



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

دور إدارة الجودة الاستراتيجية في تعزيز ديناميكية المعرفة

رسالة ماجستير

الإدارة الصناعية

عمر سامي عبد المجيد

بإشراف

الأستاذ الدكتور

علي عبد الستار الحافظ

المستخلص

تمثلت مشكلة الدراسة بان الباحث لاحظ بانه لاتوجد لدى العاملين معرفة بأبعاد إدارة الجودة الاستراتيجية وديناميكيات المعرفة في المنظمة عينة الدراسة، وهل يمكن تطبيق إجراءات إدارة الجودة الاستراتيجية وديناميكية المعرفة في المنظمة عينة الدراسة . تتبثق أهمية الدراسة في كونها من الدراسات القليلة التي تختص بدراسة العلاقة بين إدارة الجودة الاستراتيجية بأبعادها الأساسية وديناميكية المعرفة وحسب اطلاع الباحث المتواضع، إذ يمكن لهذين المفهومين أن يعززان تحقيق الجودة العالية في الخدمات المقدمة للمستفيدين. وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور إدارة الجودة الاستراتيجية بأبعادها (الإدارة التشاركية، تمكين العاملين، الحوافز والمكافآت، الرضا الوظيفي) في تعزيز ديناميكية المعرفة بأبعادها (المعرفة العقلية، المعرفة العاطفية، المعرفة الروحية، ديناميكيات العرفة العالية الانتروبيا) لدى موظفي دائرة الوقف السني في محافظة نينوى. وتأتي هذه الدراسة استجابة للتحويلات المتسارعة في بيئة المنظمات الخدمية وما تفرضه من ضغوط متزايدة لرفع جودة الخدمات المقدمة وتحقيق التميز المؤسسي. اعتمدت الرسالة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمتها لطبيعة الموضوع، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات بعد التأكد من صدقها وثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ. وبلغت عينة الدراسة (٢٠٠) موظفاً من العاملين في ال دائرة ، اختيروا بطريقة عشوائية طبقية لضمان تمثيل متوازن للفئات المستهدفة. وقد جرى تحليل البيانات باستخدام برنامجي SPSS Ver. 24 و AMOS Ver. 24 لتشخيص العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أبرزها: أن جميع أبعاد إدارة الجودة الاستراتيجية وديناميكية المعرفة قد جاءت أعلى من الوسط الفرضي (٣) وفق مقياس ليكرت الخماسي، مما يدل على وعي واضح لدى الموظفين بأهمية هذه الأبعاد. كما تبين أن بعد تمكين العاملين احتل المرتبة الأولى بين أبعاد إدارة الجودة الاستراتيجية، في حين جاء بعد المعرفة العقلية في مقدمة أبعاد ديناميكية المعرفة. وأكدت النتائج وجود علاقات ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين إدارة الجودة الاستراتيجية وديناميكية المعرفة، بما يعكس أهمية تبني ممارسات الجودة الاستراتيجية لتعزيز المعرفة الديناميكية وتحقيق أداء تنظيمي متفوق. وتقتصر الدراسة بضرورة تكثيف الجهود لتفعيل الإدارة التشاركية والحوافز والمكافآت، فضلاً عن العمل على تطوير برامج تدريبية وتنموية تسهم في ترسيخ أبعاد ديناميكية المعرفة، بما يعزز قدرة الدائرة على تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المجتمع.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الاستراتيجية، ديناميكية المعرفة، ديناميكيات المعرفة العالية(الانتروبيا).

Abstract

This study investigates the impact of *Strategic Quality Management (SQM)* on enhancing *Knowledge Dynamics (KD)* among employees of the Sunni Endowment Directorate in Nineveh Province. The research problem stems from the observed lack of awareness among employees regarding SQM and KD dimensions, and whether these practices can be effectively applied within the organization.

Adopting a *descriptive-analytical approach*, data were collected through a validated questionnaire distributed to (200) employees selected via stratified random sampling. Data analysis was conducted using *SPSS v21* and *AMOS v24*.

The findings revealed that all SQM and KD dimensions exceeded the hypothetical mean (3), indicating employees' strong awareness of their significance. *Employee empowerment* ranked highest among SQM dimensions, while *cognitive knowledge* led the KD dimensions. Results confirmed significant positive correlations and effects between SQM and KD.

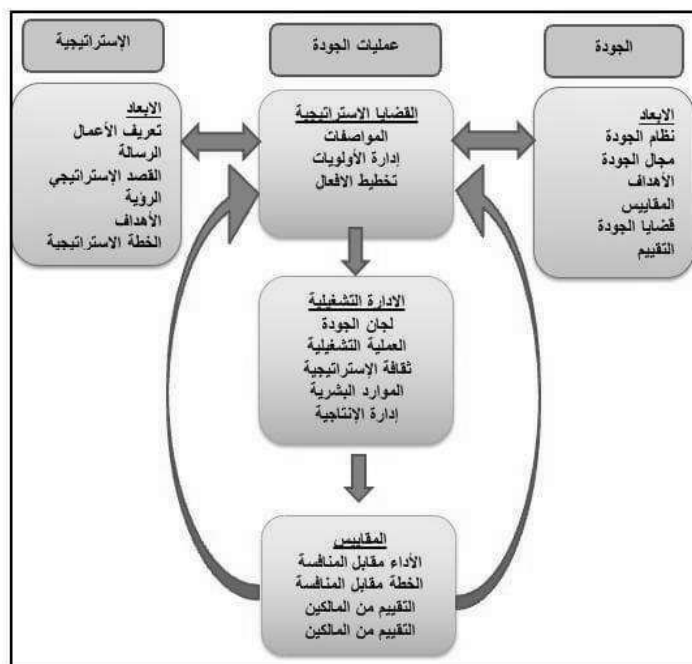
The study recommends promoting participative management, enhancing incentive systems, and implementing training programs to strengthen knowledge dynamics and improve service quality.

Keywords: Strategic Quality Management, Knowledge Dynamics, High-Entropy Knowledge Dynamics..

HIGHLIGHTS

1-Strategic Quality Management.**2- Dimensions And Models Of Strategic Quality Management****3-Knowledge Dynamics: Nature and Dimensions.****4-High-Entropy Knowledge Dynamics**

GRAPHICAL ABSTRACT



الشكل (٥) نموذج الإدارة الإستراتيجية للجودة



الشكل رقم (٨) المجموعات الدلالية لتحليل مفهوم ديناميكيات المعرفة

Keywords:	ABSTRACT
Keywords: Strategic Quality Management, Knowledge Dynamics, High-Entropy Knowledge Dynamics..	This study investigates the impact of <i>Strategic Quality Management (SQM)</i> on enhancing <i>Knowledge Dynamics (KD)</i> among employees of the Sunni Endowment Directorate in Nineveh Province. The research problem stems from the observed lack of awareness among employees regarding SQM and KD dimensions, and whether these practices can be effectively applied within the organization. Adopting a <i>descriptive-analytical approach</i>, data were collected through a validated questionnaire distributed to (200) employees selected via stratified random sampling. Data analysis was conducted using <i>SPSS v21</i> and <i>AMOS v24</i>. The findings revealed that all SQM and KD dimensions exceeded the hypothetical mean (3), indicating employees' strong awareness of their significance. <i>Employee empowerment</i> ranked highest among SQM dimensions, while <i>cognitive knowledge</i> led the KD dimensions. Results confirmed significant positive correlations and effects between SQM and KD. The study recommends promoting participative management, enhancing incentive systems, and implementing training programs to strengthen knowledge dynamics and improve service quality. E-Mail: https://Uomosul.edu.iq/libcentral E-Mail: central_library@Uomosul.edu.iq omar.23bap203@student.uomosul.edu.iq

**University of Mosul
College of Administration
and Economics**



The Role Of Strategic Quality Management In Enhancing Knowledge Dynamism

M.Sc Thesis
Industrial Management

Omar Sami Abdulmajid

Supervised by
**Prof. Dr
Ali Abdul Sattar Al-Hafidh**