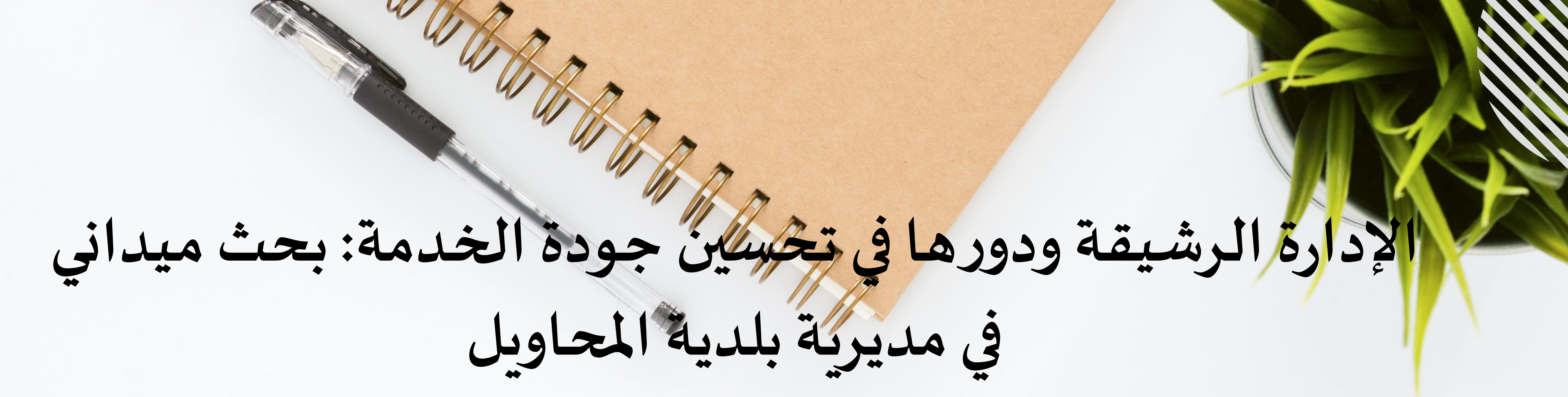




الإدارة الرشيقة ودورها في تحسين جودة الخدمة: بحث ميداني في مديرية بلدية المحاويل

الزبيدي، ناظم جواد عبد، و منذور، فراس مظهر. (2021). الإدارة الرشيقة ودورها في تحسين جودة الخدمة: بحث ميداني في مديرية بلدية

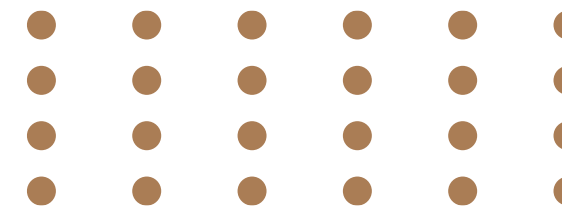
المحاويل. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، مج 13، ع 1، 225 - 250. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1263096>



منهج لوصفي يستخدم في العديد من الأبحاث لتقديم وصف شامل للظواهر أو الظواهر المدروسة
التالي بعض الأساليب الشائعة التي يمكن استخدامها في أي بحث يعتمد على المنهج الوصفي:

1. المسح والاستبيانات: يتم تصميم استبيانات لجمع البيانات من عينة من الأفراد، حيث تحتوي على أسئلة مغلقة أو مفتوحة تتعلق بالموضوع المدروس.
2. المقابلات: إجراء مقابلات مع المشاركين للحصول على معلومات عميقة حول آرائهم وتجاربهم. يمكن أن تكون المقابلات فردية أو جماعية.
3. الملاحظة: تتضمن مراقبة سلوكيات الأفراد أو الأحداث في بيئتها الطبيعية لجمع معلومات وصفية عن كيفية حدوث الأمور.





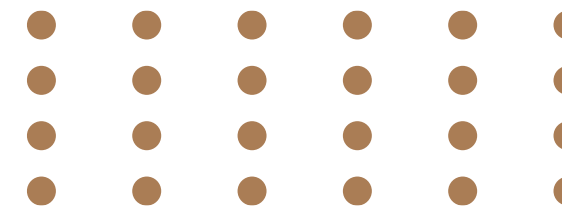
4. تحليل الوثائق: دراسة المستندات والبيانات المكتوبة مثل التقارير، المقالات، والدراسات السابقة لفهم الموضوع بشكل أفضل.

5. الدراسات الحالة: تحليل حالات معينة بشكل مفصل لفهم كيفية حدوث ظاهرة معينة أو تطبيق نظرية معينة في سياق محدد.

6. الإحصائيات الوصفية: استخدام الأساليب الإحصائية الأساسية لتلخيص البيانات، مثل المتوسطات، الانحرافات المعيارية، والتوزيعات.

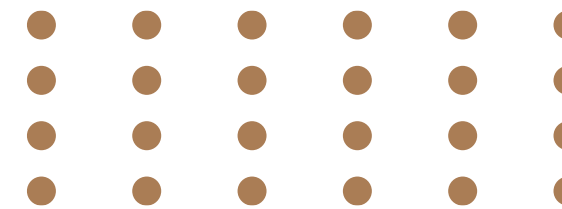
7. التصوير البياني: استخدام الرسوم البيانية والجداول لتوضيح البيانات والنتائج بطريقة بصرية تسهل الفهم والتحليل.

تساعد هذه الأساليب في توفير معلومات دقيقة وشاملة حول الموضوع المدروس، مما يساهم في تعزيز الفهم العام وتحقيق الأهداف البحثية وأيضاً لدعم النتائج والاستنتاجات.



المنهج المستخدم

في الدراسة الميدانية "الإدارة الرشيقة ودورها في تحسين جودة الخدمة: بحث ميداني في مديرية بلدية المحاويل"، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كإطار أساسي لتحليل المشكلة البحثية ودراسة تأثير الإدارة الرشيقة على جودة الخدمات المقدمة. يعتمد المنهج الوصفي التحليلي على جمع البيانات من الواقع وتحليلها للوصول إلى فهم أعمق للعلاقات بين المتغيرات. يتيح هذا المنهج للباحثين وصف الظاهرة بدقة كما هي، وتحليل أبعادها المختلفة بشكل يساعد على تقديم توصيات واقعية وقابلة للتنفيذ.



الاستبيان كأداة رئيسية لجمع

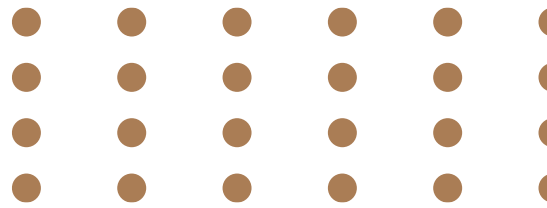
البيانات:

الاستبيان كان الأداة الأساسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مقصودة من العاملين في مديرية بلدية المحاول. تم توزيع الاستبيان على 66 موظفًا من مجتمع البحث، مما يعكس استخدام المنهج الوصفي لجمع المعلومات بطريقة منظمة.

تضمن الاستبيان أسئلة تتعلق بمفاهيم الإدارة الرشيدة وأبعاد جودة الخدمة مثل: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف.

تم استخدام تقنيات التحليل الإحصائي الوصفي لتحليل البيانات التي تم جمعها عبر الاستبيانات. تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، ومعاملات الانحدار لتحليل مدى العلاقة والتأثير بين الإدارة الرشيدة وجودة الخدمة.

استخدم البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وتوليد إحصائيات مهمة مثل: النسبة المئوية، الوسط الحسابي، معامل الاختلاف، والانحراف المعياري.

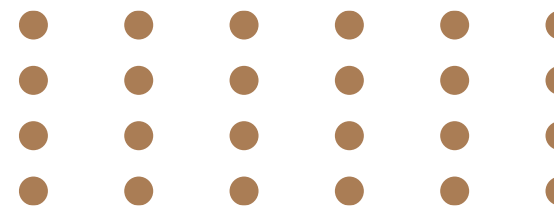




اختبرت الدراسة فرضيتين رئيسيتين:

فرضية الارتباط: التي تفحص ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أدوات الإدارة ، أظهرت (Pearson) الرشيقة وأبعاد جودة الخدمة. من خلال استخدام معامل الارتباط البسيط (النتائج وجود علاقات ارتباط قوية وإيجابية بين المتغيرات.

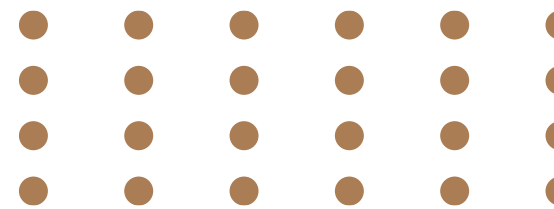
فرضية التأثير: التي تفحص مدى تأثير أدوات الإدارة الرشيقة على جودة الخدمة. باستخدام الانحدار الخطي البسيط، أظهرت النتائج أن الإدارة الرشيقة لها تأثير إيجابي ومعنوي على جودة الخدمة.

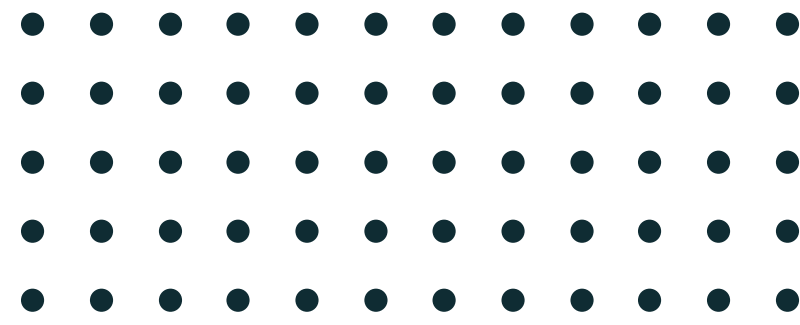


المقابلات الشخصية::



تم إجراء مقابلات غير مهيكلة مع عدد من العاملين في مديرية بلدية المحاويل لتشخيص مشاكل البحث والتأكد من صحة البيانات. هذه المقابلات ساعدت في تعزيز المنهج الوصفي من خلال توفير معلومات إضافية حول البيئة البحثية.





THANK YOU

اعداد تهاني محمد الغيث

