

دراسات نقدية 3 – التسليم السابع

المحاضرة - الأسبوع : السابع

المهمة: تحديد الفجوات البحثية التي أشار لها الباحث ثم تحليل مدى إسهام الرسالة محل الدراسة في تطوير الموضوع البحثي غلق الفجوات البحثية.

إشراف: د. هبة الحداد

إعداد الباحث: أحمد صلاح الشيخ

## الدراسة بعنوان: إدارة الجودة الشاملة ومستوى مساهمتها في تحقيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية

### 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.

## خطوات تحليل الفجوات البحثية بناءً على الأدبيات السابقة:

| 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.<br>-دراسة حالة "الجامعة الإسلامية بغزة". | -وجود فروق دالة إحصائيًا حول البناء التحتي لإدارة المعرفة تُعزى للدرجة العلمية.<br>-لا توجد فروق دالة حول ضمان الجودة.                             | -تحسين البنية التحتية لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.<br>-تعزيز التكامل بين المعرفة وجودة التعليم. | -اقتصرت الدراسة على التعليم العالي ولم تتناول مؤسسات ذات طابع خدمي أو عسكري.<br>-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.<br>-تحديد الفروق حسب المتغيرات الديموغرافية.     | -تطبيق متوسط لعمليات إدارة المعرفة.<br>-ضعف لدى أصحاب المؤهلات دون الدكتوراه مقارنة بحملة الدكتوراه.<br>-لا توجد فروق دالة بسبب الخبرة أو المنطقة. | -دعم القيادة لإستراتيجية إدارة المعرفة.<br>-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%.<br>-تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية لدعم العمليات.                            | -تعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين نقل المعرفة.<br>-تطوير السياسات المعرفية لتحقيق نتائج أفضل.       | -ركزت الدراسة على الوزارات ولم تتناول تأثير الجودة الشاملة على إدارة المعرفة.<br>-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.<br>-استخدام الجودة الشاملة كمدخل لتحسين نقل المعرفة.                                        | -تعزيز التكامل بين الجودة الشاملة وإدارة المعرفة.<br>-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.