

دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة (دراسة تطبيقية على مصنع سيراميك رأس الخيمة)

برهان الدين حسين السامرائي - (رسالة ماجستير غير منشورة - ٢٠١٢ م) - الأكاديمية
البريطانية للتعليم العالي

مقدمة

من خلال هذه الدراسة سنحاول استعراض طبيعة بيانات البحث وأداة جمع البيانات أو مصادر الحصول عليها، وعرض تصميم استمارة الاستبيان والمجاور الرئيسية والعبارات التي تنتهي لها، ومن ثم سيتم توضيح إذا ما كانت الاستمارة تتمتع بالثبات طبقاً لما أثبتته الباحث في ورقته البحثية مع توضيح أهم الاختبارات التي استخدمها الباحث لإثبات ذلك.

أولاً: طبيعة بيانات البحث وأداة جمع البيانات:

- **بيانات نوعية:** اعتمد الباحث في هذه الدراسة على البيانات النوعية وذلك من خلال جمع الآراء والتقييمات من الأفراد حول موضوعات معينة عبر الاستبيان والذي ركز على تقييم آراء الأفراد بخصوص عدة سياسات إدارية ومنهجيات التوزيع، التسعير، والإنتاج.

- **بيانات كمية:** استخدم الباحث أيضاً البيانات الكمية التي تتعلق بالقياسات الكمية مثل مدى توافق الأفراد مع العبارات المدرجة في الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت من خمسة مستويات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

مصادر الحصول على البيانات:

- **البيانات الأولية:** اعتمد الباحث بشكل أساسي في جمع البيانات على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من العاملين أو العملاء المرتبطين بمصنع سيراميك رأس الخيمة.
- **المصادر الثانوية:** اعتمد الباحث على المصادر الثانوية من خلال الدراسات السابقة والتقارير السنوية للشركة والدراسات الميدانية التي تمت في نفس المجال الصناعي.

طبيعة الاستبيان:

- الاستبيان الذي استخدمه الباحث في هذا البحث هو استبيان مغلق حيث تعتمد معظم أسئلته على اختيار إجابات محددة من قبل المشاركين (العاملين في مصنع سيراميك رأس الخيمة).

عرض تصميم الاستبيان:

من خلال الاستبيان الذي استخدمه الباحث في هذه الدراسة نجد أن الباحث اعتمد على عدة محاور وذلك على النحو التالي:

١. السياسات الخاصة بالجودة والتحسين المستمر: حيث تناول الباحث خلال هذا المحور كيفية تحسين الجودة في المصنع بما في ذلك المراقبة المستمرة، تقليص الفجوات بين الجودة المتوقعة والواقعية، وتعزيز التطوير المستمر للمنتجات والخدمات.

٢. **النظم الإدارية:** حيث تناول الباحث في هذا المحور مشاركة العاملين في تحسين الأداء والجودة ووجود نظم إدارية تسهم في ذلك بما في ذلك تقييم الأداء ووجود دور لتدريب العاملين.

٣. **الإجراءات التشغيلية:** في هذا المحور ركز الباحث على تخصيصه للعمليات المرتبطة بتحقيق الجودة داخل المصنع، مثل اختيار الموردين، واستخدام أساليب التفتيش والرقابة لضمان جودة المواد.

٤. **السياسات التنافسية:** في هذا المحور ركز الباحث على السياسات المتعلقة بالتسعير، الترويج، والتوزيع، وتحديد مستوى التنافسية في هذه المجالات.

٥. **السياسات الخاصة بتطوير المنتجات:** من خلال المحور الخامس نجد أن تركيز الباحث كان على الابتكار وتطوير المنتجات بما في ذلك التصميم والتعديل حسب احتياجات السوق.

٦. الخدمات قبل وبعد البيع: من خلال هذا المحور نجد أن الباحث ركز على دور الخدمات قبل وبعد البيع، وكيفية تقديم الدعم للعملاء لضمان الولاء والاستمرارية.

العبارات التي تنتمي لكل محور:

● السياسات الخاصة بالجودة والتحسين المستمر:

١. "يسعى المصنع لتحسين المنتجات والخدمات بشكل مستمر."
٢. "يحافظ المصنع على أساليب وأدوات علمية لغرض تحسين الجودة."
٣. "يحاول المصنع تقليل الفجوة بين توقعات المستهلكين وجودة المنتجات."

● النظم الإدارية:

١. "يهتم المصنع بمشاركة العاملين جميعهم في تحسين الجودة."
٢. "يوجد في الهيكل التنظيمي قسم خاص بمراقبة الجودة."
٣. "تتم عملية تقييم رؤساء الأقسام على أساس مدى جودة منتجاتهم."

● الإجراءات التشغيلية:

١. "يتم التحقق من جودة المنتجات عن طريق أساليب التفتيش."
٢. "المصنع يعتمد معايير معينة في انتقاء الموردين."

● السياسات التنافسية:

١. "يعتمد المصنع سياسة تسعير متنوعة لتناسب مختلف القطاعات."
٢. "يهدف المصنع من خلال عملية التسعير إلى بيع المنتجات بسعر مناسب للمستهلكين."

● السياسات الخاصة بتطوير المنتجات:

١. "يعطي المصنع اهتماماً كبيراً لابتكار منتجات جديدة."
٢. "يتم إشراك رؤساء الأقسام في عملية تطوير وتحسين المنتجات."

● الخدمات قبل وبعد البيع:

١. "يعطي المصنع اهتماماً كبيراً للخدمات المقدمة قبل وأثناء عملية البيع."
٢. "يتعامل المصنع مع الزبائن بشكل مباشر لتقديم الخدمات في الوقت المناسب."

ثبات الاستثمار واختبارات الثبات:

هل الاستثمار تتمتع بالثبات؟

- من خلال استعراض منهجية البحث يتبين أن الباحث لم يذكر استخدام اختبارات الثبات بشكل واضح أو صريح في الدراسة، مثل اختبار كرونباخ ألفا أو معامل بيرسون وهذا يثير تساؤلات حول مصداقية استقرار النتائج وتماسك البيانات التي تم جمعها عبر الاستثمار.
- غياب هذه الاختبارات لا يتيح تأكيد موثوقية الثبات الداخلي للاستبانة أو الاستقرار عبر الزمن لذلك من الصعب التأكد من أن الاستثمار قد أظهرت ثباتاً علمياً ودقيقاً دون استخدام هذه الاختبارات الشائعة والمقبولة في الأبحاث العلمية.