

دور تكنولوجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة

الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية

((دراسة حالة في كلية الطب / جامعة الكوفة))

حامد كريم الحدراوي*

علي حميد هندي العلي*

المقدمة :

إن تزايد حدة المنافسة بين المنظمات والانفتاح الكبير الذي يشهده العالم في جميع ميادين الحياة ، وخصوصاً التطورات الكبيرة الحاصلة في مجال تكنولوجيا إدارة المعلومات حتمَ على منظمات الأعمال إعادة النظر في التكنولوجيا التي تعتمد عليها لانجاز عملها بكفاءة ومرونة عالية ، إذ أن تكنولوجيا إدارة المعلومات تمثل القوة الجبارة للمنظمة والمورد المهم الذي لا يمكن أن يُستهان به فيمكن وصفها بأنها عمود ارتكاز لأي منظمة أو الينبوع الدائم للجريان ، وعليه فإن هذه التطورات وغيرها من العوامل الخارجية حتمت على المنظمات البحث عن وسائل جديدة كفيلة بتحقيق الميزة التنافسية لها ، ومن ضمن الوسائل التي اعتمدتها لتحقيق ميزتها التنافسية هي اللجوء إلى تطبيق متكامل لإدارة الجودة الشاملة في ضوء رؤية إستراتيجية من خلال تكنولوجية إدارة المعلومات .

ومن هنا تبلورت فكرة الدراسة التي تمحورت حول إظهار الدور والعلاقة لمتغيري الدراسة ، والتي يتم من خلالها توضيح دور تكنولوجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية وبالأخص منظمات التعليم العالي (الكليات) ، وذلك لما لقطاع التعليم العالي من أهمية كبيرة في تطوير المجتمعات وتحقيق التنمية الاقتصادية فيها من خلال التأثير في زبائن هذه المنظمات وهم (الطلاب) ، و ما يربط هذه المنظمات من علاقة وثيقة بالمجتمع متمثلة بأرباب العمل في المنظمات الأخرى ، ولابد من الإشارة إلى أن منظماتنا التعليمية أصبحت بأمس الحاجة إلى الترويج والتطبيق لمفهوم التكنولوجية المعلوماتية والجودة الشاملة وذلك كونها من المتطلبات الأساسية التي يتوقف عليها نجاح المنظمات التعليمية وعلى وجه الخصوص في المستقبل .

* مدرس دكتور في كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الكوفة .

* باحث في كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الكوفة .



المبحث الأول

منهجية الدراسة

أولاً :- مشكلة الدراسة : إن هذه الدراسة تبحث في موضوع مهم يتعلق بحاجة المنظمات العراقية و على وجه الخصوص الخدمية منها (التعليمية) إلى فهم واستخدام وتطوير وتحديث دور تكنو استراتيجية إدارة المعلومات في عملها لغرض مساعدتها على تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة التي أصبحت ضرورة حتمية تتطلبها المنظمات التي تسعى للحصول على الصفة العالمية ... لذا فان مشكلة الدراسة يمكن تجسيدها من خلال التساؤل العام وهو : هل لتكنو استراتيجية إدارة المعلومات دور في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية ؟ وعليه فان التساؤل الفرعي الخاص بالدراسة يمكن أن ينبثق من التساؤل العام وعلى النحو التالي :-

(١) هل هناك دور لتكنو استراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الميدان المبحوث ؟

ثانياً :- أهمية الدراسة : تنبع أهمية الدراسة من موضوعها الذي تناقشه ألا وهو دور تكنو استراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية حيث أن تكنو استراتيجية إدارة المعلومات تُعتبر من المقاييس المهمة التي يمكن من خلالها قياس تطور ونجاح المنظمة من جانب ؛ وتحقيقها للميزة التنافسية من جانب آخر .

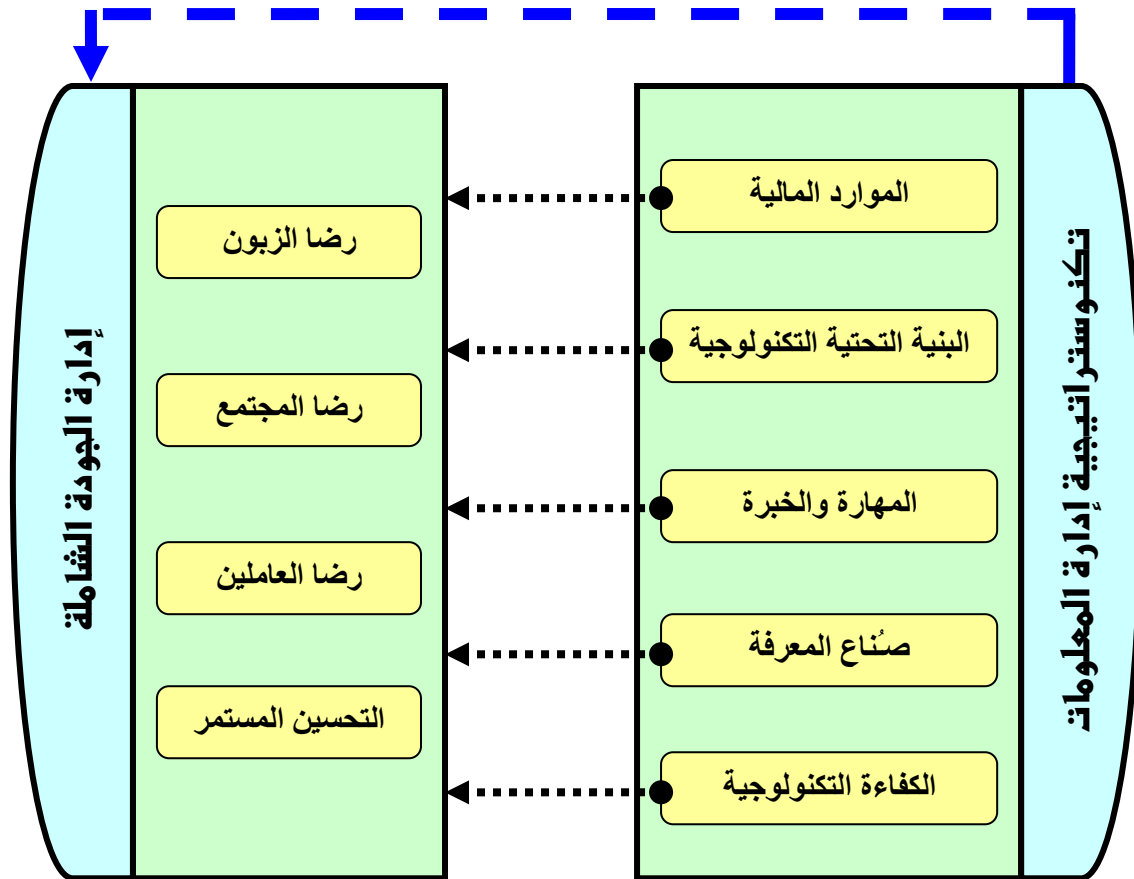
ثالثاً :- أهداف الدراسة : في ضوء ما تمت الإشارة إليه مسبقاً في مشكلة الدراسة ، و من اجل الإحاطة بأبعاد مشكلة الدراسة فإنها تسعى إلى بلوغ الأهداف الآتية :

(١) تحديد الممارسات التي تركز عليها تكنو استراتيجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة لعينة الدراسة .

(٢) الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنو استراتيجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة.

رابعاً :- مخطط وفرضيات الدراسة : لغرض تحقيق الأهداف الأساسية للدراسة فانه لا بد من بناء المخطط الفرضي الذي يمثل أنموذج لمجموعة من العلاقات الافتراضية والتي قد تكون بصورة كمية أو كيفية يتم من خلالها جمع الملامح الرئيسة للواقع الذي نحن بصدد دراسته . فنلاحظ في هذه الدراسة وجود متغيرين احدهما مستقل وهو (تكنو استراتيجية إدارة المعلومات) والآخر معتمد متمثلاً (بإدارة الجودة الشاملة) ، كما في الشكل (١) أدناه :-





شكل (١) المخطط الفرضي للدراسة

المصدر : من إعداد الباحث

لذا صيغت فرضيات الدراسة في ضوء المخطط الفرضي وأهداف الدراسة التي ستخضع للاختبار ،
وعندها سوف تثبت صحتها من عدمه ... وعليه فان هذه الدراسة ستتطلق في معالجة المشكلة الأساسية
لها من خلال الفرضيات التالية :-

الفرضية الرئيسة الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مقاييس تكنولوجيا استراتيجية إدارة
المعلومات و(إدارة الجودة الشاملة وأبعادها) ، وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :-

(١ - ١) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد المالية و(إدارة الجودة الشاملة وأبعادها) .
(١ - ٢) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البنية التحتية التكنولوجية و(إدارة الجودة الشاملة
وأبعادها) .

(١ - ٣) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المهارة والخبرة و(إدارة الجودة الشاملة وأبعادها) .

(١ - ٤) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صناعة المعرفة و(إدارة الجودة الشاملة وأبعادها) .

(١ - ٥) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الكفاءة التكنولوجية و(إدارة الجودة الشاملة وأبعادها

).

خامساً :- حدود الدراسة :

(١) الحدود المكانية : لقد شملت الدراسة الحالية كلية الطب في جامعة الكوفة وما ارتبط بها من فروع علمية متمثلة بسبعة فروع أساسية موزعة في داخل حرم الكلية ، وكذلك خمسة فروع سريرية : ثلاثة منها موزعة في مستشفى الصدر التعليمي ، واثنان في مستشفى الزهراء التعليمي للولادة .

(٢) الحدود الزمانية : إن الحدود الزمانية للدراسة تمثل مدة إعداد الدراسة بشكل عملي في الميدان المبحوث والتي تبدأ من الزيارات الأولية من قبل الباحث لتشخيص مشكلة الدراسة ، وكذلك فترة الحصول على البيانات اللازمة للدراسة ، ومدة توزيع الاستبانة واسترجاعها ، وحدود هذه الدراسة امتدت للفترة من ١/٨ / ٢٠١٢ ولغاية ٢٨/٥/٢٠١٢ .

(٣) الحدود البشرية : إن الحدود البشرية للدراسة الحالية اشتملت على القيادات في الإدارة العليا وكذلك المدراء في الإدارة الوسطى فضلاً عن العاملين في الإدارة التنفيذية في كلية الطب (عينة الدراسة) .

سادساً :- عينة الدراسة : استخدم الباحث طريقة العينة العمدية في اختيار أفراد العينة ، فقد كان حجم مجتمع الدراسة (٤١٧) موظف في حين شملت عينة الدراسة على (٨٦) موظف ، يمثلون بدورهم الإدارة العليا والإدارة الوسطى والإدارة التنفيذية في الكلية .

سابعاً :- طرق جمع البيانات والمعلومات: من اجل تحقيق الأهداف المبتغاة من الدراسة فانه لا بد من تحديد الطرق التي تم في ضوئها جمع البيانات والمعلومات لها ، لذا عمد الباحث إلى تحديد مجموعة من الطرق وهي كما يلي :-

(١) المصادر العلمية المختلفة : لغرض إغناء الجانب النظري للدراسة فقد اعتمد الباحث على مجموعة من المؤلفات العربية والأجنبية من كتب ، ودوريات ، و أطاريح دكتوراه ، و رسائل ماجستير ، وبحوث في مجال الإدارة .

(٢) المقابلات الشخصية والمشاهدات والأرشيف : تم إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع مدراء الأقسام ومعاونيهم لغرض توضيح ما جاء في الدراسة ، والإجابة على استفساراتهم بشأن بعض المتغيرات الواردة في استمارة الاستبيان .

(٣) الإستبانة : تم استخدام الاستبيان لأنه يُعد الاستبيان احد وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من اجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم وكذلك دوافعهم ومعتقداتهم (عريفج وآخرون ، ١٩٩٩ : ٦٧) .

(٤) أساليب التحليل الإحصائي : و يتكون هذا النوع من ثلاثة فروع مختلفة اعتمدت بمجملها على البرامج الالكترونية الجاهزة ، تم من خلالها قياس واختبار اتساق متغيرات الدراسة وهي:-



(أ) قياس ثبات مقاييس الدراسة : لغرض التحقق من ثبات مقاييس الدراسة والاتساق الداخلي لأبعادها ، فقد تم إجراء اختبار معامل الارتباط ومعامل ارتباط ألفا (rt) الذي يطلق عليه معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) ، ومعامل ارتباط التجزئة النصفية (Guttman Split-Half Coefficient) .

(ب) الأساليب الإحصائية : استناداً على ما تم جمعه من بيانات تمثلت بإجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان ، قام الباحث باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS . Ver . 15) وذلك لحساب الإحصائيات الوصفية : التي تضمنت الأساليب الإحصائية الوصفية المتمثلة بجدول التوزيع التكراري (FDT) والوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي (%) والأهمية النسبية ومعامل ارتباط الرتب لسبيرمان (rs) ومعامل ارتباط بيرسون ، والأساليب الإحصائية الاستدلالية : متمثلة باختبار (t) واختبار (F) واختبار الارتباط الخطي البسيط والمتعدد .

المبحث الثاني

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

أولاً :- تكنولوجيات إدارة المعلومات

(١) مفهوم تكنولوجيات إدارة المعلومات : إن تكنولوجيات إدارة المعلومات تُعد مصدراً هاماً من مصادر العمل داخل وخارج المنظمة وهذا المصدر قادر على مساندة ودعم الأعمال والأنشطة الأخرى التي تدعم العمليات والقابليات السريعة لمتخذي القرار ، فقد أشار (Pal & Pantaleo , 2005 : 72) إلى أن تكنولوجيات إدارة المعلومات في المنظمات تعتبر مصدراً مهماً من مصادر النجاح وأيضاً تعتبر المفتاح الرئيسي الذي يدعم مستخدم المعلومات وبشكل أساسي ، ويكون ذلك من خلال عملية الموائمة فيما بين العمل وتكنولوجيا المعلومات ، ويؤكد (Dokhan , 2010 : 66) إلى أن العالم الغربي في الوقت الراهن بدأ بالانتقال من مرحلة الجيوستراتيجي^(١) (geo - strategy) إلى مرحلة التكنولوجيات (techno - strategy) والذي تكون فيه تكنولوجيا إدارة المعلومات وسيلة التنافس الحديثة ، وعلى هذا الأساس فإنه من الواجب على المنظمات العمل على تحقيق التكامل بين التكنولوجيا والمعلومات والخطة الإستراتيجية لأن هذا التكامل سينعكس إيجابياً على عملها ويترجم في النهاية إلى أداء أفضل ، ويتفق (Passiante , 2010 : 11 – 12) مع ما تقدم كونه يرى إن تكنولوجيات إدارة المعلومات تمثل نتائج وحلول جديدة لتطبيق إستراتيجية التغيير التنظيمي الإبداعي بوصفها وسيلة لتوضيح العلاقة بين إستراتيجية المنظمة والوسائل والأدوات التنظيمية ، وكذلك توضيح العلاقة فيما بين

(١) لقد أشار (ياسين ، ٢٠٠٧ : ١٥٢) إلى مفهوم الجيوستراتيجي (geo - strategy) على أنه مدخل للإدارة الإستراتيجية الدولية والتي تعتمد على اللامركزية الجغرافية ويتم اللجوء إلى هذا المدخل من قبل المنظمة لتقليل مخاطر المنافسة وأيضاً لمنح المنظمة المرونة الكافية في تخطيط وتوجيه أعمالها



المنظمة وتكنولوجيا إدارة المعلومات التي تكونت من التطور الحاصل في بيئات الأعمال وكذلك التعقيد الحاصل في البيئة التنافسية لها ، في حين يرى كل من (Curry & Joanne , 2000 : 2) و (Campos , et al , 2009 : 47) إن عملية تكنولوجيا إدارة المعلومات ما هي إلا عملية تنظيمية ذات طابع متعدد الجوانب وذلك بسبب كونها تمثل مدرسة معقدة جداً لتناولها فكران أساسيان هما : تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإستراتيجية فكلاهما يمثلان معتقد مهم في الفكر الإداري و كلاهما يؤثران على الأداء و بشكل ملحوظ وهذا يعني انه لا بد من إجراء عملية دمج للتخطيط الاستراتيجي وتكنولوجيا إدارة المعلومات في المنظمة حيث أن التخطيط لتكنولوجيا إدارة المعلومات يكون نشاط مركب بسبب المتغيرات المتزايدة فيهما لذا فانه يتطلب العمل والمعرفة التكنولوجية معاً.

ويشير (Thomson & Sigurdson , 2008 : 84) إلى أن المنظمات الصينية تعتمد في عملها على تكنولوجيا إدارة المعلومات لأنها تركز الانتباه على توحيد مقاييس العمل والذي يقود في النتيجة إلى إيجاد الاستراتيجيات الرائدة لعمل المنظمات هناك ، ولغرض الإحاطة أكثر بموضوع تكنولوجيا إدارة المعلومات ندرج في الجدول (١) التالي مجموعة من المفاهيم من وجهة نظر مجموعة من الكتاب والباحثين .

جدول (١) مفهوم تكنولوجيا إدارة المعلومات بحسب آراء بعض الكتاب والباحثين

ت	الكاتب / السنة / الصفحة	المفهوم
١	رمضان وآخرون ، ٢٠٠٧ : ٦	خطة إستراتيجية خاصة لتكنولوجيا المعلومات تتبع وتتألف مع الخطة الإستراتيجية العامة لأعمال المنظمة ، وتهدف مثل هذه الخطة إلى تحقيق التكامل بين أنظمة المعلومات والموائمة بينها وبين أهداف المنظمة .
٢	Campos , et al , 2009 , 44	أسلوب انبثق من التقنيات الجديدة والتغيرات الحاصلة في الاستراتيجيات المسيطرة والهيكل التنظيمية للمنظمات ، والتي تعمل على تبديل طبيعة المنافسة وتغيير قواعدها .
٣	الحدراوي ، ٢٠١١ : ٣٧	مجموعة من العمليات المتكاملة المتمثلة بالتخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والشبكات بهدف استخدامها استخداماً امثلاً في نشر المعلومات والمعرفة (المشاركة بها وتقاسمها) بين المستخدمين للوصول إلى أفضل الحالات في تحقيق رضا المستخدم (الزبون) في

ت	الكاتب / السنة / الصفحة	المفهوم
		بيئة الأعمال الالكترونية .
٤	الدهان ، ٢٠١١ : ٣١	خطة إستراتيجية خاصة لتكنولوجيا المعلومات تتبع وتتألف من الخطة الإستراتيجية العامة لأعمال المنظمة واستخدام هذه الخطة وأنظمتها وعملياتها بالمشاركة في المعارف والمعلومات .
٥	Mazlomi , et al , 2011 , 1	عملية تنظيمية تترجم كإستراتيجية عامة للمنظمة ضمن سياق تكنولوجيا إدارة المعلومات تتطلب إعطاء أولوية الاستثمار في تطوير تكنولوجيا المعلومات باعتبارها تمثل أهداف طويلة الأجل للمنظمة .

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على آراء الباحثين والكتاب الوارد ذكرهم في الجدول .

وعلى أساس ما تقدم يعرف الباحث تكنولوجيا إستراتيجية إدارة المعلومات على إنها عملية تنظيمية يتم من خلالها دمج المهارات الفكرية والمعلوماتية مع الأجهزة والمعدات التكنولوجية بطريقة إستراتيجية تضمن للمنظمة الحصول على الميزة التنافسية .

(٢) مجالات قياس تكنولوجيا إستراتيجية إدارة المعلومات : لغرض تحديد الفائدة من أي مفهوم يراد تطبيقه لابد وان يتم تحديد مجالات قياسه ومن ثم المقارنة فيما بين هذه المجالات وبين ما موجود على ارض الواقع من تطبيق عملي ، فقد أشار (Curry & Joanne , 2000 , 3) إلى إن عملية التخطيط العالمي لتكنولوجيا إدارة المعلومات تتطلب التفكير ملياً بعدة أمور يمكن من خلالها تحديد مجالات تكنولوجيا إستراتيجية إدارة المعلومات ومنها على سبيل المثال لا الحصر مستوى التعلم والمهارات المملوكة والمطلوبة والموقف من قبل المدراء تجاه التكنولوجيا ... الخ ، وعليه فان التنسيق لتكنولوجيا إستراتيجية إدارة المعلومات لابد وان يحتوي على عدة أمور مهمة منها :-

- زيادة مستوى تبادل المعلومات .
- تكوين المهارات و الخبرة .
- تحقيق المستويات المتقدمة للتكنولوجيا .

وعلى أساس ما تقدم نرى إن عملية تكنولوجيا إستراتيجية إدارة المعلومات تتطلب الإلمام بالاستراتيجيات العالمية المختصة بهذا المجال لان تحقيق المعرفة العميقة وفهم الاستراتيجيات العالمية من ضمن الأولويات التي يجب مراعاتها في العمل ، وقد بين (Karimi & Konsynski , 1991 , P : 9) إن الانعكاسات الإستراتيجية لتكنولوجيا إستراتيجية إدارة المعلومات يجب أن تدعم رسالة المنظمة فيما يتعلق

برؤيتها الإستراتيجية وقيمها وثقافتها الأمر الذي يسمح بإعطاء المعنى الواضح للعاملين في المنظمة سواء في وظائفهم أو في حياتهم الشخصية.

ولتحديد أبعاد تكنولوجية إدارة المعلومات فقد تم الاعتماد على مجموعة من الأبعاد التي مثلت نسبة الاتفاق للكتاب والباحثين كما يأتي: (Noor , 2008) ، (Elena , 2008) ، (الخفاجي و الهيتي ، ٢٠٠٩) ، (Lopez , et al , 2009) ، (Manimaran & Lakshmi , 2011) ، (Mazlomi , et al , 2011) ، وهذه الأبعاد هي :-

* الموارد المالية : تعد الموارد المالية من أهم العوامل التي يعتمد عليها نجاح أي تطبيق أو برنامج ترغب المنظمة بتكوينه ، حيث يشير (محمد ، ٢٠٠٨ ، : ١٢٤) إن بدون توفير الموارد المالية تتدنى كفاءة العملية التنظيمية الأمر الذي سينعكس سلباً على تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية .. ناهيك عن إن الحديث عن تطبيق أي برامج عمل جديدة يتطلب زيادة في الميزانية عما هو في السابق ، حيث إن الموارد المالية احد أهم العوامل الحاكمة لنجاح أي تطبيق (سواءً تكنولوجية إدارة المعلومات أو إدارة الجودة الشاملة) .

وعليه فان توفر التمويل اللازم ليس وحده بيت القصيد بل يتعدى ذلك إلى فن إدارة هذه الأموال وتوجيهها إلى أفضل استثمار ممكن ، وبناءً على ما تقدم يُعرف الباحث الموارد المالية في ضوء الدراسة الحالية على إنها مدى توفر التمويل اللازم لتطوير عمل الهياكل التنظيمية وتطوير التقنيات داخل المنظمة كسواء المعدات والأجهزة التكنولوجية الحديثة .

*البنية التحتية التكنولوجية : يُعرف (Masrek , 2009 : 59) البنية التحتية التكنولوجية على إنها مجموعة مصادر تكنولوجيا إدارة المعلومات المنتشرة في جميع أنحاء المنظمة ، والتي تزودها بأساس متين لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات يدعم ويساند جميع أعمال المنظمة وعملياتها ، لذا فإن التأكيد على تطوير البنية التحتية التكنولوجية يتطلب من إدارة المنظمة العمل على تفعيل ثقافة التحسين المستمر بكفاءة وفاعلية ولجميع أنظمة وعمليات واليات العمل للمنظمة ، وعلى أساس ذلك يمكن أن يتم النظر إلى البنية التحتية التكنولوجية على إنها ما متوفر لدى المنظمة من أساس تكنولوجي لممارسة أنشطتها العامة كطرق وأساليب العمل ، والتي تستخدمها في تطبيق برامجها الجديدة .

* المهارة والخبرة : لقد أشار (الكعبي ، ٢٠٠٦ : ٦٩) إلى أن المهارات هي تلك الأشياء التي نستطيع أن نحدد لها مقاييس ملموسة لاكتسابها الناجح أما الخبرة فهي الملاحظة الفعلية أو المعرفة العملية بالحقائق أو الأحداث حيث تعد الخبرة الأكثر قيمة وصعوبة من الموجودات الضمنية ، ولا بد من الإشارة إلى المهارة والخبرة تمثلان العوامل الفردية والتنظيمية المختلفة والتي لا بد من تنميتها وتطويرها ولا يتم ذلك إلا من خلال التجارب الشخصية للأفراد وكذلك التعلم المنتظم (Korpelainen



33 : 2010 , Kira &) ، وتأسيساً على ما تقدم يرى الباحث إن المهارة في ضوء الدراسة الحالية هي ما يمتلكه الفرد من معرفة في كيفية استخدام التكنولوجيا وبتراكمها تصبح لديه خبرات تمكنه من التعامل مع المشاكل التكنولوجية بكفاءة وفاعلية ، حيث يشير مفهوم الكفاءة إلى القدرة على الاستغلال الأمثل للوقت الذي يقضى في انجاز عمل ما ، أما الفاعلية فهي القدرة على انجاز الأهداف المبتغاة من أي عمل خلال مدة زمنية محددة.

* صنّاع المعرفة : إن عصر العولمة الذي يعصف بالمجتمع بشكل عام وبمنظمات الأعمال بشكل خاص قد غير العديد من الخصائص والممارسات في العمل وخصوصاً في مجال الموارد البشرية للمنظمة ، فقد أشار (Yang & Wei , 2010 : 1034) إن أحد أهم العوامل التي يجب على إدارة المنظمة إيلاؤها الأهمية القصوى هو كيفية تهيئة بيئة عمل تعاونية لصنّاع المعرفة لديها ، لان بيئة التعاون هذه ستساعد على المشاركة ونشر الخبرات فضلاً عن كونها ستعمل على تنمية دور صنّاع المعرفة في المنظمة ، ولا بد من الإشارة إلى أن صنّاع المعرفة يمثلون الركيزة الأساسية لتطبيق تكنولوجية إدارة المعلومات ، حيث يعرفهم الباحث على إنهم العاملين الذين لديهم القدرة على استخدام عقولهم ومعارفهم الكامنة بكفاءة عالية لحل المشاكل التي يتعرضون لها ، والقدرة على تطوير عملهم في المستقبل .

* الكفاءة التكنولوجية : إن الكفاءة التكنولوجية تشير إلى كفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة (Hardware & Software) أي بمعنى كفاءة المكونات المادية والبرمجيات المتوفرة لدى المنظمة ، فقد أشار (الفصل ، ٢٠٠٢ : ٥٠) إلى أن البرمجيات ما هي إلا مجموعة الإيعازات والأوامر والتعليمات التي تمكن الأجهزة المكونة للحاسبة من معالجة البيانات وتخزينها ومعالجتها وإجراء العمليات المنطقية والحسابية المعقدة عليها ، واستخراج النتائج المطلوبة منها فضلاً عن الإشراف على وحدات الحاسبة المختلفة والتنسيق فيما بينها ، وما تجدر له الإشارة إن البعض قد يُضمن في دراستنا هذه الكفاءة التكنولوجية ضمن البنية التحتية التكنولوجية ولكن في الحقيقة هما مفهومان مختلفان فالبنية التحتية التكنولوجية قد ورد ذكرها فيما سبق على إنها ما متوفر لدى المنظمة من أساس تكنولوجي لممارسة أنشطتها العامة كطرق وأساليب العمل ، أما الكفاءة التكنولوجية فهي تشير إلى كفاءة الأجهزة والمعدات التكنولوجية المستخدمة في العمل كـ (Hardware & Software) .

ثانياً :- إدارة الجودة الشاملة

(١) التطور التاريخي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة : لقد تزايد وعي المنظمات في السنوات الأخيرة بضرورة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ، حيث سعت العديد من هذه المنظمات إلى ترسيخ مبادئ ومفاهيم الجودة في عملياتها التصنيعية والإنتاجية ، وذلك حتى تتمكن من مجابهة التحديات الجديدة



المرتبطة بشدة المنافسة محلياً ودولياً (عوي ، ٢٠٠٦ : ٣١) ، والمتتبع لهذا الأمر يرى إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة لم يكن وليد الساعة وإنما مر بمراحل تطور عدة إلى أن أصبح على ما هو الآن . فقد أشار (عقيلي ، ٢٠٠٩ : ١٩) إلى أن مفهوم الجودة وتحسينها بشكل عام ولد في اليابان في بداية العقد الخمسين من القرن العشرين ثم انتشر بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوروبا الغربية إلى أن أصبح موضوع العصر ، ويؤكد (Soriana , 2005 : 598) إن إدارة الجودة الشاملة كانت من بين أهم التغيرات التي شهدتها المنظمات في الآونة الأخيرة حيث بدأت بالانتقال من النظرة التقليدية لتطور هذا المفهوم والتي تبدأ بعملية التفتيش أو الفحص وصولاً إلى مرحلة إدارة الجودة الشاملة التي تشترك بها جميع فئات المنظمة .

في حين يرى (جودة ، ٢٠٠٨ : ٦) إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة تم استخدامه في الآونة الأخيرة وبالتالي فإنه لم يكن هنالك اتفاق شامل ومتكامل حول معنى هذا المصطلح ، بينما يؤكد (عطية ، ٢٠٠٨ : ٢٦) في توضيح مبسط لتاريخ إدارة الجودة الشاملة على إن مبدأ الجودة قديم الوجود تجلى في حضارة وادي الرافدين قبل أكثر من خمسة آلاف سنة إذ احتوت تشريعات حمورابي على نص ما مفاده : (إن من يبني بيتاً ويسقط على ساكنيه فيقتلهم فإن عقوبته الإعدام) فما هذا التشريع إلا تكريس لمبدأ الجودة والإتقان في العمل ، ويشير (Liang , 2010 : 66) إلى أربع مراحل أساسية في تحديد تطور نظام إدارة الجودة الشاملة كونه يرى إن عملية التطور هذه تتكون من المراحل التالية :-

- مرحلة الفحص : هي المرحلة التي بدأت من عام ١٩٢٠ ولعام ١٩٤٠ .
 - مرحلة رقابة الجودة : فهي تمتد من عام ١٩٤٠ ولغاية ١٩٦٠ .
 - مرحلة تأمين الجودة : تبدأ من عام ١٩٦٠ ولغاية ١٩٨٠ .
 - مرحلة إدارة الجودة الشاملة : إن مرحلة إدارة الجودة الشاملة بدأت من العام ١٩٨٠ ولغاية الآن يتم العمل على تطوير هذا المفهوم من قبل المنظمات .
- ولأجل الإحاطة بالمفاهيم التي أشارت إلى مفهوم الجودة الشاملة ندرج في الجدول (٢) مجموعة من المفاهيم الخاصة بذلك من وجهة نظر مجموعة من الكتاب والباحثين .

جدول (٢) مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحسب آراء بعض الكتاب والباحثين

ت	الكاتب / السنة / الصفحة	المفهوم
١	Soriana , 2005 : 599	تطبيق لممارسات الجودة ورفعها إلى المستوى الاستراتيجي للمنظمة والعمل على تحقيق الاستمرارية لها ، والتي تعني قدرة المنظمة على التكيف في حال التغير في العمل أو البيئة المحيطة بها .
٢	Su & Long , 2009 : 1644	مدخل تنظيمي يقوم على أساس مقابلة الحاجات الكلية والتوقعات المستقبلية للزبون من خلال استخدام المدراء والعاملين الطرق الكمية لتحسين عمليات المنظمة وبشكل مستمر .
٣	العالم ، ٢٠١٠ : ٣٧	التطبيق الذي يتطلب التعاون وبذل الجهود من قبل جميع الموظفين فيما فيهم المدراء ، المشرفين ، والعمال وفي جميع الأنشطة ولمختلف المستويات التنظيمية .
٤	الغصائب ، ٢٠١١ : ٩	تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت مع الاعتماد على تفويم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء
٥	Mittal , et al , 2011 : 1368	مجموعة الأنشطة والعمليات التي يجب على الجميع (المدراء والعاملين) المحافظة عليها والالتزام بها لغرض تحسين عمليات المنظمة وبشكل مستمر من خلال دمج المعرفة وتجارب العاملين والتي سينتج عنها عمل الأشياء الصحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة .

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على آراء الباحثين والكتاب الوارد ذكرهم في الجدول .

وبناءً على ما تقدم يُعرف الباحث إدارة الجودة الشاملة على إنها فلسفة إدارية مميزة تنتهجها المنظمة لغرض تحقيق التفوق والتميز في العمل من خلال عملية التكامل ولجميع الأنشطة والعمليات داخل وخارج المنظمة في ظل رؤية إستراتيجية طويلة الأجل . حيث تسعى من هذا التكامل إلى إشباع حاجات ورغبات الزبون والذي يتم عبر ربط عمليات تصميم المنتج (السلعة أو الخدمة) مع هذه الحاجات والرغبات بل وحتى العمل على تجاوز توقعات الزبون المستقبلية بواسطة عمليات التحسين المستمر لها.

٢) أبعاد إدارة الجودة الشاملة : إن المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة تبرز كعوامل رئيسة لتطبيق هذا المفهوم في المنظمة حيث لا بد وان يستند تطبيق أي مفهوم على مجموعة من الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس آلية تطبيقه للمنظمة ، وبهذا الصدد بين (Soriana , 2005 : 599) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعتبر كجزء رئيسي في كافة أنحاء المنظمة ويتكامل هذا الجزء مع جميع الوظائف والأنشطة الأخرى ويتفق (Jafar, et al , 2010 : 19) مع ما ذكر مسبقاً حيث يؤكد على إن إدارة الجودة الشاملة أصبحت من أفضل القضايا التي يهتم بها المنتجون والمجهزون على حدٍ سواء ، في حين يرى (الهاشمي ، ٢٠٠٦ : ١٦) إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يتيح للمدراء النظر إلى أسلوب الإدارة من خلال ثلاثة أبعاد مختلفة كما يلي :

- إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يُنمي أسلوب المشاركة في المنظمة .
 - الهدف لتحقيق حاجات وتوقعات الزبون المتنامية من خلال عمليات التحسين المستمر .
 - تأييد ودعم الإدارة العليا مطلوب لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة .
- ولتحديد أبعاد إدارة الجودة الشاملة فقد تم الاعتماد على مجموعة من الأبعاد التي مثلت نسبة الاتفاق للكتاب والباحثين كما يأتي : (Tan , 1998) ، (Zakuan , et al , 2009) ، (القزاز ، وآخرون ، ٢٠٠٩) ، (Elsidig Musa & ALawad , 2011) ، (الغصاب ، ٢٠١١) ، (Almeida & Frias , 2012) ، وهذه الأبعاد هي :-

* رضا الزبون : إن من أهم الأمور التي يجب على المنظمات إيلاؤها الأهمية القصوى هو إرضاء الزبون فقد حصل رضا الزبون على الاهتمام الكبير من قبل المنظمات في الفترة الأخيرة وذلك لما يمثله الزبون من بعد استراتيجي وحيوي لعمل هذه المنظمات بصورة عامة فقد أشار (Segal , 1991 : 30) لجملة تعبر خير تعبير عن أهمية رضا الزبون لدى المنظمة حيث قال : { the customer as the final judge of quality } فنرى إن الزبون حسب ما تقدم له كلمة الفصل في أي منتج (سلعة أو خدمة) تقدمه المنظمة حيث مثّل دور الزبون كدور القاضي الذي يحكم ويكون حكمه نهائي ، وبهذا الصدد أشار (العبادي ، ٢٠٠٨ : ٨٠) إلى أن المنظمات يجب أن تعتمد رضا الزبون كأحد مقاييس الأداء الأساسية لعملها لان رضا الزبون يمثل الشعور الشخصي بالبهجة أو خيبة الأمل نتيجة مقارنة أداء المنتج (سلعة أو خدمة) مع توقع الزبون ، وهذا ما ذهب إليه الباحث حيث يرى إن رضا الزبون ما هو إلا هدف مهم للمنظمة تسعى من خلاله لتحقيق حاجات ورغبات الزبون والعمل على تجاوز توقعاته المستقبلية من خلال عمليات التحسين المستمر لعمليات المنظمة لجعل الزبون في المحصلة النهائية سعيداً وراضياً عن منتجات المنظمة (سلعتها وخدماتها) .



* رضا المجتمع : إن أحد أهم المسؤوليات للمنظمة تجاه المجتمع هي إشاعة العدالة الاجتماعية ضمن حدود المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ، لأن منظمات الأعمال هي الجهة المهمة والمسؤولة على تحقيق ذلك (كشكول ، ٢٠١٠ : ٥٨) ، حيث يعرف (Goetsch & Davis , 2010 : 90) المسؤولية الاجتماعية على إنها عملية إتباع منهج متوازن من قبل المنظمات في سبيل معالجة القضايا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية للمجتمعات المحلية بطريقة تهدف إلى تحقيق المنفعة الجماعية ، وتأسيساً على ما تقدم يرى الباحث إن رضا المجتمع يشير إلى مدى القبول من قبل اغلب شرائح المجتمع تجاه عمل المنظمة بشكل عام ، والذي يحدث نتيجة التزامها بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه هذا المجتمع .

* رضا العاملين : إن شعور الرضا لا يتولد لدى العاملين إلا من خلال إحساسهم بالرضا العميق تجاه إدارة المنظمة وبمختلف المستويات التنظيمية ، لذا فالإدارة الفعالة في الجودة الشاملة هي التي تعمل على تكوين الاهتمام الكبير لدى العاملين تجاه وظائفهم وأعمالهم بحيث يشعروا وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون بها (جودة ، ٢٠٠٩ : ١٣٧) ، وهذا ما أكدته (Hozien , et al , 2011 : 6011) حيث أشاروا إلى أن المنظمات يجب إن تُقيم مستوى رضا العاملين لديها بانتظام ، وذلك لغرض تحسين أدائهم والتزامهم وزيادة دوافعهم ، ويُثني (Zakuan , et al , 2008 : 445) على ما تقدم حيث أكدوا إن رضا العاملين له تأثير إيجابي وهام على الأداء التنظيمي بصورة عامة ، ويرى الباحث إن مفهوم رضا العاملين على أنه وصف لحالة القبول والاستعداد في بذل الجهود المتميزة من قبل جميع العاملين نتيجةً لشعورهم بالعدالة والإنصاف في التعامل معهم ككل .

* التحسين المستمر : تعد الجودة هدفاً متحركاً إذ لا يوجد مستوى مثالي لها على الدوام ، لذا ينبغي على المنظمات أن تحسن باستمرار من جودة سلعتها أو خدماتها لتبقى في المقدمة فتغير التكنولوجيا المتسارع غالباً ما يجعل مستوى الجودة الحالية متقادماً لأن توقعات الزبون تتغير بمرور الوقت (الزبيدي ، ٢٠٠٤ : ٦١) ، فقد أشار (Chiang , 1998 : 23) إلى أن حاجات الزبون سريعة التغير وهذا ما يتطلب من المنظمة تحسين العمليات باستمرار لتلبية تلك الحاجات وإن مفهوم التحسين المستمر يعتبر كعملية لحل المشاكل ، وعلى أساس ما تقدم يرى الباحث إن التحسين المستمر يشير إلى ضرورة التزام المنظمة بعمل التحسينات المستمرة لعملها لأن ما يرضي الزبائن والعاملين والمجتمع اليوم قد لا يرضيهم غداً لذا لا بد من التطوير والتحديث لجميع عمليات وأنشطة المنظمة .

المبحث الثالث

اختبار وتحليل فرضيات الدراسة

أولاً :- وصف وتحليل متغيرات الدراسة

- وصف وتحليل مقاييس تكنولوجيات إدارة المعلومات



١. بلغ الوسط الحسابي لإجمالي عوامل ومقاييس تكنولوجيات إدارة المعلومات (٣.٥) بانحراف معياري قدره (١) ووزن مؤوي (٥٤ %) ، وهذا الوسط هو أعلى من الوسط الفرضي على مساحة ميزان الاختبار البالغ (٣) المَعُول عليه لتفحص مستويات استجابة أفراد العينة المبحوثة .
٢. جاء بُعد المهارة والخبرة بالمرتبة الأولى كما يظهره الجدول (٣) من حيث الأهمية النسبية بوزن مؤوي مقداره (٦٧.٤ %) وبوسط حسابي قدره (٣.٧٧) وجاءت الأبعاد الأخرى متسلسلة بالأهمية البنية التحتية التكنولوجية ، الموارد المالية ، صنّاع المعرفة لتحتل المرتبة الثانية والثالثة والرابعة على التوالي في حين جاء بعد الكفاءة التكنولوجية في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية التي بلغت (٤٣.٤ %) ، واستناداً إلى ما تقدم يمكن توضيح ترتيب المتغيرات حسب الأهمية النسبية كما في الجدول (٣) .

جدول (٣) ترتيب الأهمية النسبية بين مقاييس تكنولوجيات إدارة المعلومات

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	المتغيرات
الثالث	٥٠.٩	١.١	٣.٤٢	الموارد المالية
الثاني	٦٤.٩	٠.٩٢	٣.٧	البنية التحتية التكنولوجية
الأول	٦٧.٤	٠.٨٥	٣.٧٧	المهارة والخبرة
الرابع	٤٣.٥	٠.٩٧	٣.٢٧	صنّاع المعرفة
الخامس	٤٣.٤	٠.٩٥	٣.٣	الكفاءة التكنولوجية

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

■ وصف وتحليل أبعاد إدارة الجودة الشاملة

يعرض هذا المحور وصفاً لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على وفق ما أسفرت عنه نتائج الاستبيان الميداني وبناءً على ذلك نستخلص المؤشرات التحليلية الآتية :-

١. بلغ الوسط الحسابي لإجمالي مجال إدارة الجودة الشاملة (٣.٥) وبانحراف معياري قدره (١) ووزن مؤوي (٥٥ %) ، وهذا الوسط هو أعلى من الوسط الفرضي على مساحة ميزان الاختبار البالغ (٣) المعول عليه لتفحص مستويات استجابة أفراد العينة المبحوثة .

٢. جاء بُعد التحسين المستمر من حيث الأهمية النسبية ليحتل المرتبة الأولى بوزن مؤوي مقداره (٦٠.٧ %) وبوسط حسابي قدره (٣.٦٢) في حين جاء بُعد رضا العاملين بوزن مؤوي مقداره (٤٥.٢ %) ووسط حسابي مقداره (٣.٢) ليحتل المرتبة الأخيرة ، واستناداً على ما تقدم يمكن توضيح ترتيب المتغيرات حسب الأهمية النسبية كما في الجدول (٤):-

جدول (٤) ترتيب الأهمية النسبية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	المتغيرات
الثاني	٥٨.٥	٠.٩٢	٣.٥٥	رضا الزبون
الثالث	٥٥.٣	٠.٩٥	٣.٥٤	رضا المجتمع
الرابع	٤٥.٢	١.٠٨	٣.٢	رضا العاملين
الأول	٦٠.٧	٠.٩٠	٣.٦٢	التحسين المستمر

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

ثانياً :- تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة : في ضوء تساؤلات الدراسة تم وضع عدد من الفرضيات لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات نموذج الدراسة الفرضي ، ولغرض تحقيق ذلك تم تصنيف وتبويب البيانات الواردة في استمارة الإستبانة لغرض تحليلها ومعالجتها على وفق طرائق وأساليب إحصائية ملائمة ، وعليه سيتم التطرق لاحقاً إلى اختبار الفرضية الرئيسة الأولى وما ارتبط بها من فرضيات فرعية :-

أولاً :- اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: من أجل إعطاء إجابة دقيقة بشأن إثبات صحة الفرضية الرئيسة الأولى أو عدم صحتها والتي تنص على انه { توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مقاييس تكنولوجيات إدارة المعلومات (X) و إدارة الجودة الشاملة وأبعادها (Y) } ينبغي أولاً اختبار صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها أو عدم صحتها ، كما يأتي:-

(١) اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

➤ فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين الموارد المالية (X_1) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها .

➤ الفرضية البديلة (H_1) : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين الموارد المالية (X_1) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها .

تعتبر معطيات الجدول (٥) عن تحقق الفرضية الفرعية الأولى وذلك بوجود علاقة ارتباط موجبة بين الموارد المالية (x_1) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها ، ويتضح ذلك من خلال المؤشرات التي تؤكد وجود ارتباط موجب على المستوى الكلي وعلى مستوى العوامل الفرعية ، وقد تراوحت هذه العلاقات بين (٠.٤٣٥ - ٠.٦٩٦) ، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين الموارد المالية (x_1) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها حيث كانت قيمة (t) المحسوبة اكبر من الجدولية ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط العام بين الموارد المالية وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها (٠.٦٩٦) وبدلالة معنوية .

جدول (٥) نتائج علاقات الارتباط بين الموارد المالية وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها

المتغيرات		أبعاد إدارة الجودة الشاملة				إدارة الجودة الشاملة Y	قيمة (t) الجدولية	
		رضا الزبون (y_1)	رضا المجتمع (y_2)	رضا العاملين (y_3)	التحسين المستمر (y_4)			
الموارد المالية (X_1)	٠.٤٣ ٥	٠.٥٢ ٩	٠.٦٧ ٤	٠.٦٣٧	٠.٦٩٦	٠.٦٩٦	%١ %	٥
t-Value	٤.٤٢ ٤	٥.٧١	٨.٣٧	٧.٥٦	٨.٨٨	٨.٨٨	٢.٣٧ ١.٦ ٦	١
P-Value	٠.٠٠٠ ٠	٠.٠٠٠ ٠	٠.٠٠٠ ٠	٠.٠٠٠ ٠	٠.٠٠٠ ٠	٠.٠٠٠ ٠		

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

(٢) اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

➡ فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين توفر البنية التحتية التكنولوجية وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها .

➡ الفرضية البديلة (H_1) : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين توفر البنية التحتية التكنولوجية وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها .

تُعبّر معطيات الجدول (٦) عن تحقق الفرضية الفرعية الثانية وذلك بوجود علاقات ارتباط موجبة بين البنية التحتية التكنولوجية وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها ، ويتضح ذلك من خلال المؤشرات التي تبين وجود ارتباط موجب بين البنية التحتية التكنولوجية وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها على المستوى الكلي وعلى مستوى العوامل الفرعية حيث تراوحت هذه العلاقات بين (٠.٣٩٦ – ٠.٥٢٤) ، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين البنية التحتية التكنولوجية وكل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة حيث كانت قيمة (t) المحسوبة أكبر من الجدولية .

جدول (٦) نتائج علاقات الارتباط بين البنية التحتية التكنولوجية وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها

قيمة (t) الجدولية		إدارة الجودة الشاملة Y	أبعاد إدارة الجودة الشاملة				المتغيرات
			المستمر (y ₄) المتغير	رضا العاملين (y ₃)	رضا المجتمع (y ₂)	رضا الزبون (y ₁)	
١%	٥%	٠.٥٠٣	٠.٤٩ ٣	٠.٣٩٦	٠.٤٤٤	٠.٥٢٤	البنية التحتية التكنولوجية (X ₂)
٢.٣٧	١.٦ ٦	٥.٣٢	٥.١٨	٣.٩٥	٤.٥٣	٥.٦٣	t-Value
		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠ ٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	P-Value

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

٣) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

فرضية العدم (H₀): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين المهارة والخبرة (X₃) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها .

الفرضية البديلة (H₁): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين المهارة والخبرة (X₃) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها .

تُشير معطيات الجدول (٧) إلى تحقق الفرضية الفرعية الثالثة وذلك بوجود علاقة ارتباط بين المهارة والخبرة (X₃) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها ، ويتضح ذلك من خلال المؤشرات التي تؤكد وجود

ارتباط موجب بين المهارة والخبرة (X_3) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها على المستوى الكلي وعلى مستوى العوامل الفرعية ، حيث تراوحت هذه العلاقات بين (٠.٤٨٦ – ٠.٦٨٨) ، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين المهارة والخبرة (X_3) وكل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة ، فكانت قيمة (t) المحسوبة أكبر من الجدولية .

جدول (٧) نتائج علاقات الارتباط بين الموارد المالية وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها

قيمة (t) الجدولية		إدارة الجودة الشاملة Y	أبعاد إدارة الجودة الشاملة				المتغيرات
			المستوى	العام	المجموع	الفرعي	
%١	%٥	٠.٦٦٨	٠.٦٥٨	٠.٤٨٦	٠.٦٤٣	٠.٦٨٨	المهارة والخبرة (X_3)
٢.٣٧	١.٦ ٦	٨.٢٣	٨.٠١	٥.٠٩	٧.٦٨	٨.٦٩	t-Value
		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	P-Value

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

٤ (اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين صناعات المعرفة (X_4) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها .

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين صناعات المعرفة (X_4) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها .

تُعبّر معطيات الجدول (٨) عن تحقق الفرضية الفرعية الثالثة وذلك بوجود علاقة ارتباط بين صناعات المعرفة (X_4) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها ، ويتضح ذلك من خلال المؤشرات التي تبين وجود ارتباط بين صناعات المعرفة (X_4) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها على المستوى الكلي وعلى مستوى العوامل الفرعية ، فقد تراوحت هذه العلاقات بين (٠.٥٢٧ – ٠.٦٨٤) ، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين صناعات المعرفة (X_4) وكل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة حيث كانت قيمة (t) المحسوبة أكبر من الجدولية .

جدول (٨) نتائج علاقات الارتباط بين صناعات المعرفة وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها

قيمة (t) الجدولية		إدارة الجودة الشاملة Y	أبعاد إدارة الجودة الشاملة				المتغيرات
			المستمر	العام	المجموع	الفرق	
%١	%٥	٠.٦٨٤	٠.٥٩٢	٠.٦٦٥	٠.٥٢ ٧	٠.٥٧ ٩	صناعات المعرفة (X ₄)
٢.٣٧	١.٦ ٦	٨.٥٩	٦.٧٤	٨.١٥	٥.٦٨	٦.٥١	t-Value
		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠ ٠	٠.٠٠٠ ٠	P-Value

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

٥ (اختبار الفرضية الفرعية الخامسة :

فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين الكفاءة التكنولوجية (X_5) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها .

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين الكفاءة التكنولوجية (X_5) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها .

تشير معطيات الجدول (٩) إلى تحقق الفرضية الفرعية الثالثة وذلك بوجود علاقة ارتباط بين الكفاءة التكنولوجية (X_5) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها ، ويتضح ذلك من خلال المؤشرات التي تؤكد وجود ارتباط موجب بين الكفاءة التكنولوجية (X_5) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها على المستوى الكلي وعلى مستوى العوامل الفرعية ، فقد تراوحت هذه العلاقات بين (٠.٤٦٧ – ٠.٧١٤) ، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين الكفاءة التكنولوجية (X_5) وكل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة فكانت قيمة (t) المحسوبة اكبر من الجدولية .

جدول (٩) نتائج علاقات الارتباط بين الكفاءة التكنولوجية وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها

المتغيرات	أبعاد إدارة الجودة الشاملة				إدارة الجودة الشاملة Y	قيمة (t) الجدولية	
	المتابعة	التدريب	المشاركة	المسؤولية		%١	%٥
الكفاءة التكنولوجية (X ₅)	٠.٧١٤	٠.٥٣	٠.٤٦	٠.٥٧	٠.٥٩٩	%١	%٥
t-Value	٩.٣٤	٥.٧٤	٤.٨٤	٦.٤٨	٦.٨٦	٢.٣٧	١.٦٦
P-Value	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠		

تأسيساً على ما تقدم من نتائج تم التوصل إليها جراء اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى ، أصبح من الضروري أن نثبت صحة الفرضية الرئيسية الأولى أو عدم صحتها و كما يلي :

➤ فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين مقاييس تكنولوجيات استراتيجية إدارة المعلومات (X) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها (Y).

➤ الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين مقاييس تكنولوجيات استراتيجية إدارة المعلومات (X) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها (Y).

تُعبّر معطيات الجدول (١٠) عن تحقق الفرضية الرئيسية الأولى وذلك بوجود علاقة ارتباط موجبة بين مقاييس تكنولوجيات استراتيجية إدارة المعلومات (X) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها (Y) ، ويتضح ذلك من خلال المؤشرات التي تدل على وجود ارتباط موجب بين مقاييس تكنولوجيات استراتيجية إدارة المعلومات (X) وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها (Y) على المستوى الكلي وعلى مستوى العوامل الفرعية ، فقد تراوحت هذه العلاقات بين (٠.٦١١ – ٠.٧٣٧) ، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين مقاييس تكنولوجيات استراتيجية إدارة المعلومات (X₁) وكل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة (Y) حيث كانت قيمة (t) المحسوبة أكبر من الجدولية .

جدول (١٠) علاقات الارتباط بين مقاييس تكنولوجيات استراتيجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة

وأبعادها



قيمة (t) الجدولية		إدارة الجودة الشاملة Y	أبعاد إدارة الجودة الشاملة				المتغيرات
			المستمر (Y ₁)	رضا الزبون (Y ₂)	رضا الزبون (Y ₃)	رضا الزبون (Y ₄)	
١%	٥%	٠.٧٣٥	٠.٦٩٢	٠.٦١	٠.٦٣	٠.٧٣٧	تكنولوجيا إدارة المعلومات X
٢.٣٧	١.٦٦	٩.٩٣	٨.٧٩	٧.٠٧	٧.٥٣	٩.٩٩	t-Value
		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	P-Value

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات الحاسبة الالكترونية .

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

يستعرض هذا المبحث عدداً من الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة استناداً على ما بينه الجانب النظري ونتائج تحليل الجانب التطبيقي ، وأيضاً يتم توضيح أهم التوصيات التي تمخضت عنها ، وكذلك يتم توضيح بعض المقترحات التي يمكن أن تستفيد منها الكلية (عينة الدراسة) ... لذا سيكون عرض هذا المبحث كما يلي :

أولاً : الاستنتاجات

(١) أشارت النتائج الإحصائية إلى أن استخدام تكنولوجيا استراتيجية إدارة المعلومات في المنظمة عينة الدراسة (كلية الطب) متفاوت بالنسبة للمقاييس التي تم تحديدها لقياس هذا المتغير ، وفي إطار النتائج أعلاه يستنتج الباحث إن لدى العاملين في كلية الطب (عينة الدراسة) إيمان مطلق بأن تطبيق تكنولوجيا استراتيجية إدارة المعلومات سيؤدي في النتيجة إلى تحسين عملهم الأمر الذي سينعكس ايجابياً على تطوير عمل الكلية بصورة عامة ، حيث اتضح إن العاملين في الكلية لديهم الرغبة الحقيقية والاستجابة الجادة نحو استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة لغرض تحسين عملهم مما سينعكس مستقبلاً على تنمية مهاراتهم وتطوير خبراتهم الوظيفية ، وهذا ما أكدته النتيجة الأولى ... في حين تشير النتيجة الثانية إلى الرغبة



القوية من عمادة الكلية إلى امتلاك أحدث الوسائل التكنولوجية واستعمالها على نحو واسع لتطوير أنظمة العمل لديها ، الأمر الذي يتطلب توفر التمويل اللازم للنهوض في هكذا أمر والذي يتعارض مع ما أظهرته النتيجة الثالثة التي وضعت مقياس الموارد المالية بالمرتبة الثالثة ، في حين أظهرت النتائج المتبقية ضعف عمليات تشجيع العاملين على الابتداع من قبل عمادة الكلية ، وعدم توفيرها أجهزة تكنولوجية ذات جودة عالية تتماشى مع متطلبات العمل في الفترة الحالية ، وعلى أساس ما تقدم من استنتاج فانه من الضروري إعادة ترتيب مقاييس تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات وحسب أهميتها لعينة الدراسة ، كما يلي :- المهارة والخبرة ، البنية التحتية التكنولوجية ، الموارد المالية ، صناع المعرفة ، الكفاءة التكنولوجية .

(٢) في ضوء النتائج التي بينت مستويات الإجابة على مقاييس تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات وفق الإحصاء الوصفي نلاحظ وجود تراجع كبير في استجابة عينة الدراسة حول بعض الفقرات الفرعية لمقاييس تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات والتي يمكن بيانها وفق أهميتها بالنسبة لعينة الدراسة ، وفي إطار النتائج أعلاه يستنتج الباحث إن عدد الكادر الوظيفي الذي يتمتع بالمهارة والخبرة لا يكفي لتغطية متطلبات تطبيق تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات ، وكذلك الحال بالنسبة للأجهزة والمعدات التكنولوجية ، فقد تراجعت استجابة عينة الدراسة لهذا المقياس باعتبار إن الأجهزة والمعدات التكنولوجية لا تكفي لأداء العمل بشكل جيد الأمر الذي قد ينعكس سلباً على تطوير الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ، وهذا ما يتطلب إعادة النظر في تحسين مهارات وخبرات العاملين من جانب وتحسين الأجهزة والمعدات والبرمجيات من جانب آخر ، ولا بد من الإشارة إلى أن عمليات الإبداع التنظيمي في الغالب تتطلب مجموعة من الأمور المحفزة ومن أهمها الحوافز المالية (مكافآت) ، في حين إن صرف المبالغ المالية (مكافآت وحوافز) للعاملين حسب مساهمتهم في الأداء جاء في المرتبة الثالثة في الكلية وذلك حسب ما بينته استجابات عينة الدراسة الأمر الذي يتطلب من عمادة الكلية إعادة النظر في موضوع التحفيز المادي أو المعنوي ولجميع العاملين .

(٣) أشارت النتائج الإحصائية إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة عينة الدراسة متفاوت بالنسبة للأبعاد التي تم تحديدها لقياس هذا المتغير، وفي إطار النتائج أعلاه يستنتج الباحث إن لدى عمادة كلية الطب التزام قوي تجاه عمل التحسينات المستمرة لعملياتها التعليمية والإنتاجية (إنتاج الخدمة) حيث اتضح ذلك من قيام عمادة الكلية بتعزيز آليات تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة من خلال تأكيدها على عمل التحسينات المستمرة لجميع عملياتها الإدارية والفنية والتعليمية ... ناهيك عن اهتمامها الكبير في تطوير الخدمات المقدمة إلى زبائنها (الطلبة) ، ويتضح ذلك من خلال الاستجابة الكبيرة من قبل عمادة الكلية للمقترحات المقدمة بشأن تطوير هذه الخدمات ، بالإضافة إلى تشجيعها ولو بالشيء القليل للباحثين



على بحث قضايا ومشاكل المجتمع وهذا يدل على اهتمام جزئي من قبل عمادة الكلية تجاه محيطها الاجتماعي ، وأخيراً أظهرت النتائج إن عمادة الكلية عمدت إلى تحديد اختصاص ومهام كل شخص في الكلية (العاملين) بشكل واضح في محاولة منها لتحقيق رضاهم ، وعلى أساس ما تقدم فانه من الضروري إعادة ترتيب أبعاد إدارة الجودة الشاملة وحسب أهميتها لعينة الدراسة ، كما يلي :- التحسين المستمر ثم رضا الزبون ، وبعده رضا المجتمع ، وأخيراً رضا العاملين .

(٤) كشفت النتائج فيما يرتبط بالفرضية الرئيسة الأولى والتي تشير إلى { وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مقاييس تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات و إدارة الجودة الشاملة وأبعادها } وما انبثق عنها من فرضيات فرعية إلى مجموعة من الأمور فقد أظهرت نتائج الدراسة إن هنالك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية إحصائياً بين تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات وتحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة على المستوى الكلي ، وكذلك وجود علاقة ارتباط موجبة بين مقاييس تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات و إدارة الجودة الشاملة وأبعادها على المستوى الفرعي، وفي إطار النتائج أعلاه يستنتج الباحث إن علاقة الارتباط والتأثير بين مقاييس تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة هي علاقة قوية وموجبة وهذا يشير إلى انه كلما ازداد استخدام وتطبيق تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات في المنظمات التعليمية (حسب نتائج عينة الدراسة) كلما أدى ذلك إلى ارتفاع في مستوى تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في هذه المنظمات، وبهذا يكون مخطط الدراسة الفرضي مقبولاً وبنسب متفاوتة مما يعطي مؤشراً على إمكانية اعتماده .

(٥) أشارت النتائج الإحصائية إلى تأكيد صدق وثبات أداة الدراسة في قياس الظواهر المعول عليها ، فقد كانت نسبة حساب معاملات ارتباط الفقرات بالأبعاد ضمن محورها كما يلي:-

- ارتفاع قيم معاملات الارتباط حسب معامل ألفا كرونباخ ، ونسبة الصدق والثبات ، ومعامل ارتباط التجزئة النصفية بالنسبة لمتغير الدراسة تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات .
- ارتفاع قيم معاملات الارتباط حسب معامل ألفا كرونباخ ، ونسبة الصدق والثبات ، ومعامل ارتباط التجزئة النصفية بالنسبة لمتغير الدراسة إدارة الجودة الشاملة .
- ارتفاع قيم معاملات الارتباط حسب معامل ألفا كرونباخ ، ونسبة الصدق والثبات ، ومعامل ارتباط التجزئة النصفية بالنسبة لكافة متغيرات الدراسة وهما تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة .

وفي إطار النتائج أعلاه يستنتج الباحث إن التحليلات الإحصائية مرتفعة جداً مما يظهر صدق وثبات الأداة من جانب ، وان جميع المقاييس والأبعاد الفرعية ترتبط ارتباطاً قوياً بمحورها ضمن متغيرات



الدراسة من جانب آخر ، وعليه فإن هذا الارتباط يؤكد تمتع جميع محاور قياس الدراسة بدرجة مرتفعة من الاتساق الداخلي .

ثانياً : التوصيات

(١) ضرورة تبني فلسفة إدارية شاملة لتطبيق تكنولوجيات إدارة المعلومات بمقاييسها كافة والعمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بشكل مستمر ، وليس لمدة محددة .

(٢) توفير بيئة مشجعة وداعمة تدرك أهمية تكنولوجيات إدارة المعلومات في تعزيز فرص النجاح ، وكذلك تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

(٣) وضع الخطط والبرامج المستقبلية التي تعمل على تفعيل مقاييس تكنولوجيات إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة على مستوى الكلية وفروعها العملية.

(٤) أن تكون هنالك مبادرات إلى تطوير البنى التحتية التكنولوجية ، وبالشكل الذي يمكن من خلاله تحقيق المرونة والقدرة على مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة .

(٥) إن عملية التحفيز سواء المادي أو المعنوي للعاملين ، وتوفير المناخ الملائم للعمل المبني على الثقة والاحترام المتبادل سيؤدي في النتيجة إلى تحقيق رضا الزبون الداخلي (العامل) والذي سينعكس بدوره على تحقيق رضا الزبون الخارجي (الزبون) .

(٦) ضرورة تنمية وتطوير مهارات وخبرات جميع العاملين سواء أعضاء الهيئة التدريسية والكوادر الإدارية والفنية من خلال إدخالهم في دورات تدريبية متخصصة في مجاليّ تكنولوجيات إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة ، داخل وخارج البلاد ، وذلك لما لهذا الأمر من دور تحقيق نجاح تكنولوجيات إدارة المعلومات من جانب ، والتأثير على تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن من جانب آخر .

(٧) ضرورة اعتماد موازنات مالية وذلك لدعم وتمويل البرامج والأنشطة التكنولوجية وبما يتناسب مع التوجه الاستراتيجي الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيات إدارة المعلومات .

(٨) تطوير نظم تكنولوجية يمكن بواسطتها متابعة شكاوى الزبائن (الطلبة) حول مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم ، وكذلك لمتابعة المقترحات والأفكار الجديدة المقدمة من الطلبة والأساتذة والعاملين ، وذلك لأنه يمكن من خلالها تطوير العمل .

(٩) نأمل أن يكون هذا البحث أساساً للباحثين مستقبلاً لإيضاح تأثير تكنولوجيات إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة .

المصادر و المراجع

أولاً : المصادر والمراجع العربية



أ : الكتب العربية والمترجمة

- (١) أبو الرب ، عماد محمد ، وآخرون ، ٢٠١٠ " ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي : بحوث ودراسات " الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- (٢) جودة ، محفوظ احمد ، ٢٠٠٩ " إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات " الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- (٣) جودة ، محفوظ احمد ، ٢٠٠٨ " إدارة الجودة الشاملة في أجهزة الشرطة العامة " الطبعة الثانية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة - مصر .
- (٤) الخفاجي ، نعمة عباس و الهيتي ، صلاح الدين ، ٢٠٠٩ " تحليل أسس الإدارة العامة منظور معاصر " دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- (٥) العالم ، فتحي احمد يحيى ، ٢٠١٠ " نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية : دراسة علمية وتطبيقية " دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- (٦) عبوي ، زيد منير ، ٢٠٠٦ " إدارة الجودة الشاملة " دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- (٧) عريفج ، سامي ، وآخرون ، ١٩٩٩ " في مناهج البحث العلمي وأساليبه " الطبعة الثانية ، دار مجدلاوي للنشر ، عمان - الأردن .
- (٨) عطية ، محسن علي ، ٢٠٠٨ " الجودة الشاملة والمنهج " دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- (٩) عقيلي ، عمر وصفي ، ٢٠٠٩ " مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر) " الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- (١٠) القزاز ، إسماعيل إبراهيم ، وآخرون ، ٢٠٠٩ " Six Sigma وأساليب حديثة أخرى في إدارة الجودة الشاملة " الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان - الأردن .
- (١١) مجيد ، سوسن شاكر و الزيادات ، محمد عواد ، ٢٠٠٨ " الجودة في التعليم : دراسة تطبيقية " الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- (١٢) محمد ، اشرف السعيد احمد ، ٢٠٠٨ " الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بين رؤية ما بعد الحداثة والرؤية الإسلامية " دار الجامعة الجديدة ، القاهرة - مصر .
- (١٣) النعيمي ، جلال محمد ، ٢٠٠٨ " البحث العلمي في إدارة الأعمال " الطبعة الأولى ، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .



- (١٤) الوادي ، محمود حسين ، وآخرون ، ٢٠١٠ " إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية " الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- (١٥) ياسين ، سعد غالب ، ٢٠٠٧ " الإدارة الدولية " دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .

ب : الأطاريح والرسائل العربية

- (١) الدهان ، جنان مهدي شهيد ، ٢٠١١ " تكنولوجيات إدارة المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التكنولوجية التنافسية المستدامة " دراسة استطلاعية في عينة من منظمات الأعمال العربية والأجنبية ، رسالة ماجستير ، جامعة كربلاء ، العراق .
- (٢) الزبيدي ، غني دحام تنائي ، ٢٠٠٤ " علاقة الالتزام المنظمي بمشاركة العاملين وأثرهما في تحقيق متطلبات الجودة للموارد البشرية " دراسة استطلاعية في قطاع الأعمار والإسكان ، أطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، العراق .
- (٣) العبادي ، علي ثامر علي ، ٢٠٠٨ " تقييم فاعلية إدارة علاقات الزبون باستعمال بطاقة الدرجات الموزونة مدخل استراتيجي " دراسة حالة في شركة زين (العراق) ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، العراق .
- (٤) الغصاب ، هدى عيد ، ٢٠١١ " دور القيادات الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية " دراسة تطبيقية في وزارة التربية / بدولة الكويت ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة العلوم التطبيقية ، مملكة البحرين .
- (٥) الفضل ، علي عبد الحسين خليل ، ٢٠٠٢ " تقييم البناء التحتي للمعلوماتية " دراسة تحليلية تطبيقية في الشركة العامة للسمنت الجنوبية ، رسالة ماجستير ، جامعة الكوفة ، العراق .
- (٦) كشكول ، قاسم عبد علاج ، ٢٠١٠ " دور الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة في تعزيز سمعة المنظمة " دراسة تحليلية تشخيصية في مستشفى الصدر التعليمي في النجف الأشرف ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، العراق .
- (٧) الكعبي ، نعمة شلبية علي ، ٢٠٠٦ " أثر المعرفة في إدارة علاقات الزبون " دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية في بغداد ، أطروحة دكتوراه ، الجامعة المستنصرية ، العراق .
- (٨) مهدي ، جوان فاضل ، ٢٠٠٦ " تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية " دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والأهلية في محافظة بابل ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء ، العراق .



٩) الهاشمي ، مؤيد حسن علي ، ٢٠٠٦ " مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحديد الأسبقيات التنافسية " دراسة تطبيقية في معمل سمنت الكوفة الجديد ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، العراق .

ج : البحوث والدوريات العربية

- ١) الحدراوي ، حامد كريم ، ٢٠١١ " تكنولوجيات إدارة المعلومات ، (مفاهيم ونماذج) " مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المحور الإداري ، مجلد ١٣ ، عدد ٢ .
- ٢) رمضان ، حسام محمد ، وآخرون ، ٢٠٠٧ " التخطيط الاستراتيجي لتقنية المعلومات " حالة دراسية ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز : الاقتصاد والإدارة ، مجلد ٢١ ، عدد ٢ .
- ٣) الطجم ، عبد الله بن عبد الغني ، ٢٠٠١ " المحددات التنظيمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك عبد العزيز " مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، الاقتصاد والإدارة ، المجلد ١٥ ، العدد ٢ .

ثانياً :- المصادر والمراجع الإنكليزية

A : Books

- 1) Goetsch , David . L & Davis , Stanley . B , 2010 " Quality Management for Organizational Excellence : introduction to Total Quality " Sixth Edition , by Pearson Education International , New Jersey – United States of America .
- 2) Pal , Nirmal & Pantaleo Daniel C , 2005 " The agile enterprise: reinventing your organization for success in an on-demand world " by Springer , New York , - United States of America .
- 3) Passiante , Giuseppina , 2010 " Evolving Towards the Inter networked Enterprise: Technological and Organizational Perspectives " by Springer , New York , - United States of America .
- 4) Thomson , Elspeth & Sigurdson , Jon , 2010 " China's science and technology sector and the forces of globalization " by World Scientific .

B : Dissertations & Thesis

- 1) Chiang , Hock . W , 1998 " Team Learning in a Total Quality Management Environment " a Case Study , Master Thesis , Sloan School of Management .



2) Dokhan , Wael , 2010 " Towards the 21st century, Islam and the West, cooperation or confrontation " Master Thesis , Mediterranean Academy of Diplomatic Studies at the University of Malta .

3) Segal , Andrew . Thomas , 1991 " Absolutely Positively Satisfied what Asset Management can Learn from the Quality Revolution " Master Thesis , The Massachusetts Institute of Technology .

C : Periodicals & Journals

1) Almeida , Maria del Mar Alonso & Frias , Victor Godwall Fuentes , 2012 " International quality awards and excellence quality models around the world. A multidimensional analysis " by Springer Journal.

2) Campos , Héctor Montiel & et al , 2009 " Technology Strategy and New Technology Based Firms " Journal of Technology Management & Innovation , Volume 4, Issue 4 .

3) Curry , Joanne & Joanne , Jeff , 2000 " Increasing the Success of the Global Information Technology Strategic Planning Process " by Proceedings of the 33rd Hawaii International Conference on System Sciences .

4) Elena , Vatuiu Virginia , 2008 " Dimensions and Perspectives For Knowledge Management and Information " Journal of knowledge management Economics and Information Technology , ISSN : 2069 – 5934 .

5) Elsiddig Musa , Abdelmoula & ALawad , Isam . Khalid , 2011 " The Impact of Implementation of Total Quality Management on Plants' Productivity: Evidence from Poultry Processing Plants- Saudi Arabia- Central Region " by International Journal of Engineering Science and Technology (IJEST) , Vol . 3 , No . 5 .

6) Hozien , Said . Shawky , et al , 2011 " How Egyptian Contracting Companies Translate Projects Quality to Projects Performance " by International Journal of Engineering Science and Technology , Vol . 3 , No . 7 .

- 7) Jafar . Azizi , et al , 2010 " Effect of the Quality Costing System on Implementation and Execution of Optimum Total Quality Management " by International Journal of Business and Management Vol. 5, No. 8 .
- 8) Karimi , Jahangir & Konsynski , Benn , 1991 " Globalization and Information Management Strategies " Journal of Management Information Systems , Vol . 7, No.4 .
- 9) Korpelainen , Eija & Kira , Mari , 2010 " Employees' choices in learning how to use information and communication technology systems at work: strategies and approaches " by International Journal of Training and Development .
- 10) Liang , Kairong , 2010 " Aspects of Quality Tools on Total Quality Management " by Modern Applied Science , Vol. 4, No. 9 .
- 11) Lopez, Susana Perez, et al, 2009 " Information Technology as an Enabler of Knowledge Management: An Empirical Analysis " Journal of Knowledge Management and Organizational Learning Volume 19 .
- 12) Manimaran . S & Lakshmi K. Bhagya , 2011 " Impact of IT Application in Rural Health Care System – an Empirical Research " by Global Management Review , Volume . 5 , Issue . 3 .
- 13) Masrek , Mohamad Noorman , 2009 " The Effect of Information Technology Infrastructure Flexibility on Intranet Effectiveness " by Journal Computer and Information Science , Vol . 2 , No. 2 .
- 14) Mazlomi , Aliakbar , et al , 2011 " Development of a Model for Technology Strategy Elaboration " by Proceedings of the International Multi Conference of Engineers and Computer scientists , Vol , 2 .
- 15) Mittal , Deepak , et al , 2011 " Comparison of TQM Success Factors in Northern India in Manufacturing and Service Industries : A Survey " by International Journal of Engineering Science and Technology (IJEST).



- 16) Shekari , Hamideh & Nikooparvar , Mahmood . Zare , 2012 " Promoting Leadership Effectiveness in Organizations: A Case Study on the Involved Factors of Servant Leadership " by International Journal of Business Administration , Vol . 3 , No. 1.
- 17) Soriana , Sitnikov Catalina , 2005 " From TQM TO GQM – a New Shift in a Globalized World " Copyright of Annals of the University of Oradea , Economic Science Series is the property of Annals of the University of Oradea, Economic Science Series .
- 18) Su , Chen & Long Pang , 2009 " Study on Quality Improvement of Tourism Industry in China by implementing Total Quality Management " by Fourth International Conference on Computer Sciences and Convergence Information Technology .
- 19) Tan , Joseph . K , 1998 " Total Quality in the Management of Information Technology (TQMIT): The Case of Tele-Radiology and Imaging Technologies " by Iraq Virtual Science Library. Downloaded on January 26,2012 at 13:30:33 .
- 20) Yahya , Saadiah & Noor Noriani Mohammed , 2008 " A Multimodal Automated Fare Collection Solution for Facilitating Strategic Information Technology Planning of Public Transportation in Malaysia " Communications of the IBIMA , Volume 1 .
- 21) Yang , Cheng . Lang & Wei , Suz . Tsung , 2010 " Modelling the performance of CoP in knowledge management " by Total Quality Management , Vol . 21 , No . 10 .
- 22) Zakuan , N . M , et al , 2008 " Reflective Review of Relationship between Total Quality Management and Organizational Performance " by Iraq Virtual Science Library , Downloaded on January 26 , 2012 at 12 : 35 :33 .
- 23) Zakuan , N . M & et al , 2009 " The Link between Total Quality Management and Organizational Performance in Malaysian Automotive



Industry: The Mediating Role of ISO/TS16949 Efforts " by Iraq Virtual Science Library. Downloaded on January 26 , 2012 at 13:37:44 .

ملحق (١) الإستبانة

م / إستبانة دراسة^١

الأخ الفاضل ... الأخت الفاضلة .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

نضع بين أيديكم الكريمة إستبانة الدراسة الموسومة (دور تكنوإستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية) ، والتي تُشكل جزءاً يُعتمد لأغراض البحث العلمي . وإن أجابتم المتأنية والدقيقة عنصر أساسي في صدق النتائج التي سنحصل عليها ... لذا نتطلع شاكرين إلى تعاونكم معنا في الإجابة على جميع الأسئلة بصدق وموضوعية ، علماً إن أيّ معلومات تقدمونها ستكون سرية ولأغراض البحث العلمي فقط.

الباحث

الباحث

علي حميد هندي العلي

المدرس الدكتور حامد الحداوي

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة

{ ضع إشارة صح ✓ في المربع الذي تختاره لإجابتك }

أولاً : معلومات عامة :

البيانات الشخصية :

(١) الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

(٢) العمر أقل من ٣٠ ☐ ٣١-٤٠ ☐ ٤١-٥٠ ☐ ٥١-٦٠ ☐ ٦١ فأكثر ☐

(٣) التحصيل الدراسي : دكتوراه ☐ ماجستير ☐ دبلوم عالي ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم ☐

إعدادية ☐ متوسطة ☐ ابتدائية ☐

^١ (المصادر المعتمدة في تصميم مقاييس الإستبانة هي : (الطجم ، ٢٠٠١) ، (الفضل ، ٢٠٠٢) ، (مهدي ، ٢٠٠٦) ، (مجيد والزيادات ، ٢٠٠٨) ، (Lopez , et al , 2009) ، (الوادي وآخرون ، ٢٠١٠) ، (أبو الرب وآخرون ، ٢٠١٠) ، (Goetsch & Davis , 2010) ، (Shekari & Nikooparvar , 2012) ، وقد تم تعديل مقاييسها لتلائم مع البيئة العراقية .



(٤) سنوات الخدمة: أقل السنة ☐ ٥-١ ☐ ١٠-٦ ☐ ١٥-١١ ☐ ٢٠-١٦ ☐ ٢١ فأكثر ☐

(٥) الموقع والعنوان الوظيفي ☐

ثانياً :- متغيرات الدراسة // المتغير الأول : تكنولوجيات استراتيجية إدارة المعلومات : عملية تنظيمية يتم من خلالها دمج المهارات الفكرية والمعلوماتية مع الأجهزة والمعدات التكنولوجية بطريقة إستراتيجية تضمن للمنظمة الحصول على الميزة التنافسية ، وتتكون من مجموعة من الأبعاد الفرعية وهي :-

(١) الموارد المالية : ويقصد بها مدى توفر التمويل اللازم لتطوير عمل الهياكل التنظيمية وتطوير التقنيات داخل الكلية ك شراء المعدات والأجهزة الحديثة .

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	توفر الكلية الدعم المالي للنهوض بواقعها العملي .					
٢	يتم صرف مبالغ مالية (مكافآت وحوافز) للعاملين حسب مساهمتهم في الأداء .					
٣	تستخدم الموارد المالية استخداماً أمثل في تطوير عمل الكلية.					
٤	توفر الكلية التمويل اللازم لبلوغ حالة النمو المستهدفة .					
٥	القرارات المالية يتم اتخاذها على أساس المشاركة لتحسين كفاءة الأداء .					

(٣) البنية التحتية التكنولوجية : ويقصد بها ما متوفر لدى الكلية من أساس تكنولوجي لممارسة أنشطتها العامة كطرق وأساليب واليات العمل .

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	تستعمل الوسائل التكنولوجية على نحو واسع في تطوير الأنظمة الجديدة للعمل في الكلية .					
٢	يساهم استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطوير الخدمات المقدمة للزبائن (الطلبة).					
٣	الأجهزة والمعدات التكنولوجية المستخدمة في الكلية تكفي لأداء العمل بشكل جيد .					
٤	تهتم عمادة الكلية بتحديث الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتوفرة لديها .					
٥	تسهل تكنولوجيا المعلومات عملية الاتصال والتعاون فيما بين الأقسام والوحدات المختلفة للكلية .					
٦	قواعد البيانات للكلية يتم تحديثها باستمرار .					

(٣) المهارة والخبرة : هي ما يمتلكه الفرد من معرفة في كيفية استخدام التكنولوجيا وبتراكمها تصبح لديه خبرات تمكنه من التعامل مع المشاكل التكنولوجية بكفاءة وفاعلية .

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	يوجد لدى الكلية كادر وظيفي يتمتع بالمهارة والخبرة اللازمة للتعاطي مع أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات.					
٢	يستجيب العاملون لاستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة لغرض تحسين عملهم .					
٣	تعمل عمادة الكلية على إقامة دورات تدريبية في مجال العمل على أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات .					

٤	تستخدم الكلية الأنظمة المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة لتطوير كوادرها التدريسية والإدارية .				
٥	تسعى عمادة الكلية إلى امتلاك أحدث الوسائل التكنولوجية لتطوير عملها باستمرار .				

(٤) صناع المعرفة : هم العاملين الذين لديهم القدرة على استخدام عقولهم ومعارفهم الكامنة بكفاءة عالية لحل المشاكل التي يتعرضون لها وتطوير عملهم في المستقبل حيث إنهم يمثلون الركيزة الأساسية لتطبيق تكنولوجيات استراتيجية إدارة المعلومات.

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	يتمتع العاملون بالقدرة على حل المشاكل التكنولوجية التي يتعرضون لها في عملهم بكفاءة عالية .					
٢	تتعامل الإدارة العليا للكلية مع العاملين المبدعين لديها على إنهم ثروة ثمينة .					
٣	تعمل عمادة الكلية على توفير المناخ المناسب للعاملين لتحسين عملهم وتحفيزهم على الإبداع.					
٤	لدى العاملين خبرة في عمليات الإبداع التنظيمية المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة .					
٥	تشجع عمادة الكلية العاملين باستمرار على الإبداع .					

(٥) الكفاءة التكنولوجية : ويقصد بها كفاءة الأجهزة والمعدات التكنولوجية وكذلك البرمجيات المستخدمة في العمل (Hardware & Software) .

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	تعمل المنظمة على توفير أجهزة تكنولوجية ذات جودة عالية .					
٢	لدى ثقة عالية بالأجهزة التي تعمل عليها الكلية.					

٣	لدي ثقة عالية بالبرمجيات التي تعمل عليها الكلية.				
٤	الأجهزة و البرمجيات المعتمدة تمكن العاملين من التبادل المرن للمعلومات بين الأقسام المختلفة للكلية .				
٥	البرمجيات المستخدمة من أفضل واحديث البرمجيات المتوفرة في الأسواق .				
٦	تعمل الكلية على تكوين تطبيقات البرامج وحسب الطلب عند الحاجة إليها.				

المتغير الثاني : إدارة الجودة الشاملة : فلسفة إدارية مميزة تنتهجها المنظمة لغرض تحقيق التفوق والتميز في العمل من خلال عملية التكامل ولجميع الأنشطة والعمليات داخل وخارج المنظمة في ظل رؤية إستراتيجية طويلة الأجل . حيث تسعى من هذا التكامل إلى إشباع حاجات ورغبات الزبون ، والذي يتم عبر ربط عمليات تصميم المنتج (السلعة أو الخدمة) مع هذه الحاجات والرغبات وتتكون من مجموعة من الأبعاد الفرعية وهي :-

(١) رضا الزبون : ويقصد به السعي المستمر لتحقيق حاجات ورغبات الزبون (الطالب) والعمل على تجاوز توقعاته المستقبلية .

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	لا اتفق
١	يتم جمع البيانات والمعلومات الكافية عن الطلبة لاستخدامها في عملية التخطيط الاستراتيجي للكلية .					
٢	يوجد لدى الكلية نظم تكنولوجية لمتابعة شكاوى الطلبة .					
٣	تعمل عمادة الكلية على توفير قاعدة بيانات تقيس مستوى الخدمة المقدمة للطلبة .					
٤	تقوم عمادة الكلية بدراسة احتياجات الطلبة بصورة مستمرة.					
٥	تستجيب عمادة الكلية لمقترحات الطلاب في تطوير خدماتها .					
٦	تولي الكلية أهمية كبيرة لقياس مستوى رضا الطلبة بين الحين والآخر					

(٢) رضا المجتمع : يشير إلى مدى القبول من قبل اغلب شرائح المجتمع تجاه عمل المنظمة بشكل عام والذي يحدث نتيجة التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه هذا المجتمع .

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	تعمل عمادة الكلية على تعريف المجتمع بقيمة الخدمة المقدمة إليه .					
٢	تعمل الكلية على تطوير المجتمع من خلال التطوع في نشاطات خارج موقع العمل .					
٣	تولي عمادة الكلية أهمية بالغة لخدمة المجتمع المحيط بها .					
٤	تشجع الكلية الباحثين على بحث مشاكل وقضايا المجتمع .					
٥	تطرح الكلية تخصصات وبرامج متوافقة مع حاجات المجتمع .					

(٣) رضا العاملين : هو وصف لحالة القبول والاستعداد في بذل الجهود المتميزة من قبل جميع العاملين نتيجة شعورهم بالعدالة والإنصاف في التعامل معهم ككل .

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	يتم مكافأة العاملين بناءً على مساهمتهم في الأداء .					
٢	يتم إشراك العاملين في عملية التخطيط الاستراتيجي على مستوى الكلية .					
٣	تلتزم عمادة الكلية بالتعامل بعدالة مع جميع العاملين بدون استثناء .					
٤	تضع الإدارة العليا للكلية العاملين أولاً في سياستها الداخلية .					
٥	هناك ثقة متبادلة بين الإدارة العليا والعاملين في الكلية .					

٦	هناك وضوح في اختصاص ومهام كل العاملين في الكلية .				
---	---	--	--	--	--

٤) التحسين المستمر : يشير إلى ضرورة التزام المنظمة بعمل التحسينات المستمرة لعملها لأن ما يرضي الزبائن والعاملين والمجتمع اليوم قد لا يرضيهم غداً لذا لا بد من التطوير والتحديث لجميع عمليات المنظمة .

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	تشجع عمادة الكلية العاملين على المساهمة بأفكارهم لتطوير العملية التعليمية .					
٢	يتم تحسين عمليات الكلية من خلال تحليل المراحل وإجراء البحوث واستخدام التقنيات الحديثة .					
٣	تركز عمادة الكلية على المعلومات الضرورية لتحسين وتطوير العمل .					
٤	تتعهد الإدارة العليا للكلية بالتأكيد على عمل التحسين المستمر لإدارة الجودة الشاملة .					
٥	تأخذ عمادة الكلية بالاعتراحات التطويرية من قبل الجميع وتعمل على تنفيذها .					