتغيير، وهو ما قد يؤدي إلى تحديات في تطبيق التحسين المستمر ورفع مستوى رضا العاملين. قد تحتاج هذه النظريات إلى تكيف أكبر مع خصائص الثقافة العسكرية.

2. التركيز على تحسين الأداء:

- إدارة الجودة الشاملة تركز بشكل كبير على تحسين الأداء المستمر، ولكن قد يكون هذا التحسين غير قابل للتطبيق بشكل كامل في القطاعات العسكرية بسبب الموارد المحدودة أو القيود الهيكلية.
- هناك حاجة لدراسة تأثير تكنولوجيا الإدارة والجودة في السياقات العسكرية التي قد لا تكون متاحة بالدرجة نفسها في القطاعات المدنية.

2 - نظرية القيادة والتحفيز

المفهوم العام:

تركز نظرية القيادة والتحفيز على دور القيادة في تحفيز العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة، مع التركيز على التزام القيادة العليا بتحقيق الجودة.

نقد النظرية:

1. نمط القيادة العسكرية:

تُعتبر القيادة العسكرية ذات طابع هرمي وتقليدي، ما يعني أن الالتزام الكامل من القيادة العليا بتطبيق مبادئ الجودة قد يواجه تحديات في بيئة يكون فيها التحكم المركزي أكبر من التعاون والتمكين.

2. التطبيق المحدود:

في بيئة العمل العسكرية، حيث تكون التوجيهات والتعليمات غالبًا مركزية، قد يكون من الصعب تحقيق المشاركة الكاملة من العاملين في اتخاذ القرارات كما هو متوقع في الأنظمة المدنية التي تطبق TQM.

3. تحفيز العاملين:

بالرغم من أن التحفيز هو جزء من إدارة الجودة الشاملة، إلا أن البيئة العسكرية قد لا تتيح فرصًا كافية للتحفيز المباشر عبر المكافآت المالية أو الحوافز التي تُستخدم في القطاعات الأخرى. يقتصر التحفيز في الغالب على الأهداف العليا والواجبات التي يُتوقع من الأفراد الوفاء بها.

3 - نظرية الأداء المؤسسي

المفهوم العام:

تركز هذه النظرية على كيفية قياس وتحسين الأداء داخل المؤسسات بناءً على مخرجات معينة مثل الإنتاجية والكفاءة.

نقد النظرية:

1. قياس الأداء العسكري:

قد تكون طرق قياس الأداء المؤسسي المعتمدة في النظرية محدودة أو غير ملائمة في السياقات العسكرية. في البيئة العسكرية، الأداء ليس دائمًا قابلاً للقياس باستخدام المعايير المدنية مثل الربحية أو الإنتاجية، مما قد يتطلب تطوير أدوات قياس جديدة خاصة بالتطبيق العسكري.

2. العوامل غير الملموسة:

الأداء العسكري يتأثر بعدد من العوامل غير الملموسة مثل معنويات الجنود، الولاء، والاستعداد النفسي. هذه العوامل قد تكون صعبة القياس باستخدام النظريات المؤسسية التي تركز على معايير ملموسة مثل الإنتاجية.

3. التركيز على الإنتاجية:

في بعض الأحيان، قد تؤدي النظريات التي تركز على تحسين الإنتاجية إلى تهميش عوامل أخرى هامة في البيئة العسكرية مثل الالتزام بالعقيدة العسكرية، أو التوازن بين حياة الأفراد والعمل، مما قد يؤثر على تطبيق TQM بشكل شامل.

4 - نظرية ثقافة التنظيم

المفهوم العام:

تركز هذه النظرية على تأثير الثقافة التنظيمية في سلوك الأفراد داخل المنظمة، وخاصة كيفية تأثير القيم والمعتقدات التنظيمية على العمليات.

نقد النظرية:

1. الصعوبة في تغيير الثقافة العسكرية:

تعتبر الثقافة العسكرية ثقافة صارمة وذات تقاليد راسخة، مما يجعل من الصعب إدخال تغييرات في كيفية عمل المؤسسات. يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعديلاً في ثقافة المنظمة، وهذا قد يواجه مقاومة كبيرة داخل البيئات العسكرية التقليدية.

2. مقاومة التغيير:

القيم الثقافية الراسخة في البيئة العسكرية، مثل الولاء والاحترام للسلطة، قد تشكل عائقاً أمام تطبيق تغييرات جوهرية في أساليب العمل، مثل مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وهو ما يتناقض مع بعض المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

الاستنتاج

النظريات التي تم تناولها في الدراسة لها العديد من الفوائد، ولكن تطبيقها في إدارة الخدمات العسكرية قد يواجه بعض التحديات الخاصة بسبب بيئة العمل العسكرية والخصائص الثقافية والتنظيمية المميزة. من الضروري إعادة تكييف هذه النظريات بما يتناسب مع السياق العسكري، من خلال تعديل مبادئ مشاركة العاملين والتحسين المستمر لتناسب مع الهيكل العسكري الهرمي ومتطلبات الثقافة العسكرية.