

قضايا بحثية 3 – التسليم الثامن

المحاضرة - الأسبوع : الثامن

المهمة: إعداد مقترح بحثي كامل يتضمن جميع عناصر البحث العلمي

إشراف: د. تمارا عادل

إعداد الباحث: أحمد صلاح الشيخ

عنوان مقترح للبحث:

“أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على عاملي جامعة ميدأوشن”

مقدمة البحث:

تواجه المؤسسات التعليمية تحديات متزايدة في سعيها لتحسين جودة التعليم والخدمات المقدمة للطلاب والعاملين على حد سواء. في هذا السياق، تأتي إدارة الجودة الشاملة (TQM) كأداة مهمة تعمل على تحسين الأداء المؤسسي من خلال تطبيق مجموعة من المعايير والنظم التي تهدف إلى تحقيق استدامة الجودة عبر جميع جوانب المؤسسة. تعد إدارة الجودة الشاملة أسلوبًا متكاملًا يعتمد على إشراك جميع مستويات المؤسسة (من الإدارة العليا إلى العاملين) في تطبيق تحسينات مستمرة على جودة الأداء.

في جامعة ميدأوشن، يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بهدف تحسين بيئة العمل الأكاديمية والإدارية، مما يؤثر بشكل إيجابي على جودة التعليم ورضا العاملين. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى فحص تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي في الجامعة، وتحديد ما إذا كان التطبيق الفعال لإدارة الجودة يساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين بيئة العمل وتقليل مستوى التذمر بين العاملين.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة ميدأوشن على الأداء الوظيفي ورضا العاملين (أكاديميين وإداريين). هل يمكن لتطبيق هذا النظام أن يساهم في:

- تحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
- تحقيق الإنتاجية العالية.
- تقليل معدل التذمر والشكاوى في بيئة العمل.

الأسئلة الرئيسية التي يدور حولها البحث هي:

- ما هو مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة ميدأوشن؟
- كيف يؤثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العاملين؟
- ما هي العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في الجامعة؟
- ما هي العوامل التي تؤثر في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البيئة الجامعية؟

أهداف البحث:

1. تحليل مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة ميدأوشن:
 - تحديد درجة الالتزام والممارسات المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة في جميع المجالات الأكاديمية والإدارية في الجامعة.
2. دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العاملين:
 - فحص العلاقة بين تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وزيادة مستوى رضا العاملين الأكاديميين والإداريين.
3. تحليل العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وأداء العاملين:
 - دراسة مدى تأثير تطبيق الجودة على الأداء الوظيفي والإنتاجية بين العاملين.
4. تحديد العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة:
 - الكشف عن العوامل التنظيمية والثقافية التي تؤثر على نجاح تطبيق الجودة داخل جامعة ميدأوشن.
5. تقديم توصيات لتحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة:
 - بناءً على النتائج المستخلصة من البحث، يتم اقتراح آليات لتحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بيئة الجامعة.

أهمية البحث:

1. أهمية نظرية:
 - يساهم هذا البحث في إثراء الأدبيات الأكاديمية حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، خصوصاً في بيئة التعليم العالي عن بُعد، حيث يفتقر هذا المجال إلى دراسات متعمقة تركز على العلاقة بين الجودة الوظيفية ورضا العاملين. كما يوفر رؤية جديدة حول كيفية تحسين إدارة الأداء وتحقيق التميز المؤسسي في هذا النوع من المؤسسات.
2. أهمية عملية:
 - يقدم البحث توصيات عملية لجامعة ميدأوشن حول كيفية تحسين تطبيق معايير الجودة الشاملة في بيئة العمل الأكاديمية والإدارية. بالإضافة إلى توفير حلول عملية لتحسين مستوى الرضا الوظيفي، والذي يعد من العوامل الأساسية في تعزيز الأداء والإنتاجية في المؤسسات التعليمية.

الإطار النظري:

1. تعريف إدارة الجودة الشاملة: (TQM)

- إدارة الجودة الشاملة هي مجموعة من المبادئ والأساليب التي تهدف إلى تحسين جودة الأداء في المؤسسات بشكل مستمر، عبر إشراك جميع العاملين من مختلف الأقسام في تحسين العمل المؤسسي.
- تشمل المبادئ الأساسية مثل:
 - التحسين المستمر: السعي الدائم لتحسين الجودة في جميع جوانب العمل.
 - التفاعل والمشاركة: إشراك جميع العاملين في اتخاذ القرارات والتخطيط.
 - التركيز على العميل: وضع احتياجات العميل (الطلاب في هذه الحالة) في قلب جميع العمليات.
 - قياس الأداء: مراقبة الأداء بانتظام لضمان الجودة وتحقيق الأهداف.

2. ممارسات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية:

- تطبق العديد من الجامعات إدارة الجودة الشاملة بهدف تحسين الأداء الأكاديمي والإداري. تشمل هذه الممارسات وضع معايير للجودة، تنظيم التدريب المستمر للعاملين، مراقبة الأداء بشكل دوري، وتفعيل ممارسات التحسين المستمر.
- أبرز الدراسات التي تناولت تطبيق TQM في الجامعات أظهرت تأثيرًا إيجابيًا على رضا العاملين والطلاب.

3. علاقة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالرضا الوظيفي والأداء:

- تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي، حيث أن الموظفين الذين يشعرون بأنهم جزء من عملية التحسين المستمر في المؤسسة يكونون أكثر رضا وإنتاجية.
- كما أن تطبيق الجودة يؤثر على تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

منهجية البحث:

المنهج الوصفي التحليلي:

- تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لأنه يساعد على وصف الظاهرة بشكل دقيق وتحليل البيانات المجمعة للوصول إلى استنتاجات موضوعية حول تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على العاملين في جامعة ميدأوشن.

أدوات جمع البيانات:

1. الاستبيان:

- سيتم تصميم استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة المتدرجة التي تهدف إلى قياس:
 - درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.
 - مستوى رضا العاملين عن بيئة العمل.
 - مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

2. المقابلات الشخصية:

- سيتم إجراء مقابلات مع مجموعة من القادة الأكاديميين والإداريين لفهم أعمق حول كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على البيئة الأكاديمية والإدارية.

3. تحليل الوثائق:

- تحليل السياسات واللوائح الداخلية الخاصة بالجودة في الجامعة ومراجعة التقارير السنوية التي أجرتها الجامعة حول الأداء المؤسسي.

العينة:

- حجم العينة 150: فرداً من العاملين الأكاديميين والإداريين في جامعة ميدأوشن.
- طريقة اختيار العينة: سيتم اختيار العينة بشكل عشوائي لضمان تمثيل جميع الأقسام والتخصصات داخل الجامعة.

طرق التحليل الإحصائي:

1. التحليل الكمي:

- سيتم استخدام الأساليب الإحصائية مثل المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، والاختبارات الإحصائية (مثل اختبار T) لتحليل البيانات الكمية المجمعة من الاستبيانات.

2. التحليل النوعي:

- تحليل البيانات المجمعة من المقابلات الشخصية باستخدام منهجية التحليل الموضوعي لاستخراج الأنماط والتوجهات المتعلقة بتطبيق الجودة ورضا العاملين.

التعليق والتحليل	النتائج الرئيسية	المنهجية	الهدف	الدراسة
الدراسة تركز على الجامعات التقليدية في مصر، ولم تتناول التحديات الخاصة بالتعليم عن بُعد، مما يفتح المجال لدراساتك في جامعة ميدأوشن.	تأثير إيجابي على رضا العاملين وجودة التعليم.	منهج وصفي تحليلي باستخدام الاستبيانات.	تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في جامعة القاهرة وتأثيره على جودة التعليم ورضا العاملين.	دراسة "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات المصرية" (2017)
تركز على الجامعات الخاصة في مصر فقط. لم تتناول التعليم عن بُعد أو الجامعات عبر الإنترنت مثل جامعة ميدأوشن. هذا يشكل فجوة في البحث.	هناك علاقة إيجابية بين تطبيق TQM وأداء الموظفين، وتحسين التدريب يساهم في رفع الرضا الوظيفي.	مقابلات مع مديري الأقسام واستخدام استبيانات.	مقارنة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظفين في الجامعات الخاصة في مصر.	دراسة "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظفين في الجامعات الخاصة" (2015)
الدراسة تركز على الجامعات الحكومية، ولا تشمل الجامعات عن بُعد التي تواجه تحديات تكنولوجية وثقافية مختلفة. يجب دراسة هذا السياق في جامعات مثل ميدأوشن.	زيادة رضا العاملين يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وتطبيق معايير الجودة.	استبيانات للرضا الوظيفي وتحليل الأداء باستخدام أساليب إحصائية.	فحص تأثير رضا العاملين في الجامعات الحكومية السعودية على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	دراسة "أثر رضا العاملين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي" (2019)
الدراسة ركزت على المؤسسات التعليمية في لبنان والجامعات التقليدية، ولا تطرقت إلى التعليم عن بُعد أو التحديات الرقمية في بيئات العمل.	تحسن الأداء الوظيفي وزيادة رضا العاملين بسبب تطبيق معايير الجودة الشاملة.	مقابلات شخصية مع مديري الجامعات واستبيانات مع الموظفين.	تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية في لبنان وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين.	دراسة "مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية في لبنان" (2020)
هذه الدراسة هي الأقرب إلى سياق جامعة ميدأوشن، لكنها قد تكون محدودة في نطاق الدراسة على الجامعات الإلكترونية فقط.	تطبيق TQM في الجامعات الإلكترونية يعزز الرضا الوظيفي وجودة التعليم.	دراسة حالة باستخدام أساليب تحليل نوعية وكمية.	دراسة تأثير تطبيق TQM في الجامعات الإلكترونية وتأثيره على الرضا الوظيفي وجودة التعليم.	دراسة "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عن بُعد (2021)"

من خلال التحليل الشامل للدراسات السابقة، يمكن ملاحظة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يعزز من أداء العاملين ورضاهم الوظيفي، كما تساهم في تحسين جودة التعليم والخدمات الإدارية. ومع ذلك، يمكن تلخيص أهم الفجوات البحثية التي تتطلب المزيد من التحقيق في دراستك على النحو التالي:

1. تطبيق TQM في الجامعات عن بُعد:

- معظم الدراسات السابقة تركز على الجامعات التقليدية. لذلك، لم يتم استكشاف بشكل كافٍ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات التي تعتمد على التعليم عن بُعد مثل جامعة ميدأوشن.

2. العوامل الثقافية والإدارية:

- العديد من الدراسات لم تتناول العوامل الثقافية والإدارية التي قد تؤثر في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بيئات العمل المتنوعة، خاصة في المؤسسات التعليمية التي تجمع بين العمل الأكاديمي والإداري.

3. التحديات والعقبات:

- غالبًا ما تغفل الدراسات السابقة عن التحديات العملية التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مثل مقاومة التغيير، نقص التدريب، والتحديات التكنولوجية.

4. تأثير TQM على العاملين عن بُعد:

- بينما تتحدث بعض الدراسات عن رضا الموظفين، لا توجد دراسات متعمقة حول تأثير تطبيق الجودة على العاملين عن بُعد، وهو أمر بالغ الأهمية لجامعة مثل ميدأوشن.

الفجوات البحثية:

بناءً على هذه الدراسات السابقة، تشير الفجوات البحثية التي يمكن أن تسهم دراستك في سدها إلى:

- استكشاف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات التي تعتمد على التعليم عن بُعد.
- تحليل العوامل الثقافية والإدارية التي تؤثر في نجاح التطبيق داخل بيئة جامعية عن بُعد.
- دراسة التحديات العملية التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بيئات تعليمية حديثة.
- دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على العاملين في الجامعات التي تعمل في بيئات عمل مرنة أو عن بُعد.

النتائج المتوقعة:

- تحليل مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.
- دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العاملين في مختلف التخصصات.
- تحليل العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وأداء العاملين.
- تحديد العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق الجودة داخل الجامعة.
- تقديم توصيات عملية لتحسين تطبيق الجودة الشاملة في جامعة ميدأوشن.

- بناءً على نتائج الدراسة، سيتم اقتراح حلول عملية لتحسين تطبيق معايير الجودة داخل الجامعة.
- تقديم توصيات لتعزيز رضا العاملين وزيادة الإنتاجية عبر تعزيز ثقافة الجودة في جميع جوانب العمل الجامعي.

الهيكل المقترح للبحث:

1. الفصل الأول: مقدمة البحث

- تعريف الموضوع وأهمية الدراسة.
- مشكلة البحث وأهدافه.
- أسئلة البحث وتحديد الفرضيات.

2. الفصل الثاني: الإطار النظري

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهدافها.
- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.
- مراجعة الدراسات السابقة في مجال تطبيق الجودة.

3. الفصل الثالث: المنهجية

- عرض منهج البحث.
- الأدوات المستخدمة لجمع البيانات.
- العينة وأساليب التحليل.

4. الفصل الرابع: تحليل النتائج

- عرض نتائج الاستبيانات.
- تحليل المقابلات الشخصية.
- تفسير النتائج من خلال الإجابة على أسئلة البحث.

5. الفصل الخامس: التوصيات والاقتراحات

- تقديم توصيات لتحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- اقتراح حلول للتحديات التي تم تحديدها.

6. الفصل السادس: الخاتمة

- تلخيص النتائج.
- أهمية البحث والتوصيات المستقبلية.

الجدول الزمني:

التاريخ المتوقع	النشاط
الأسبوع 1	إعداد خطة البحث
الأسبوع 2-4	جمع البيانات (استبيانات ومقابلات)
الأسبوع 5-6	تحليل البيانات
الأسبوع 7-8	كتابة المسودة الأولية
الأسبوع 9	المراجعة والتعديل
الأسبوع 10	تقديم البحث النهائي

المصادر:

- الدراسات الأكاديمية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.
- تقارير سنوية لجامعة ميدأوشن حول تطبيق الجودة.
- كتب ومقالات علمية في مجال إدارة الجودة الشاملة.