

بحث بعنوان

أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على إدارة اللوازم والمستودعات في مجلس الخدمات المشتركة بمحافظة

إربد

اعداد

ناجح محمد سلمان بني هاني

مجلس الخدمات المشتركة لمحافظة إربد

المستخلص

تتناول الدراسة الحالية أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على إدارة اللوازم والمستودعات في مجلس الخدمات المشتركة بمحافظة إربد، ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة. تسعى الدراسة للإجابة عن أسئلة تتعلق بواقع تطبيق معايير الجودة والاستراتيجيات المقترحة لتطويرها. تستمد أهميتها من تسليط الضوء على دور مجلس الخدمات المشتركة كسلطة محلية تقدم خدمات للمواطنين، مع التركيز على حداثة موضوع الدراسة وأهميتها في تطوير الأداء البلدي. اعتمد الباحث المنهج الوصفي المسحي والتحليلي، وخلص إلى نتائج تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق معايير الجودة وتحسين إدارة اللوازم والخدمات، مع توصيات بإنشاء وحدات جودة وتطوير كفاءات العاملين. تميزت الدراسة بمساهمتها في تعزيز جودة الخدمات واللوازم بالمجالس المشتركة في الأردن، مما يُعد إضافة علمية مهمة في هذا المجال.

Abstract

The current study addresses the impact of implementing total quality management (TQM) standards on the management of supplies and warehouses in the Joint Services Council of Irbid Governorate and their role in improving the quality of services provided. The study aims to answer questions related to the reality of applying quality standards and proposed strategies for their development. Its significance stems from highlighting the role of the Joint Services Council as a local authority providing services to citizens, with a focus on the novelty and importance of the study in improving municipal performance. The researcher adopted a descriptive, survey, and analytical methodology. The findings indicate a positive relationship between the application of quality standards and the enhancement of supplies and services management. Recommendations include establishing quality units and developing the competencies of employees. The study is distinguished by its contribution to enhancing the quality of services and supplies in joint councils in Jordan, which represents a significant scientific addition to this field.

المقدمة:

إن استخدام معايير الجودة في تنفيذ إدارة اللوازم والمستودعات التابعة للمجلس الخدمات المشتركة عملية تأخذ في الاعتبار كيفية المضي قدماً في المشروع لتحقيق الجودة المرغوبة لمخرجات المشروع الذي يتم تنفيذه من قبل البلدية، يتطلب من مديري المشروع البلدي قياس جودة الأنشطة والعمليات المتضمنة في المشروع باستمرار في تطبيق معايير الجودة . وإن مدى تطبيق واستخدام متطلبات الجودة في إدارة اللوازم والمستودعات والخدمات في مجلس الخدمات المشتركة يؤدي إلى استدامة وتجويد تلك الخدمات وإدارة اللوازم والمستودعات، وهذا ما دفع الباحث لإجراء هذه الدراسة.

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة اللوازم والمستودعات التي تطبقها مجلس الخدمات المشتركة في محافظة اربد؟
- ما الاستراتيجيات المقترحة لتطوير جودة إدارة اللوازم والمستودعات والخدمات في مجلس الخدمات المشتركة محافظة اربد؟

فرضيات الدراسة:

تتحدد فرضية الدراسة بما يلي:-

هناك علاقة بين تطبيق معايير الجودة الشاملة في مجلس الخدمات المشتركة محافظة اربد وجودة الخدمات وإدارة اللوازم والمستودعات فيها.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية التعرف على ما يلي:

- الكشف على واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة اللوازم والمستودعات التي تطبقها مجلس الخدمات المشتركة في محافظة اربد.
- تطوير استراتيجية مقترحة لتطوير جودة إدارة اللوازم والمستودعات والخدمات في مجلس الخدمات المشتركة محافظة اربد.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- تتبع أهمية الدراسة من المواضيع التي تناولتها كونها ركزت على أهم موضوعين في تنظيم العمل البلدي وهو؛ معايير الجودة الشاملة، جودة الخدمات وجودة إدارة اللوازم والمستودعات التي تقوم بها مجلس الخدمات المشتركة في محافظة اربد.

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية مجلس الخدمات المشتركة كونها تمثل السلطة المحلية المسؤولة عن تنظيم شؤون الناس وتقديم الخدمات لهم على اختلاف أشكالها وأنواعها، وكونها المسؤول الأول عن تقديم الخدمات وإدارة اللوازم والمستودعات البلدية.
- وتتبع أهمية الدراسة من حداثة المواضيع التي تناولتها حيث إنها ركزت على الجودة وتطبيقاتها في إدارة اللوازم والمستودعات والخدمات التي تقدمها البلدية.
- تتبع أهمية الدراسة كونها تمثل مجهود علمي وإضافة علمية للمكتبة المحلية والعربية في مجال جودة الخدمات وإدارة اللوازم والمستودعات التي تقدمها مجلس الخدمات المشتركة.
- تتبع أهمية الدراسة كونها تلفت نظر متخذي القرارات في مجلس الخدمات المشتركة لأهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة بما يلي:-

الحدود الموضوعي الذي تمثل في: تطبيق معايير الجودة في الخدمات التي تقدمها مجلس الخدمات المشتركة محافظة إربد وأثرها على جودة إدارة اللوازم والمستودعات

الحدود المكانية: مجلس الخدمات المشتركة محافظة إربد في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود المكاني: هو المكان الذي تم تطبيق الدراسة على مجلس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية.

جودة الشاملة في الخدمات وإدارة اللوازم والمستودعات التي تنفذها مجلس الخدمات المشتركة.

الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة

قام المصالححة (2023) بدراسة هدفت لمعرفة واقع تطبيق مجلس الخدمات المشتركة في الأردن لمعايير الجودة الشاملة، وكذلك التعرف على واقع التطور التنظيمي للمجلس الخدمات المشتركة في الأردن، وكذلك تقديم مجموعة من التوصيات التي تزيد فاعلية وكفاءة دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في التطوير التنظيمي للمجلس الخدمات المشتركة في الأردن، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وأظهرت الدراسة النتائج التالية: إن أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على مجلس الخدمات المشتركة يتحدد فيما يلي: السرعة في إنجاز المعاملة والتوسع في تقديم الخدمة، تقليل الأخطاء الإدارية والمالية في عمل مجلس الخدمات المشتركة، وكذلك يؤدي استخدام الجودة إلى تفعيل دور الرقابة الداخلية والخارجية، وكذلك توصلت الدراسة ببرز دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في التطوير التنظيمي للمجلس الخدمات المشتركة من خلال توفير نظام دقيق في مجلس الخدمات المشتركة يحدد مسؤوليات كل إدارة وحدود التدخل بين الأقسام وكذلك آلية التقويم والمحاسبة، وكذلك تطوير وتنمية كفاءة العاملين في مجلس الخدمات المشتركة وذلك بتوفير ورش ومحاضرات تعليمية مستمرة. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على إنشاء وحدات للجودة في جميع مجلس الخدمات المشتركة في المملكة، وكذلك تدريب العاملين في مجلس الخدمات المشتركة وتطوير قدراتهم في استخدام البرامج الالكترونية.

وفي دراسة مصطفى(2014) والتي تم تحديد مشكلة البحث في التساؤل عن مدى توافق أبعاد أو عناصر الثقافة التنظيمية السائدة في أمانة محافظة جدة ومجلس الخدمات المشتركة الفرعية التابعة لها مع متطلبات التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة ؟ ، وقد هدف البحث إلى تقنين مقياس لقياس قوة الثقافة التنظيمية يتسم

بالصدق والثبات ، والتعرف على مدى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بالنسبة لإمكانية النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك حسب المتغيرات الديموغرافية لمفردات مجتمع البحث ، وكذلك بناء نموذج يوضح أبعاد الثقافة التنظيمية المؤثرة على إمكانية التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة. وتم استخدام منهجاً استكشافياً وصفيّاً ، كما تم الحصول على البيانات الأولية من مفردات مجتمع البحث المكوّن من (211) مفردة تمثل الوظائف الرئاسية بأمانة محافظة جدة ومجلس الخدمات المشتركة الفرعية التابعة وذلك بواسطة قائمة الاستقصاء مع تدعيمها بالمقابلة الشخصية ،. وتم التوصل إلى عدد من النتائج من أهمها : 1- إن المتغيرات المستقلة التي تمثل أبعاد الثقافة التنظيمية الأكثر أهمية كانت بالتسلسل كالتالي : التوجه فيما يتعلق بالصراع - دعم الإدارة العليا والتوجه نحو الجودة - التوجه نحو الأفراد العاملين - التوجه المستقبلي للعاملين - التوجه نحو العملاء الخارجيين - ثم البعد الخاص بالولاء والالتزام . 2- لوحظ أنه وفقاً لاتجاهات مفردات العينة أن أكثر أبعاد الثقافة التنظيمية أهمية وأولوية البعد الخاص بالتوجه نحو الصراع ، وهذا يظهر عمق هذا البعد ووجوده بالأمانة ومجلس الخدمات المشتركة ، ولعل ذلك يمثل أحد الأسباب الأساسية التي تؤدي إلى عدم قوة الثقافة التنظيمية بأمانة محافظة جدة ومجلس الخدمات المشتركة التابعة لها . 3- تبين وجود تناقض فيما يتعلق بأبعاد الثقافة التنظيمية المرتبطة بالأفراد فبعض الأبعاد لها أهمية كبيرة مثل التوجه نحو الأفراد العاملين والتوجه المستقبلي للعاملين بينما كانت الأهمية متدنية لأبعاد التنمية والتدريب والتعلم، الحوافز والمكافآت والتقدير . وقد تم اقتراح عدد من التوصيات من أهمها : 1- أن تعمل الإدارة العليا على دراسة ظاهرة الصراع بالأمانة أو مجلس الخدمات المشتركة الفرعية التابعة لما تسببه من سلبيات في العلاقات أو الأداء . 2- الاهتمام باتباع خطوات فعالة نحو بناء الثقة بين الأفراد العاملين، تنمية التوجهات نحو ترسيخ قيمة التعاون والعمل بروح الفريق، دراسة وتطوير البعد الخاص بالحوافز والمكافآت والتقدير، الاهتمام بانسياب المعلومات

والاتصالات، الحرص على تنمية وتدريب الأفراد وتعلمهم، تطوير ممارسات قياس وتقييم الأداء، التشجيع على الابتكار والإبداع، وكذلك التأكيد على أهمية العملاء الخارجيين وما يقدم لهم من خدمات . 3- الحرص على تطوير الثقافة التنظيمية السائدة لزيادة قوتها وترسيخها لدى العاملين بأمانة محافظة جدة ومجلس الخدمات المشتركة الفرعية التابعة لها.

قامت النادي (2007) بدراسة هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظر المستفيدين كما هدفت إلى بيان العلاقة بين تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل بلدية الزرقاء و بين كل متغير من المتغيرات المستقلة و التي تشمل : (الاستجابة عند طلب الخدمة، و الاستدامة في تقديم الخدمة، كفاءة مقدم الخدمة، المحيط المادي، سرعة و دقة الإنجاز، نظم و إجراءات العمل، الموضوعية في التعامل)، بالإضافة إلى بيان تقييم المستفيدين لمجالات الدراسة المختلفة وفقا للمتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، و المؤهل العلمي، الدخل الشهري، قطاع العمل، و طبيعة التعامل مع البلدية)

بالإضافة إلى تحديد أهم المشكلات و الصعوبات التي تواجه المستفيدين عند طلبهم الخدمة من بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظرهم و لتحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة بتصميم استبانة، تم التأكد من صدقها و ثباتها قبل توزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (500) مستفيد ، تم اختيارهم وفق أسلوب العينة المتاحة. و قد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء ذات درجة جودة متوسطة و ذلك من وجهة نظر المستفيدين، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء بين كل متغير من المتغيرات المستقلة، كما كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم

المستفيدين لجودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء تعزى للمتغيرات الشخصية المؤهل العلمي، والجنس.

وعلى ضوء النتائج السابقة فإن الدراسة توصي بما يلي: زيادة الاهتمام بالمجالات التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المحلية لبلدية الزرقاء ، تركيز اهتمام ادارة البلدية على الأفراد الذين يقومون بتقديم الخدمة للمستفيدين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

جميع الدراسات ركزت على مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الخدمات وإدارة اللوازم والمستودعات التي تقدمها مجلس الخدمات المشتركة.

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وهذا ما اتجه إليه الباحث في هذه الدراسة.

إن جميع الدراسات السابقة طبقت على بيئة مجلس الخدمات المشتركة وفي دول مختلفة.

جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها؛

-اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على مجلس الخدمات المشتركة في محافظة اربد بالمملكة الأردنية الهاشمية.

جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة من حيث الموضوع الذي ركزت هذه الدراسة جودة الخدمات وإدارة اللوازم والمستودعات في مجلس الخدمات المشتركة.

واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

- تحديد مشكلة الدراسة، وأسئلة الدراسة وأهميتها.
- تحديد أهداف الدراسة.
- واختيار المنهج العلمي الملائم.
- وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع، والاستفادة من كتابة الأدب النظري.
- الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية وفي نفس الموضوع.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

شريحة الدراسة وهم جميع الموظفين في مجلس الخدمات المشتركة التابعة لمحافظة اربد بالمملكة الأردنية الهاشمية.

وتعتبر على حد علم الباحث من الدراسات القليلة التي تطبق على مجلس الخدمات المشتركة المملكة الأردنية الهاشمية.

عمليات إدارة جودة المشروعات في مجلس الخدمات المشتركة:

- 1- خطة إدارة الجودة: تخطيط إدارة جودة ادارة اللوازم والمستودعات هي عملية تحديد متطلبات ومعايير الجودة للمشروع ونواتجه، وتوثيق كيفية تحقيق المشروع لمتطلبات الجودة المرجوة في مجلس الخدمات المشتركة، ويمكن أن يتم ذلك من قبل مدير المشروع أو مكتب إدارة ادارة اللوازم والمستودعات، أما الفائدة الرئيسية

من هذه العملية فهي توفير الإرشاد والتوجيه الكافي حول كيفية إدارة الجودة والتحقق من صحتها خلال المشروع.

2- أداء وضمن الجودة: إجراء ضمان الجودة هو عملية تدقيق متطلبات الجودة ونتائج قياسات المراقبة لضمان استخدام معايير الجودة المناسبة ومتطلباتها التشغيلية لتنفيذ مشاريع مجلس الخدمات المشتركة، وتكون الفائدة الرئيسية من هذه العملية بتسهيل تحسين عمليات الإدارة وبجودة عالية.

3- جودة التحكم: جودة الرقابة أو التحكم هي عملية مراقبة وتسجيل نتائج تنفيذ أنشطة الجودة لتنفيذ المشروع لدى القسم المختص في مجلس الخدمات المشتركة وفق القيود المالية و الزمنية المحددة سلفاً بحيث يقوم المشروع بتقييم الأداء والتوصية بالتغييرات اللازمة.

وتشمل الفوائد الرئيسية لإدارة الجودة للمشاريع عن طريق هذه العملية ما يلي:

- تحديد أسباب ضعف جودة المشروع والعمليات أو المنتج والتوصية واتخاذ الإجراءات اللازمة للقضاء عليها من قبل المختصين بالبلدية.
- التحقق من أن مخرجات المشروع والعمل عليه يفي بالمتطلبات المحددة من قبل أصحاب المصلحة الرئيسيين اللازمة للقبول النهائي.

ما هي فوائد تطبيق معايير الجودة في تنفيذ ادارة اللوازم والمستودعات في مجلس الخدمات المشتركة

- ادارة اللوازم والمستودعات ذات مستوى جودة عالية.
- رضا متلقي الخدمة عن مشاريع البلدية.
- سرعة في الإنجاز وتكلفة أقل.

– ديمومة الخدمات فترة أكبر.

منهج الدراسة الحالية

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصف دقيق، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها، بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وفي هذه الدراسة يسعى الباحث لوصف مدى تطبيق معايير الجودة في الخدمات وإدارة اللوازم والمستودعات في مجلس الخدمات المشتركة من خلال جمع المعلومات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

قام الباحث بعرض نتائج الدراسة من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة كما يلي:–

للإجابة عن السؤال الأول والذي نص على ” ما أهداف تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة اللوازم والمستودعات التي تطبقها مجلس الخدمات المشتركة في محافظة اربد؟

أبرز أهداف تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة اللوازم والمستودعات التي تطبقها مجلس الخدمات المشتركة في محافظة اربد ما يلي:

– تطوير النظم المتبعة في مجلس الخدمات المشتركة محافظة اربد لإدارة اللوازم والمستودعات والخدمات البلدية من خلال تطبيق النظم والممارسات العالمية الحديثة لتحقيق أهداف التنمية.

- إنجاز ادارة اللوازم والمستودعات مجلس الخدمات المشتركة في محافظة طبقاً للميزانيات المرصودة لها وفي الوقت المحدد للتنفيذ مع تحقيق متطلبات الجودة.
 - اختصار الإجراءات والوقت لتنفيذ الخدمات وادارة اللوازم والمستودعات.
 - زيادة القدرة على إنجاز ادارة اللوازم والمستودعات والتطور في تقديم الخدمات.
 - تحسين جودة الدراسات والتنفيذ للخدمات وادارة اللوازم والمستودعات التي تقوم بها مجلس الخدمات المشتركة محافظة اربد.
 - التوجه نحو اللامركزية في تنفيذ تلك الخدمات وادارة اللوازم والمستودعات.
 - تقليل تكاليف القيام بالخدمات وادارة اللوازم والمستودعات في مجلس الخدمات المشتركة.
- للإجابة عن السؤال الثاني والذي نص على "ما الاستراتيجيات المقترحة لتطوير جودة ادارة اللوازم والمستودعات والخدمات في مجلس الخدمات المشتركة محافظة اربد؟
- أن أهم إستراتيجية لتطوير جودة ادارة اللوازم والمستودعات والخدمات في مجلس الخدمات المشتركة محافظة اربد من خلال ما يلي:
- إعداد إستراتيجية واضحة وعملية لتطوير وتحسين نظم إدارة ادارة اللوازم والمستودعات البلدية في جميع مراحلها بما يتماشى مع النظم العالمية الحديثة في هذا المجال وبما يناسب واقع التطبيق في مجلس الخدمات المشتركة التابعة لمحافظة اربد.

- إيجاد حلول للنقص في عدد وكفاءة أجهزة الإشراف على تنفيذ ادارة اللوازم والمستودعات البلدية في جميع مراحلها بما يتماشى مع النظم العالمية الحديثة في هذا المجال وبما يناسب واقع التطبيق في مجلس الخدمات المشتركة التابعة لمحافظة اربد.
- تطوير برامج التدريب والتأهيل لمهندسي الإشراف والجهاز المساعد لهم بمجلس الخدمات المشتركة في محافظة اربد والاعتماد على التقنيات الحديثة التي تساعد على زيادة كفاءة التخطيط والمتابعة.
- وضع خطة لتلبية احتياجات مجلس الخدمات المشتركة في محافظة اربد من الأجهزة المساعدة والمعدات (أجهزة قياس - أجهزة مساحية - أجهزة وملحقات الحاسب الآلي ونحوها).
- إعداد إستراتيجية لتطوير آليات الفحص والاختبار وضبط الجودة من خلال المختبرات الحكومية والخاصة بما يضمن تحقيق أهداف الجودة في ادارة اللوازم والمستودعات البلدية وسلامة التنفيذ.
- إعداد إستراتيجية لكيفية الربط الآلي بين وزارة الإدارة المحلية ومجلس الخدمات المشتركة، وإعداد قاعدة بيانات دقيقة تحتوي على جميع بيانات ادارة اللوازم والمستودعات بمجلس الخدمات المشتركة المختلفة بمحافظة اربد ومراجعة نماذج المعلومات المستخدمة لمتابعة ادارة اللوازم والمستودعات وتطويرها بحيث توفر لجهاز الإشراف بالوزارة متابعة مستجدات الأمور وتقديم سير العمل لأي من مشاريع مجلس الخدمات المشتركة المنفذه.
- برنامج تطوير منظومة الجودة للخدمات وادارة اللوازم والمستودعات:
يهدف هذا البرنامج إلى إعداد نظام متكامل للارتقاء بمنهجية مراقبة وتأكيد الجودة ويتكون البرنامج من ثلاثة مستويات (البلدية، ، الوزارة، أجهزة المراقبة الخارجية)، ويعمل البرنامج على تقوية آليات ضبط وتأكيد الجودة فيما يتعلق بإعمال الخدمات وادارة اللوازم والمستودعات التي تقوم بها مجلس الخدمات المشتركة، بالإضافة

إلى إعداد نظم إدارية للمجلس الخدمات المشتركة تضمن جودة التخطيط والتنفيذ طبقاً لمعايير الجودة العالمية في جميع إدارة اللوازم والمستودعات التي يتم تنفيذها في مجلس الخدمات المشتركة.

ويتضمن برنامج تطوير منظومة الجودة تنفيذ إدارة اللوازم والمستودعات التطويرية التالية:

- الرقابة على جودة الخلطات الأسفلت والجدران الخرسانية.
- الرقابة المركزية على المختبرات.
- التطوير الإداري للمراقبة على إدارة اللوازم والمستودعات.
- إنشاء نظام للتحقيق الفني وتقرير شهري وأسبوعي عن تنفيذ إدارة اللوازم والمستودعات.
- استراتيجيه لتطوير وإنشاء المختبرات داخل مجلس الخدمات المشتركة وخاصة مجلس الخدمات المشتركة الكبرى.

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- إجراء المزيد من البحوث و الدراسات حول إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي، وفي مجلس الخدمات المشتركة بشكل خاص وخاصة الخدمات وإدارة اللوازم والمستودعات التي تقوم بها مجلس الخدمات المشتركة، و الاستفادة من التجارب العالمية و المحلية في هذا المجال.
- على مجلس الخدمات المشتركة في محافظة اربد تطبيق الإستراتيجية المقترحة لرفع جودة إدارة اللوازم والمستودعات التي تنفذها.

- على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات التي تبحث في طرق تحسين الخدمات وإدارة اللوازم والمستودعات التي تنفذها مجلس الخدمات المشتركة.
- من المؤمل أن يستفيد من نتائج الدراسة كل من مجلس الخدمات المشتركة بالمملكة الأردنية الهاشمية بشكل عام ومجلس الخدمات المشتركة محافظة اربد بشكل خاص.
- على مجلس الخدمات المشتركة في محافظة اربد وضع شروط صارمة مع ضمان حسن التنفيذ لكل إدارة اللوازم والمستودعات التي تنفذها.

المراجع

- الكردي، رنا. (2010). درجة تطبيق التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح: فلسطين.
- عبدالقادر، حسين. (2019). واقع التخطيط الاستراتيجي ومستوى جودة الخدمات المقدمة من مجلس الخدمات المشتركة الفلسطينية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة بائنة، 20(2)، 313-340.
- علام، بوبكر وبن الصغير، عبد العظيم. (2021). أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة- دراسة ميدانية بالمصلحة البنية متريه لبلدية سعيدة، مجلة السياسة العالمية، 5(2)، 97-114.
- الحياصات، خالد. (2006). معايير قياس كفاءة وفاعلية إستراتيجية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر الموظفين، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 2، العدد 4.

- رجعي، عوني.(2008). اتجاهات أعضاء المجالس البلدية نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في مجلس الخدمات المشتركة جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة القدس فلسطين.
- مصطفى، يوسف(2015). تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات البلدية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.
- المصالحه، أحمد ضيف الله.(2023). تطبيق معايير الجودة الشاملة ودورها في التطوير التنظيمي للمجلس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2.(4)
- النادي، أسماء.(2007). قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت: الأردن.

المراجع الأجنبية

- nawy.A (2005). Implementation of TQM and lean Six- Sigma tools in local government: a framework and a case study, University of Central Florida, USA.
- Noronha Carlos (2002), The Theory of Culture-specific Total Quality Management, (New York Library of Congress Cataloging-in-Publication Data