

قضايا بحثية 2 – التسليم الثالث

المحاضرة - الأسبوع : الثالث

المهمة: دراسة وتحليل إحدى الدراسات الحديثة في مجال البحث من حيث المنهجية المستخدمة والنتائج المتوصل إليها.

إشراف: د. دعاء محمد

إعداد الباحث: أحمد صلاح الشيخ

الدراسة الأولى:

إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية "دراسة تطبيقية علي جامعة فلسطين"

مشكلة الدراسة:

شهدت مشكلة الدراسة معاناة بعض منظمات الأعمال بفلسطين بمختلف قطاعاتها من عدم القدرة علي المنافسة مع مثيلاتها من المنظمات العالمية، وذلك لما يشهده العالم من التطور المستمر حيث لا تأمن أي منظمة البقاء، الاستمرار الدائم أو النمو مالم تسعى نحو اكتساب قدرات تنافسية تمكنها من مواجهة هذا السيل من التقدم التكنولوجي من خلال اعتماد وتطوير الأداء الذي ينسجم مع رغبات العملاء ويلبي احتياجاتهم.

أسئلة ومتغيرات الدراسة:

-المتغير المستقل هو إدارة الجودة الشاملة

حيث يشمل الأبعاد التالية:

1 – التزام ودعم الإدارة العليا والتحسين المستمر

2 – التركيز على الزبون (الطالب)

3 – التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة.

4 – مشاركة العاملين.

5 – تدريب وتأهيل العاملين.

المتغير التابع هو الميزة التنافسية

ويكون المتغيرات الضابطة وتشمل الآتي:

1 – العمر

2 – الجنس

3 – المستوى التعليمي (دكتوراه – ماجستير – بكالوريوس – أقل من جامعي)

4 – تصنيف الوظيفة (إداري – أكاديمي)

5 – المستوى الوظيفي (إدارة عليا - عميد - رئيس قسم - مدير - محاضر - إداري)

محددات الدراسة:

استخدم الباحث المحددات التالية:

1 – الحد الزمني: 2015

2 – الحد المكاني: جامعة فلسطين بفروعا في قطاع غزة – فلسطين

3 – الحد البشري: كافة العاملين في الجامعة من أكاديميين وإداريين في المستويات الإدارية الثلاث حيث وصل إلى 230 موظفًا.

4 – الحد الموضوعي: آليات تطبيق معايير الجودة الشاملة لقياس الميزة التنافسية لجامعة فلسطين.

وكان الباحث موفقًا في اختيار محدداته والعمل علي تناغمها سويًا في عرض فكرته البحثية.

7 – أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1 - التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين.

2 - التعرف على مستوى تحقيق الميزة التنافسية في جامعة فلسطين.

3 - الكشف عن الفروق الإحصائية (إن وجدت) بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول إدارة الجودة الشاملة طبقًا للمتغيرات الشخصية: (النوع، التصنيف الوظيفي، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، العمر) فلي متوسط التقديرات لمستوى تحقيق الميزة التنافسية لجامعة فلسطين.

4 - الكشف عن أثر متغيرات (النوع، التصنيف الوظيفي، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، العمر) فلي متوسط التقديرات لمستوى تحقيق الميزة التنافسية لجامعة فلسطين.

5 - دراسة علاقة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بتحقيق الميزة التنافسية لجامعة فلسطين.

6 - تحديد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة فلسطين.

7 - الوصول الى مجموعة من التوصيات التي تفيد إدارة الجامعة في تحقيق الميزة التنافسية لها بناءً على العلاقة بينها وبين إدارة الجودة الشاملة.

منهجية الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومستوى تحقيق الميزة التنافسية في جامعة فلسطين، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد بالواقع ويهتم بوصفها وصفًا دقيقًا، ويعبر عنها تعبيرًا كميًا، كما لا يكتفي هذا المنهج عن جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة؛ من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة، بل يتعدى ذلك إلى التحليل والربط والتفسير، للوصول إلى استنتاجات، يبنى عليها التصور المقترح، ويعرف هذا المنهج، بأنه ذلك النوع من أساليب البحث الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كانت هناك ثمة علاقة بين متغيرين، ومن ثم معرفة العلاقة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الأكاديميين، والإداريين العاملين في جامعة فلسطين، خلال الفصل الدراسي الأول للعام 2015-2016 والبالغ عددهم 230 موظفًا وفقًا للمعلومات التي تم توفيرها من دائرة شئون الموظفين في جامعة فلسطين.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، والتي تم تصميمها خصيصًا للتعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى تحقيق الميزة التنافسية بجامعة فلسطين.

أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية المصطلح الإداري الحديث والمعاصر (إدارة الجودة الشاملة) كأحد المفاهيم الإدارية التي تركز عليها منظمات الأعمال الساعية إلى التميز والمحافظة على فرص استمرارها وتوسعها في سوق الأعمال على المستويات المحلية والدولية جميعها، حيث ظهر هذا المصطلح حديثًا بعد ظهور مصطلح "الجودة" بأساليبها ومناهجها المختلفة.

وقد أجريت الأبحاث العديدة حول (إدارة الجودة الشاملة) ومدى تطبيقها بشكل عام في منظمات الأعمال المختلفة، والمبادئ والأسس التي بنيت عليها وتأثيرها على تحقيق هذه المنظمات لأبعاد الميزة التنافسية المختلفة.

وتأتي هذه الدراسة لإثراء هذه البحوث التي تدرس العلاقة بين (إدارة الجودة الشاملة) و(الميزة التنافسية) من خلال البحث في العلاقة بينهما وبالتطبيق على مجتمع الدراسة المحدد، وبالتحديد فإن الأهمية العلمية لهذه الدراسة تتمثل في النقاط التالية:

- 1 - بحثت هذه الدراسة في أحد المفاهيم الإدارية المعاصرة التي توليها المنظمات قدرًا عاليًا من الأهمية، وتعد من العوامل الأساسية للمحافظة على فرص بقائها واستمرارها في ظل بيئة المنافسة المحلية والدولية.
- 2 - تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور منظمات الأعمال في زيادة مستوى جودة الأداء العام للعاملين فيها من خلال مستوى حرصها على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ممارستها لأعمالها المختلفة.
- 3 - تسهم هذه الدراسة في إثراء المعارف والعلوم التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالاعتماد على المصادر العلمية العديدة ذات العلاقة بإدارة الجودة الشاملة.

4 - توفر هذه الدراسة البيانات الأولية والثانوية المختلفة، التي تم الحصول عليها من البيانات السابقة والبحث الميداني التطبيقي لهذه الدراسة.

5 - تعد هذه الدراسة على حد علم الباحث هي الدراسات الأولى التي تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في فلسطين ومن الدراسات الإقليمية والدولية القليلة التي ربطت إدارة الجودة الشاملة بالميزة التنافسية والتطبيق على مجتمع البحث المحدد في الدراسة.

الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية للدراسة الحالية في النقاط التالية:

- 1 - دراسة مدى تطبيق مجتمع الدراسة المحدد لأبعاد إدارة الجودة الشاملة المختلفة التي استعان بها الباحث في تطبيق دراسته وعلاقة ذلك بمستوى تطبيق أبعاد الميزة التنافسية في منظمات الأعمال المبحوثة.
- 2 - قدمت الدراسة النتائج والتوصيات التي توصلت لها إلى المسؤولين في إدارة المنظمة المبحوثة لمساعدتهم في تعزيز نقاط القوة ومعالجة الضعف المتعلق بأسس إدارة الجودة الشاملة وعلاقة ذلك بتحقيق الميزة التنافسية في هذه المنظمة.
- 3 - ستنجح الدراسة للباحثين المجال الاستفادة من النتائج والتوصيات وإجراء مزيد من الدراسات حول موضوع إدارة الجودة الشاملة وربطها بمزيد من المتغيرات الإدارية التنظيمية الأخرى مثل: الولاء التنظيمي، السلوك التنظيمي، وغيرها وعلى مجتمعات بحث مختلفة علاوة على مجتمع الدراسة المحدد لهذه الدراسة.

أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- 1 - حصل المتغير المستقل "إدارة الجودة الشاملة" على متوسط تقييم عام 74.389 % من قبل عينة البحث وهو ما يشير إلى أن هناك مستوى جيد لتقييم إدارة الجودة الشاملة بشكل عام في الجامعة، ولكن لا يصل إلى حد التميز في تطبيق هذا المنهج في العمل الإداري في الجامعة، وقد يرجع ذلك إلى عدم التطبيق الشامل لإدارة الجودة الشاملة في جميع الوحدات الإدارية والأكاديمية في الجامعة.
- 2 - حصل المتغير التابع "الميزة التنافسية" على متوسط تقييم عام 75.040 % من قبل عينة البحث وهو ما يشير إلى أن هناك مستوى جيداً لتقييم لعناصر الميزة التنافسية المحددة في أداة الدراسة للجامعة.
- 3 - تفاوتت مستوى تقييمات المحاور المكونة لإدارة الجودة الشاملة بشكل محدود، فلة برامج التدريب والتأهيل التي تنفذها الجامعة للعاملين فيها.
- 4 - حصول محور التزام ودعم الإدارة العليا على أعلى تقييم وهو ما يشير إلى أن إدارة جامعة فلسطين تسعى إلى تعزيز منهج إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وتوفير المتطلبات اللازمة لذلك، غير أن إدارة الجامعة لا تقوم بتوجيه إدارة الموارد البشرية في الجامعة لتصميم وتنفيذ برامج تدريب وتأهيل للعاملين لرفع قدراتهم في تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة.