

دور إدارة المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات الحكومية: دراسة تطبيقية على الغرفة التجارية بمحافظة جدة

محسن عوض محسن السهيمي

قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

ماهر محسن صالح فقيها

أستاذ علم المعلومات المشارك، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد
العزيز، المملكة العربية السعودية
mfakeha@kau.edu.sa

ملخص البحث

تهدف الدراسة إلى بيان دور إدارة المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات الحكومية من خلال دراسة تطبيقية على الغرفة التجارية بمحافظة جدة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لكونه أنسب مناهج البحث العلمي من أجل وصف دور إدارة البيانات في تطبيق معايير الجودة الشاملة وتحليل المعلومات التي يتم الحصول عليها، واستخدمت الاستبانة كأداة لها في جمع المعلومات من مجتمع الدراسة، وبلغت عينة الدراسة (72) مشارك.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة بلغ مستوى قياسي من خلال التحسين المستمر، وقياس مستوى التزام كافة الأقسام بتطبيق هذه المعايير والمتابعة الدورية لذلك والعمل المستدام للاستفادة القصوى من إدارة المعلومات وتطويرها باستمرار من أجل مواكبة المتغيرات الحديثة التي تكفل تحسين أداء الغرفة التجارية وتحقيق أفضل النتائج المستهدفة.

وقد أوصت الدراسة إلى إقامة ندوات ومؤتمرات من أجل زيادة الوعي بأهمية إدارة المعلومات من أجل تطبيق معايير الجودة الشاملة، للارتقاء بمستوى المنتجات من السلع والخدمات من أجل زيادة المزايا التنافسية للمنظمات المحلية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعلومات، الجودة، الجودة الشاملة، الغرفة التجارية بمحافظة جدة.

The Role of Information Management in Achieving Comprehensive Quality in Government Organizations: An Applied Study on the Chamber of Commerce in Jeddah Governorate

Mohsen Awad Mohsen AlSuhaimi

Department of Information Science, College of Arts and Human Sciences, King Abdulaziz University, Kingdom of Saudi Arabia

Maher Mohsen Saleh Fakiha

Associate Professor of Information Science, Department of Information Science, College of Arts and Human Sciences, King Abdulaziz University, Kingdom of Saudi Arabia
mfakeha@kau.edu.sa

Abstract

The study aims to explain the role of information management in achieving comprehensive quality in government organizations through an applied study on the Chamber of Commerce in Jeddah Governorate. The study relied on the descriptive analytical approach because it is the most appropriate scientific research method to describe the role of data management in applying comprehensive quality standards and analyzing the information that is provided. Obtaining it, the questionnaire was used as a tool to collect information from the study population, and the study sample amounted to (72) participants.

The study concluded that the level of application of comprehensive quality standards in the Jeddah Chamber of Commerce reached a record level, through continuous improvement, measuring the level of commitment of all departments to applying these standards and periodic follow-up, and sustainable work to make the most of information management and its continuous development in order to

keep pace with the modern changes that Ensuring improvement of the Chamber of Commerce's performance and achieving the best targeted results.

The study recommended holding seminars and conferences to increase awareness of the importance of information management to apply comprehensive quality standards, to improve the level of products and services to increase the competitive advantages of local organizations.

Keywords: Information Management, Quality, Total Quality, Jeddah Chamber of Commerce.

المقدمة

تسعى إدارة البيانات إلى تحقيق أهداف الجودة الشاملة في المنظمات من خلال تحقيق متطلبات المؤشرات ذات العلاقة لتمكين المنظمات من اتخاذ أفضل القرارات وتحقيق أهدافها، من خلال تزويدها بمعلومات دقيقة في الوقت المناسب، وتطبيق أعلى المعايير في إدارة البيانات، لضمان دقة البيانات وجودتها واتساقها، وتسهم في حماية البيانات من الوصول أو الاستخدام أو الكشف غير المصرح به، الذي يشكل أمراً ضرورياً لحماية خصوصية الأفراد والمؤسسات، ومنع فقدان البيانات القيمة أو سرقتها، وكذلك زيادة إمكانية الوصول للبيانات ومشاركتها وتبادلها مع الجهات الأخرى لتنفيذ تحليلات أكثر شمولية، والحصول على رؤى وتصورات أكثر دقة، والكشف عن معلومات أكثر أهمية ويمكن اتخاذ قرارات حاسمة بناءً عليها (الجبوري، 2020).

وقد أصبحت إدارة البيانات تمثل جانباً مهماً من جوانب الأعمال الحديثة، وذراعاً اقتصادياً للمنافسة عالمياً في مجالات كثيرة، وجودة إدارة المعلومات يتم تحقيقها من خلال ضمان الكفاءة في طرق العمل والكفاءة في وسائل الاتصالات والفاعلية في طرق التفكير والابتكار والفاعلية في الأداء التقني والكفاءة والفاعلية في الخدمات التقنية والجودة في الهيكل التنظيمي والقوة في سياسات وممارسات المنظمة، حتى بلوغ تحقيق كافة معايير ومتطلبات الجودة الشاملة في المنظمة. ويكون دور إدارة المعلومات في زيادة رافعة المنظمات من خلال تحويل المعلومات إلى إمكانيات فعلية وعمل فني تتحدى به مجرد الدخول إلى الإنترنت أو استخدام تكنولوجيا المعلومات، بل تحقيق التكامل في المشاركة الحقيقية بالتطوير المؤسسي وإدراك

القيمة الحقيقية لراس المال الفكري بالإضافة إلى استيعاب مدى القدرة على توظيف واستخدام المعلومات في عمليات زيادة كفاءة وفاعلية المؤسسات. وتطبيق مبادئ ومعايير الجودة الشاملة أدى إلى زيادة فعالية المنظمات من حيث مواجهة التحديات والتغلب عليها، لذلك كان لابد من التطبيق السليم والشامل لكافة الممارسات الإدارية التي من شأنها تحقيق أهداف الجودة الشاملة، وعلى رأسها إدارة المعلومات بما يحقق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بهدف تحسين مستويات الجودة وتمكين المنظمات من التميز المبني على المعرفة واتخاذ القرارات السليمة وتحسين مستوى جودة الأداء (الخطيب، 2018).

ولذلك تسعى هذه الدراسة إلى بيان دور إدارة المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات الحكومية، من خلال دراسة تطبيقية على الغرفة التجارية بمحافظة جدة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لكونه أنسب مناهج البحث العلمي لوصف دور إدارة البيانات في تطبيق معايير الجودة الشاملة وتحليل المعلومات التي يتم الحصول عليها. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لها في جمع المعلومات من مجتمع الدراسة المتمثل في الموظفين العاملين في الغرفة التجارية بمحافظة جدة، من أجل جمع المعلومات اللازمة وتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها واستخلاص النتائج وصياغة التوصيات التي يستفيد منها أصحاب المصلحة في المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة.

مشكلة الدراسة

إدارة المعلومات لها دور هام في تهيئة المناخ الملائم لتطبيق معايير الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية وذلك من خلال ما تمده من معلومات دقيقة وصحيحة ومتاحة في الوقت المناسب، حيث إن نجاح إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية يعتمد على استخدام إدارة المعلومات في ظل نظام معلومات فعال يزود الإدارة بالمعلومات الدقيقة الخاصة بحاجات المراجعين لتلك المنظمات ورغباتهم وكذا بالمنافسة، فإذا ما تم تخطيط وتنفيذ تكنولوجيا المعلومات بطريقة سليمة فإنها تدعم بصورة كبيرة التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية (الوظيفي، 2017).

فإدارة المعلومات تساعد على ترسيخ معايير الجودة الشاملة بشكل مستمر، وتوفير بيئة مشجعة وداعمة تدرك أهمية إدارة المعلومات في تعزيز فرص تقدم المنظمة، من خلال توفير المناخ والبيئة الملائمين لتنفيذ كافة معايير تطبيق الجودة الشاملة في المنظمة. وفي حالة عدم اهتمام المنظمة بإدارة المعلومات

فإن ذلك يؤثر سلباً على توفير معايير تطبيق الجودة الشاملة في المنظمة، ويحد من مستوى تنافسيتها ويؤثر سلباً على مستوى السلع أو الخدمات المقدمة للعملاء (عمر، 2014).

ونظراً لهذه الأهمية تسعى هذه الدراسة لبيان هذا الدور الهام لإدارة المعلومات في العصر الحديث حيث تمثل محوراً هاماً من محاور نجاح المنظمة في تطبيق الجودة الشاملة.

أهداف الدراسة

1. التعرف على واقع إدارة المعلومات في الغرفة التجارية بمحافظة جدة.
2. التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الغرفة التجارية بمحافظة جدة.
3. اختبار العلاقة بين إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة في الغرفة التجارية بمحافظة جدة.
4. بيان دور إدارة المعلومات في توفير معايير تطبيق الجودة الشاملة في الغرفة التجارية بمحافظة جدة.
5. استخلاص التوصيات والمقترحات التي من شأنها أن تسهم في تطبيق الممارسة الأفضل لإدارة المعلومات من أجل تطبيق معايير الجودة الشاملة في الغرفة التجارية بمحافظة جدة.

أهمية الدراسة

• الأهمية النظرية:

1. هذه الدراسة تقوم بإلقاء الضوء على مفهوم وأهمية إدارة المعلومات وبيان متطلبات تطبيقها ودورها كأهم دعائم تعظيم قيمة المنظمة، والتي تؤدي إلى تطبيق الجودة الشاملة.
2. تساهم هذه الدراسة في توجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات التطبيقية في هذا المجال الهام بما يشكله من إضافة للأدب الإداري.
3. تربط هذه الدراسة بين إدارة المعلومات وتطبيق الجودة الشاملة كدراسة تطبيقية في الغرفة التجارية بمحافظة جدة.

• ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. من خلال هذه الدراسة يمكن معرفة دور إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في الغرفة التجارية بمحافظة جدة والتعرف على الإيجابيات وتعزيزها، والسلبيات ومحاولة تصويبها.

2. هذه الدراسة بما تتوصل إليه من نتائج وما يتم صياغته من توصيات، فإنها تساعد صناع القرار في الغرفة التجارية بمحافظة جدة على تطوير متطلبات إدارة المعلومات وفق تطبيق معايير الجودة الشاملة.

أسئلة الدراسة

1. ما هو واقع إدارة المعلومات بالغرفة التجارية بمدينة جدة؟
2. ما هو مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة؟
3. ما هي علاقة إدارة المعلومات بتطبيق الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة؟
4. ما هو دور إدارة المعلومات في تحقيق أهداف الغرفة التجارية بمدينة جدة؟

مصطلحات الدراسة

إدارة المعلومات: تم تسمية إدارة المعلومات بمسميات متعددة ومختلفة كمركز نظم المعلومات أو دائرة الحاسوب أو دائرة معالجة البيانات الإلكترونية، أو مركز للبيانات، أو مراكز نظم المعلومات كوحدات على مستوى حكومي أو قطاعي أو خاص، أو على مستوى إقليمي أو على مستوى وحدة إدارية، وأحياناً تسمى دائرة المعلومات، ويحدد طبيعتها النظام العام للمنظمة. وإدارة المعلومات قد تكون دائرة مستقلة أو مرتبطة بمركز معلومات أكبر، وتنعكس إدارة المعلومات كمنظمة بعدة صور، منها الصورة التي ترى المنظمات على هيئة آلات تشير صورة المنظمة باعتبارها آلة إلى إن المعلومات هي أحد الموارد التي تديم مسيرة المنظمة، وأن وظيفة إدارة المعلومات تضمن وصول المعلومات عند الحاجة إليها في الزمان والمكان الملائمين من خلال قنوات اتصال واضحة ومفهومة فهماً جيداً. ومنها الصورة التي تراها على صورة الكائنات الحية، فصورة المنظمة باعتبارها كائناً حياً فتشير إلى وجود حاجة للمعلومات، سواء من المصادر الداخلية والمصادر الخارجية، قصد تمكين المنظمة من الحفاظ على حالة التوازن الصورة الثالثة: نظم وسياسات وتبين صورة المنظمة باعتبارها نظاماً سياسياً إلى حاجة المجموعات المختلفة إلى المعلومات بأشكال مختلفة في ممارسة النفوذ والسيطرة، وفي بحثهم عن الدعم والسند والتعامل. وكذلك الصورة التي ترى المنظمة باعتبارها حضارة، فتتمتع بقوة كبيرة من خلال تبنيها لفكرة وجود اشتراك في الاعتقادات والقيم والمبادئ والمعاني وتأثيرها على الشعائر والخرافات واللغة. وهي تشير إلى أن استخدام المعلومات في

المنظمة ستكون له جوانب حضارية استناداً إلى أن استخدام المعلومات هي بالفعل فعالية إنسانية عقلانية (بن سعيد، 2008).

فإدارة المعلومات يقصد بها جمع وإدارة وتوزيع المعلومات بوصفها مورداً استراتيجياً للمنظمة. كما أنها منظمات خصصت لمعالجة البيانات والحصول على المعلومات وتنقيتها وتخزينها ومعالجتها وتحليلها وتفسيرها وتعديلها واتخاذ ما يلزم من إجراءات في ضوء ذلك. كما تعرف على أنها إنتاج المعلومات واسترجاعها وبنها لمختلف الجهات المعنية وتطويرها للمساعدة في تحقيق أهداف المنظمة (الوظيفي، 2017).

وكذلك تعرف إدارة المعلومات على أنها التطبيقات الإدارية لاتصالات البيانات ضمن البعد الخاص بتطبيقات إدارة البيانات، الذي يشمل إدارة الاتصال وتحليل الاستخدام، والدعم التقني، وصيانة المحتويات والبرمجيات. وتم تفسير إدارة المعلومات بأنها الفعل الذي يعطي قوة، وأنها الفعل أو العمل الذي يعجل في الحصول على المعرفة ويعتبر حافزاً له، ويعمل على أساس تكوين المعرفة المترابطة الناتجة من خبرات متعددة، وتتواجد في البيئات غير المألوفة مثل الأفكار المبتكرة، والاكتشافات المتنوعة منطلقة من عوالم المعلومات الكونية كفكرة وموضوع ومجموعة مواضيع غير متناهية ومستمرة في التوالد. تعمل إدارة المعلومات على زيادة فاعلية المنظمة بتعزيز إمكاناتها لتواكب مقتضيات محيطها الداخلي والخارجي على نحو ثابت ومتغير (الحدراوي، 2016).

وتقوم غالبية المنظمات بإعداد نظام إدارة المعلومات من أجل العمل على توفير المعلومات الدقيقة وذات الصلة، وفي الوقت المناسب للمديرين لاستخدامها في اتخاذ القرارات. وهذا يعني وجود نظام رسمي لضمان توفير المعلومة السليمة عن الماضي والحاضر والمستقبل في الوقت المناسب للجهات المناسبة، لتمكينها من اتخاذ أفضل القرارات الممكنة المتعلقة بأنشطة المنظمة، ووظائفها المختلفة، وفي المجالات التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية، وغيرها. وتشمل إدارة المعلومات تخطيط سياسة معلوماتية على مستوى المنظمة بكاملها، وتطوير الخدمات والأنظمة المتكاملة ورعايتها واستغلال التقدم التقني لتلبية متطلبات المستخدمين. وتتعامل إدارة المعلومات بشكل عام مع الوثائق، وبرمجيات الحاسوب، والمعلومات الصوتية والصورية، وما إلى ذلك (العلي، 2012).

الجودة: الجودة لغة من أجاد وأتي بالجيد من قول أو عمل، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيداً. وقديماً كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والأوابد التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها، أو لاستخدامها لأغراض الحماية.

والتعريف الموضوعي للجودة، يكون حسب موقعها من الكلام، حيث يتناولها مفهوم الجودة الشاملة على أنها الملائمة للاستخدام، ويقصد بذلك أن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادراً على الاعتماد عليها في إنجاز ما يريده منها. فتمثل القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له. كما تعني التجاوب المستمر مع حاجات العميل ومتطلباته. ويمكننا استخلاص ما قاله علماء الجودة في بشأن تعريف الجودة بأنها مسؤولية الإدارة العليا بالدرجة الأولى، وتعني التركيز على تقييم النشاطات على مستوى المنظمة كلها، والتركيز على أهمية تأهيل وتدريب الموظفين، والتركيز على مفهوم الوقاية من الانحرافات بدلاً من علاجها بعد وقوعها، فالجودة نشاط منهجي واسع يبدأ من المورد وينتهي بالزبون مروراً بكافة الأقسام الوظيفية في المنظمة (الخطيب، 2018).

تعريف الجودة الشاملة: تعد الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الاختصاصيين والباحثين والإداريين والأكاديميين المعنيين بتطوير وتحسين الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات الإنسانية. إلا أن إدارة الجودة الشاملة مازالت مفهوماً غامضاً، وذلك بسبب اختلاف آراء المهتمين بها، حيث أن كلاً منهم يركز على جانب من جوانبها وهذا جعل من الصعب الوصول إلى مفهوم واضح لمعنى إدارة الجودة الشاملة، ويمكن إبراز أهم التعريفات لإدارة الجودة الشاملة على أنها الفلسفة الإدارية للمنظمة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المشروع معاً. لذا فإن هذا التعريف يحمي المنظمة ويقودها إلى التميز من خلال تلبية احتياجات المستهلك الذي يتحقق من خلاله أهداف المشروع دون أن تكون هناك ازدواجية في العمل أو أن يكون هناك جهود ضائعة. فتدل على التفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تحقيق أو تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة من خلال تأدية العمل الصحيح بالشكل الصحيح، ومن المرة الأولى وفي كل وقت. فهي شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، يهدف إلى التحسين المستمر في الجودة والإنتاج. وذلك من خلال فرق العمل (زين الدين، 2014).

وإدارة الجودة الشاملة تعرف بأنها مشاركة والتزام كل من الإدارة والعاملين على تقديم العمل بشكل مستمر لمواجهة أو تجاوز توقعات المستهلك وتطويراته الخاصة بالسلعة أو الخدمة إن الإدارة عن طريق أفضل المخرجات تهدف إلى تحقيق التحسين المستمر في الخدمات التي تقدمها السلطات المحلية وترمي أيضاً إلى تحسين الاقتصاد والكفاءة والفعالية في أدوات العمل. فهي نظام إداري متكامل داخل المنظمات الحكومية يركز على متطلبات العميل سواء كان بالنسبة للمنتج أو الخدمة، وذلك من خلال استراتيجية واضحة تركز على نشر ثقافة الجودة داخل تلك المنظمات ويمكن تعريفها بأنها الريادة والامتياز في عمل الأشياء. وذلك من خلال الاستجابة السريعة لمتطلبات العميل، وذلك بإتقان ودقة في الأداء (الجبوري، 2020).

الغرفة التجارية بمحافظة جدة: تعتبر غرفة جدة من أعرق الغرف التجارية في المملكة حيث تعد أول غرفة تأسست بمرسوم ملكي صدر بشهر صفر عام 1365هـ - يناير 1946م ينص بإنشائها في مدينة جدة. بجهود 21 دورة لمجلس الإدارة بخبرة تزيد عن 75 عام تستكمل غرفة جدة تفعيل هذا المرسوم كجانب محايد استطاع فتح نوافذ تجارية عدة. وتتمتع غرفة جدة بمكانة متميزة حيث تعد معلم من معالم عروس البحر الأحمر حيث تمتاز بموقع استراتيجي وحيوي هام أكسبها بعداً اقتصادياً كبيراً حيث تقع بالقرب من وزارة التجارة ووزارة الإعلام كما تطل على ميناء جدة الإسلامي.

وتحرص غرفة جدة على رعاية مصالح منتسبيها من قطاع الأعمال ومجتمع جدة للرقى باقتصاد المنطقة الغربية. وشهدت الغرفة العديد من التطورات والتوسعات على المستويين الإداري والتنظيمي لتحسين الخدمات للمشاركين ومن أبرز مؤشرات التطور امتدادها إلى مختلف محافظات المنطقة، لتقدم خدماتها لرجال الأعمال في فروعها برباغ والليث والقنفذة وخليص. كما أطلقت أكبر مشروع إلكتروني في عام 2010 م تحت مسمى التصديق الإلكتروني والذي يعتبر الأول من نوعه على مستوى الغرف السعودية حيث تتيح هذه الخدمة لمشاركي الغرفة التصديق على المحررات من خلال مكاتبهم الخاصة دون الحاجة إلى الرجوع للغرفة للتصديق سواء كان المشترك داخل أو خارج المملكة وعلى مدار الساعة (7/24) وذلك تسهيلاً وتوفيراً للوقت على المشترك (الموقع الإلكتروني للغرفة التجارية - جدة).

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

دراسة شيماء مصطفى (2021) بعنوان: أثر التحسين المستدام لجودة الخدمات الطبية في المستشفيات:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس التحسين المستمر لجودة الخدمات الطبية في المستشفيات، ودراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الطبية في المستشفيات وتوصلت البحث إلى مجموعة نتائج منها إن أهم دور لتكنولوجيا المعلومات الحصول على المعلومات الطبية وتنظيمها وتقديمها بشكل يجعلها مفيدة لجميع العاملين وبالتالي تطوير وتحسين مجال الخدمات الطبية. وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات جاء من أهمها أنه يجب على المنظمات الاهتمام بإدارة المعلومات بما يكفل مواكبة التطور الحاصر في قطاع البيانات والمعلومات على مستوى العالم، من أجل توفير المناخ الملائم لتطبيق معايير الجودة الشاملة في المنظمة.

دراسة عماد الصباغ (2021) بعنوان: طبيعة إدارة المعلومات في منظمات الأعمال في الدول العربية

هدفت هذه الدراسة إلى بيان الطبيعة المختلفة لمنظمات الأعمال في الدول العربية من حيث أعمالها، وملكيته، وحجمها، وإدارتها. وكذلك صياغة عدد من الأدلة العامة لإدارة المعلومات الفعالة وهي تهتم أساساً بثلاثة مواضيع رئيسية هي المعلومات والمنظمات المعلومات والمديرون، إدارة المعلومات في منظمات الأعمال. وشملت عينة الدراسة عدد (475) مشاركاً من مجتمع الدراسة، ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى كفاءة المديرين وبين نجاح إدارة المعلومات. ومن بين توصيات الدراسة ضرورة توفير التدريب والتأهيل اللازم للكوادر البشرية، حتى يستطيعوا إدراك أهمية إدارة المعلومات وكيفية التعامل معها من أجل الوصول إلى تحقيق مزايا تنافسية للمنظمة، وتجنب السلبيات التي يمكن أن تحدث نتيجة عدم الاهتمام بإدارة البيانات والمعلومات في المنظمة.

دراسة الجبوري (2020) بعنوان: أثر إدارة المعلومات على الإبداع الإداري في المنظمات

هدفت هذه الدراسة إلى بيان العلاقة بين إدارة المعلومات والإبداع الإداري، وتم تطبيق الدراسة على (30) موظف من الإداريين العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة كركوك، وذلك بهدف تحديد ومعرفة دور إدارة المعلومات في تحقيق الإبداع الإداري حيث تبين أن هناك علاقة ارتباطية بين أبعاد إدارة المعلومات والإبداع الإداري كما تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة المعلومات والإبداع الإداري.

دراسة مضية (2019) بعنوان: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا العملاء

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة واهتمامها في التحسين المستمر في الخدمات المقدمة لتحقيق رضا الزبائن. وتم إجراؤها على (270) من العاملين والمشاركين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال، حيث تبين أن درجة التزام الإدارة العليا بإنجاح وتطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب آراء العاملين كانت مرتفعة، كما بينت الدراسة أن درجة حرص الشركة على سياسة التحسين المستمر في الخدمات المقدمة من أجل تحسين الجودة حسب آراء العاملين كانت مرتفعة جداً، وأن درجة تركيز الشركة على تحقيق رضا المشاركين من وجهة نظر العاملين في الشركة كانت مرتفعة جداً.

دراسة إسماعيل (2017) بعنوان: أثر إدارة المعلومات على الأبعاد المعلوماتية للمنظمة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر إدارة المعلومات على الأبعاد المعلوماتية، وتم إجراؤها على (9) مصارف أهلية في مدينة داهوك، حيث تم توزيع الاستبانة على المديرين ومعاونيهم ورؤساء الأقسام ومسؤولي الوحدات في تلك المصارف بهدف معرفة دور إدارة المعلومات في تحقيق الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة في المنظمة، حيث تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعلومات في الأبعاد المعلوماتية لنظام مناعة المنظمة على مستوى المتغيرات الرئيسية والمتغيرات الفرعية، وتساهم إدارة المعلومات في تحقيق بعد توفر المعلومات بشكل أفضل، مما يستنتج وجود دور مهم لإدارة المعلومات في توفير المعلومات لمتخذي القرارات بسهولة وإزالة العوائق الإدارية والفنية التي تحول دون وصولهم لقواعد المعلومات، وهذه الدراسة اتفقت مع الدراسة الحالية في استخدام نفس أبعاد إدارة المعلومات والتشابه بألية القياس مع الأخذ بعين الاعتبار بيئة تطبيق المقياس في الدراسة الحالية التي تمت في شركة الاتصالات.

دراسة طالب والدهان (2012) بعنوان: دور إدارة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات العالمية الرائدة

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور إدارة المعلومات والأبعاد التي تركز عليها وأهميتها والميزة التنافسية المستدامة ومؤثراتها في منظمات عالمية ذات ريادة، وتناولت بالدراسة عدد (85) شركة عربية وأجنبية، حيث تبين وجود علاقة ارتباطية قوية بين إدارة المعلومات والميزة التنافسية المستدامة، ووجود علاقة ارتباط موجبة وقوية ذات دلالة إحصائية بين التكامل التكنولوجي والإبداع التكنولوجي وأتمته التكنولوجيا والميزة التنافسية، وهذه الدراسة دعمت فكرة الدراسة الحالية بدراسة إدارة المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التكنولوجيا التنافسية المستدامة التي توصل إلى الجودة الشاملة لأي شركة تطبقها. وأن هناك علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعلومات وتحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة على المستوى الكلي، وكذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مقاييس إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها على المستوى الفرعي، وهذا يشير إلى أن علاقة الارتباط والتأثير بين مقاييس إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة هي علاقة قوية وموجبة.

الدراسات الأجنبية

دراسة (Cohen & Brand، 2013) بعنوان: Total quality in American government organizations (الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية الأمريكية)

تناولت هذه الدراسة عشر حالات دراسية تبين نجاح تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في عدد من المنظمات الحكومية الأمريكية حيث ترتب على هذا التطبيق تحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين وتوفير مبالغ مالية كبيرة لتلك المنظمات إضافة إلى التحسين الذي طرأ على معنويات وإنتاجية الموظفين شريطة توفر البيئة الإدارية الملائمة لذلك.

دراسة (Aggarwal & Rezaee، 2016) بعنوان: The impact of the use of information management on total quality in computer software companies (أثر استخدام إدارة المعلومات على الجودة الشاملة في شركات برامج الكمبيوتر)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأسباب الداعية لاستخدام إدارة المعلومات وأثرها على إدارة الجودة الشاملة في شركات برامج الكمبيوتر في أمريكا، وتحديد عناصر هذا المفهوم اللازمة لتضييق الفجوة بين

توقعات العميل والأداء الحقيقي للشركات، إلى أن فجوة التوقعات في تطوير الأنظمة هي نتيجة للفروقات بين توقعات المستخدمين النهائيين للأنظمة الكمبيوتر وأدائهم الفعلي، حيث توصلت الدراسة إلى أن التوقعات العالية للمستخدمين سببها ادعاءات ومزاعم البائعين والتي تخدم مصالحهم الشخصية وبريق التكنولوجيا، فيما كان الأداء المتدني للأنظمة الكمبيوتر من نتاج وجود العوامل الغير ملائمة في تطوير الأنظمة كذلك أشارت هذه الدراسة إلى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأنظمة يضيق من هذه الفجوة في التوقعات عن طريق تحقيق احتياجات المستخدمين من الفعالية في العمل ومتطلبات الوقت ومحددات المصادر المتوفرة، ويمكن التوصل إلى ذلك عن طريق إشراك المستخدمين والإدارة العليا ومطوري الأنظمة في تطوير الأنظمة، كما أوضحت هذه الدراسة أن مسورة عملية التطوير تم دعمها بأدوات وبرمجيات هندسية معدة بمساعدة الكمبيوتر إضافة إلى تقنيات إدارة المشاريع.

دراسة (Longenker&Sazzero، 2016) بعنوان: Managers' awareness of the concepts of (information management and total quality management) (إدراك المدراء لمفاهيم إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إدراك المدراء لمفاهيم إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة وتحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر هؤلاء المدراء. وقد أجريت الدراسة على عينة من المدراء العاملين في إدارة الجودة الشاملة في بعض المؤسسات الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية حيث خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أنه كان هناك اتفاق وإجماع من قبل المدراء على أن إدارة الجودة الشاملة يترتب عليها تحسين جودة المنتج، كذلك أشار المدراء إلى وجود مشاكل تؤثر في جودة المنتج تتمثل في الإشراف غير الفعال وقلة التدريب.

دراسة (Ardit & Gunaydin 2017) بعنوان: The role of information management in the quality of the construction process of projects (دور إدارة المعلومات في جودة العملية الإنشائية للمشروعات)

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أن هناك إمكانية متزايدة وعظيمة لتحسين الجودة في العملية الإنشائية في الولايات المتحدة الأمريكية التي تركز على تنفيذ المشاريع عن طريق الاهتمام بإدارة المعلومات والاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة، حيث تدل مراجعة للدراسات والإحصائيات المطبقة في أمريكا إن التزام الإدارة بالجودة والتحسين والتطوير المستمر لها عملية مهمة جداً، كما دلت الدراسة على أن المتخصصين

في صناعة الإنشاءات يدركون إلى حد كبير أهمية أثر التعليم والتدريب في الجودة، وأن الاتفاقيات المشتركة بين الأطراف والجماعات في العملية الإنشائية تعتبر خطوة مهمة في تأمين منتج متميز بجودة عالية، وأن حلقة التغذية العكسية يمكن أن تؤدي إلى تطوير مقاييس الجودة الأصلية المستخدمة في الصناعة.

دراسة (2018 Longencker & Scazzero) بعنوان: **The ongoing challenge of total quality management (التحدي المستمر لإدارة الجودة الشاملة)**

هدفت هذه الدراسة إلى بيان التحديات المستمرة التي تواجه المنظمات أثناء تطبيق مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة، وكان من بين هذه التحديات صعوبة تطبيق المعايير الحديثة لإدارة المعلومات والتي تتطلب دمج هذه الإدارة مع أي من إدارات المنظمة أو تأسيس إدارة جديدة في المنظمة تهتم بإدارة المعلومات نظراً لأهمية الدور الذي تقوم به إدارة المعلومات في تطبيق مبادئ ومعايير الجودة الشاملة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المنظمات في حاجة إلى التطوير الدائم والمستمر لإدارة المعلومات لمواكبة التطورات القائمة على الساحة الدولية لأن ذلك ينعكس على المناخ الملائم لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المنظمات.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة تتضح الفجوة البحثية التي سعت إليها الدراسة وهو دور إدارة المعلومات في تحقيق المناخ الملائم لتطبيق جميع معايير الجودة الشاملة في غرفة التجارة في محافظة جدة باعتبارها إحدى المنظمات الحكومية. حيث إن ما يميز الدراسة الحالية بيئة التطبيق، حيث تم تطبيقها على منظمة حكومية في مدينة جدة، وكذلك نطاق تطبيق الدراسة الذي يشمل قياس كافة آثار إدارة المعلومات على جميع معايير تطبيق الجودة الشاملة. فمعظم الدراسات السابقة طبقتها على شركات وقطاعات أخرى معظمها قطاعات خاصة، ولم تشمل جميع معايير تطبيق الجودة الشاملة. وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة بتحديد أبعاد متغيرات إدارة المعلومات وأبعاد متغيرات تطبيق معايير الجودة الشاملة ومؤشرات القياس مما أعطاها شمولية عن الدراسات السابقة.

مفهوم إدارة المعلومات

سميت إدارة المعلومات بمسميات متعددة ومختلفة كمركز نظم المعلومات أو دائرة الحاسوب أو دائرة معالجة البيانات الإلكترونية، أو مركز للبيانات، أو مراكز نظم المعلومات كوحدات على مستوى حكومي أو

قطاعي أو خاص، أو على مستوى إقليمي أو على مستوى وحدة إدارية، وأحياناً تسمى دائرة المعلومات ويحدد طبيعتها النظام العام للمنظمة، وإدارة المعلومات قد تكون دائرة مستقلة أو مرتبطة بمركز معلومات أكبر. وتنعكس إدارة المعلومات كمنظمة بخمسة صور (الجبوري، 2020):

الصورة الأولى: إن المنظمات على هيئة آلات تشير صورة المنظمة باعتبارها آلة إلى إن المعلومات هي أحد الموارد التي تديم مسيرة المنظمة، وان وظيفة إدارة المعلومات تضمن وصول المعلومات عند الحاجة إليها في الزمان والمكان الملائمين من خلال قنوات اتصال واضحة ومفهومة فهما جيداً.

الصورة الثانية: وكائنات حية. أما صورة المنظمة باعتبارها كائناً حياً فتشير إلى وجود حاجة للمعلومات، سواء من المصادر الداخلية والمصادر الخارجية، قصد تمكين المنظمة من الحفاظ على حالة التوازن

الصورة الثالثة: نظم وسياسات وتبين صورة المنظمة باعتبارها نظاماً سياسياً إلى حاجة المجموعات المختلفة إلى المعلومات بأشكال مختلفة في ممارسة النفوذ والسيطرة، وفي بحثهم عن الدعم والسند والتعامل.

الصورة الرابعة حضارات أما صورة المنظمة باعتبارها حضارة فتتمتع بقوة كبيرة من خلال تبنيها لفكرة وجود اشتراك في الاعتقادات والقيم والمبادئ والمعاني وتأثيرها على الشعائر والخرافات واللغة. وهي تشير إلى أن استخدام المعلومات في المنظمة ستكون له جوانب حضارية استناداً إلى أن استخدام المعلومات هي بالفعل فعالية إنسانية عقلانية. كما أن لإدارة المعلومات دوراً واضحاً في خلق المعنى، وستتداخل من خلال ممارستها لقيم المنظمات وتقاليدها.

الصورة الخامسة: صورة المتعلم أما صورة المنظمة باعتبارها متعلماً فإنها تقترح مجتمعاً يعيد خلق نفسه من خلال توليد المعرفة التي هي نتائج المتعلم). وتحتاج إدارة المعلومات إلى ضمان امتلاك المنظمة المعلومات والقدرات المعلوماتية.

ومفهوم إدارة المعلومات Information management ويشار لها بالاختصار (IM) يقصد بها جمع وإدارة وتوزيع المعلومات بوصفها مورداً استراتيجياً للمنظمة. فهي منظمات خصصت لمعالجة البيانات والحصول على المعلومات وتنقيتها وتخزينها ومعالجتها وتحليلها وتفسيرها وتعديلها واتخاذ ما يلزم من إجراءات في ضوء ذلك. كما تعرف على أنها إنتاج المعلومات واسترجاعها وبحثها لمختلف الجهات المعنية وتطويرها للمساعدة في تحقيق أهداف المنظمة. وكذلك تمثل التطبيقات الإدارية لاتصالات البيانات ضمن

البعد الخاص بتطبيقات إدارة البيانات الذي يشمل إدارة الاتصال، تحليل الاستخدام، والدعم التقني، وصيانة المحتويات، والبرمجيات. فإدارة المعلومات هي الفعل الذي يعطي قوة، وهي الفعل (العمل) الذي يعجل في الحصول على المعرفة ويعتبر حافزاً له، ويعمل على أساس تكوين المعرفة المترابطة الناتجة من خبرات متعددة، وتتواجد في البيئات غير المألوفة مثل الأفكار المبتكرة، والاكتشافات المتنوعة. وهي منطلقاً من عوالم المعلومات الكونية كفكرة وموضوع ومجموعة مواضيع غير متناهية ومستمرة في التوالد. وتعمل إدارة المعلومات على زيادة فاعلية المنظمة بتعزيز إمكاناتها لتواكب مقتضيات محيطها الداخلي والخارجي على نحو ثابت ومتغير (الوظيفي، 2017).

وذكر (Wagner) و(Hollenbeck) أنه ينبغي على المنظمة إعداد نظام إدارة المعلومات Management Information System من أجل العمل على توفير المعلومات الدقيقة وذات الصلة، وفي الوقت المناسب للمديرين لاستخدامها في اتخاذ القرارات. وهذا يعني وجود نظام رسمي لضمان توفير المعلومة السليمة - عن الماضي والحاضر والمستقبل - في الوقت المناسب للجهات المناسبة، لتمكينها من اتخاذ أفضل القرارات الممكنة المتعلقة بأنشطة المنظمة، ووظائفها المختلفة، وفي المجالات التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية، وغيرها وتشمل إدارة المعلومات تخطيط سياسة معلوماتية على مستوى المنظمة بأكملها، وتطوير الخدمات والأنظمة المتكاملة ورعايتها واستغلال التقدم التقني لتلبية متطلبات المستخدمين. وتتعامل إدارة المعلومات بشكل عام مع الوثائق، وبرمجيات الحاسوب، والمعلومات الصوتية والصورية، وما إلى ذلك (عمر، 2014).

وإدارة المعلومات تتمثل بحالة تحويل مدى المعلومات الواسع من مورد إلى قوة للتغيير والتطوير كما يمكن دمج المعلومات بمعاملات المنظمة وبذلك يمكنها التأثير على واقع المنظمة وبنائها الهيكلي وأساليب العمل فيها. ويمكن لإدارة المعلومات أن تشير بوضوح إلى منتجات المعلومات وخدماتها وسريان المعلومات في المنظمة واستخدامها، ويمكن أن يعتمد مقياس كفاءة إدارة المعلومات ليجسد حالة تأثير المعلومات على المنظمة. تساهم المعلومات وإدارتها في تمكين المنظمة من تحقيق أهدافها فيها، وكذلك إدارة المعلومات تنظر إلى المعلومات بشكلها الواسع يمكن أن تكون للمعلومات ولإدارة المعلومات قيمة مضافة. وللمعلومات قيمة تمثلها المنفعة التي تعود على المنظمة من جراء استخدام المعلومات المتاحة بالإضافة إلى وجود قيم متنوعة أخرى مثل القيمة المستفاد، وسلسلة القيمة، وتكلفة القيمة، والقيمة المتبادلة في ظل مصادرها الإنتاج للمعلومات والتكلفة، والإفادة (الخطيب، 2018).

أهداف إدارة المعلومات

تهدف إدارة المعلومات إلى تهيئة المعلومات للإدارة للقيام بوظائفها بشكل جيد واستخدام الحاسوب في معالجة البيانات. ووصف أنشطة إدارة المعلومات، واستخدام عمليات الممارسات الأفضل، في مجال المعلوماتية مثل تحقيق التكاملية، وتحسين إنتاجية المؤسسات وزيادة التسهيلات الإلكترونية. والتوسع في البحث عن قيمة المعلومات ونوعيتها. والعمل على توفير المعلومات وتجهيزها للمديرين لاستخدامها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، واستحصل المعلومات المتعلقة بالتوجهات والتطورات في البيئة الخارجية بالشكل الذي يمكن المنظمة من الاستجابة للتغيرات التي تطلبها العوامل الاجتماعية، والاقتصادية، والتكنولوجية، والتشريعية. والهدف من إدارة المعلومات هو تحقيق الكفاءة في المنظمة، وتحسين مستوى الخدمات والتجاوب مع العملاء، وإدارة التغيير والتطوير في المنظمات، وزيادة فاعلية المنظمة بتعزيز إمكاناتها لتواكب مقتضيات محيطها الداخلي والخارجي على نحو ثابت ومتغير (الوظيفي، 2017).

نماذج إدارة المعلومات

توجد عدة أنواع لنماذج إدارة المعلومات يمكن توضيحها بالآتي (الجبوري، 2020):

النموذج التكنوقراطي: وهو سبيل عالي التقنية في إدارة المعلومات ويؤكد على تصنيف ونمذجة كل موارد المعلومات في المنظمة. النموذج الفوضوي: ويتميز بغياب أية سياسة لإدارة المعلومات مما يترك الأفراد أحراراً في استحصال المعلومات الخاصة بهم وإدارتها.

النموذج القطاعي: إدارة المعلومات من قبل وحدات أو وظائف أعمال مفردة، وهي تحدد احتياجاتها المعلوماتية الذاتية ولا تقدم إلا معلومات محدودة إلى المنظمة. ويتم تعريف فئات المعلومات وهيكلية التقارير المعلوماتية من قبل مديري المنظمات الذين قد يقبلون أو يرفضون المشاركة بالمعلومات. النموذج الفيدرالي: وهي سبيل إلى إدارة المعلومات يعتمد على الإجماع والتفاوض حول عناصر معلومات المنظمة الرئيسية وهيكل التقارير.

تعريف الأداء

يعرف الأداء بعدة تعاريف ومن وجهات نظر متعددة يمكن توضيحها بالآتي (بن سعيد، 2008):

الأداء هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها للتأكد من صلاحيتها لمباشرة مهام وأعباء وظائفهم. وهو عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم. وإصلاح الأداء مأخوذ من حقل المالية ويعني تقديم نموذج محكم بمعنى إنجاز العمل وفقاً لأسس وقواعد ومعايير محددة.

أداء المؤسسات:

يتمثل في القيام بالأعمال اللازمة لتقديم المنتجات والخدمات العامة. ويعبر عن مدى بلوغها لأهدافها مع الاقتصاد في استخدام كل مواردها. أي أنه كمتغير تابع لعاملين هما الكفاءة والفاعلية. وهو المنظومة المتكاملة لنتاج عمل المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، وهو يشمل على أداء الأفراد في وحداتهم التنظيمية، وأداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسات، وأداء المنظمة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

مؤشرات قياس الأداء:

يمكن تقسيمها إلى أربع مجموعات هي (زين الدين، 2014):

مؤشرات تتعلق بفاعلية Effectiveness تحقيق الأهداف التي تعمل الأجهزة الحكومية على تطويرها، وتتوقف تلك المجموعة من المؤشرات على طبيعة نشاط وأهداف كل وحدة تنظيمية.

مؤشرات تتعلق بكفاءة Efficiency استخدام الموارد المستخدمة في كل جهاز حكومي، حيث تتضمن هذه المجموعة نسبة التكاليف الإجمالية إلى بعض المخرجات المحددة التي يقدمها الجهاز. ويعبر ذلك بشكل أساسي عن تكلفة الخدمة التي يقدمها هذا الجهاز.

مؤشرات تتعلق بإنتاجية Productivity وحدات الجهاز الحكومي. ويكون ذلك عن طريق العلاقة النسبية بين مخرجات ومدخلات تلك الوحدات، ويتفق ذلك مع كل من الإنتاجية الإجمالية والإنتاجية الجزئية للعناصر.

ويتضمن ذلك تحليلاً للأبعاد الأساسية التي تتكون منها جودة الخدمة بصفة عامة وجودة الخدمات الحكومية بشكل خاص وقد تعامل البحث مع مؤشر الفاعلية والكفاءة لبيان مستوى الجودة المتحققة بإدارة المعلومات.

الجودة: إن الجودة قد اتسع مداها لتشتمل على جودة العمل وجودة الخدمة، وجودة المعلومات والتشغيل، وجودة القسم والنظام وجودة العاملين، مثل المديرين والتنفيذيين والمهندسون والموظفون والعمال، وجودة المؤسسات وجودة الأهداف وغيرها مما يجعل مراقبة الجودة وأبعادها المتعددة من الأدوات الأساسية لتحقيق الأهداف المنشودة. وهي ملائمة الاستعمال وهذا يعني أن السلع والخدمات يجب أن تلبي احتياجات المجتمع الذي سيستخدمها كما يقترحان أن للجودة مفهومين هما أن الجودة تدل على فكرة التخلص من العيوب. بمعنى إعادة العمل أو تقليل معدلات التفتيش أو تخفيض نسبة التلقيات. والمفهوم الثاني: تعرف الجودة من ناحية صفات وخصائص الخدمات بمعنى أن هناك بعض الصفات والخصائص الخدمات التي تلبي احتياجات العميل وتوقعاته، وهذان المفهومان مكملان لبعضهما البعض من أجل مفهوم الجودة العالية التي تساعد منظمات الخدمات على زيادة حصتها في التنافسية وفي الأسواق المختلفة (الوظيفي، 2017).

أبعاد الجودة

1. التمكن الفني.
 2. سهولة الوصول إلى الخدمة.
 3. الفاعلية والتأثير.
 4. العلاقة بين الأفراد.
 5. الأمان والسلامة.
 6. تقديم الخدمة بكفاءة وفاعلية.
 7. الاستمرارية.
- وتحقق الجودة في التنظيم ميزات متعددة نحو إرضاء أكبر لحاجات ورغبات الزبائن المتزايدة باستمرار الاستغلال الأمثل للموارد وعلى أكمل وجه. تحسين الإنتاج كماً ونوعاً. خفض التكاليف ورفع وتيرة التسويق تحسين بيئة العمل وزيادة الأمان في العمل.

الكفاءة والفاعلية

الفاعلية يمكن تعريفها بأنها درجة الاقتراب من الهدف فكلما اقتربنا من الهدف بصورة أكثر كلما كنا أكثر فاعلية، والفاعلية تتعلق بالنهايات أو الأهداف التي تم تحقيقها. والفاعلية تعني القيام بالشيء بصورة صحيحة وتتعلق بمخرجات النظام وتتطلب من متخذ القرار التعلم لمواجهة التغيير في البيئة. وترتبط الفاعلية بمعايير التكلفة والزمن والدقة واكتمال المخرجات واكتمال البيانات واعتبارات إرضاء المستفيدين وتقييم الفاعلية حسب كيفية تلبية الخدمات للأغراض التي وجدت من أجلها. لتقييم فاعلية الخدمة أو المنتج يفترض مسبقاً مقارنة الغايات والأهداف بالنتائج وفي معظم تقسيمات خدمات ومنتجات المعلومات يتم التعامل والقياس مع مجموعة ضخمة من البيانات سواء كانت بيانات صلبة أي الكميات والتكاليف أو بيانات لينة كالآراء ووجهات النظر، إن النظر إلى علاقة التكاليف بالفاعلية يعطينا - من ناحية المبدأ - إمكانيات جيدة لتقييم فاعلية الخطط البديلة وتخصيص المصادر وتوزيعها ونحن في حاجة إلى قياس قيمة كل منتج وخدمة للتقييم المثالي للفاعلية، ثم تتم مقارنة المجموعات الممكنة والمزايا والتكاليف التي لا تستطيع التعبير عنها مباشرة بطريقة مالية يمكن أن يخصص لها معاملات أوزان نسبية ويتم تجميع البيانات الإحصائية من المستفيدين للقيام بالمقارنات الصحيحة، وذلك كخلفية لتقييم معاملات الأوزان وقد تعامل البحث مع واحدة من هذه الجوانب المرتبطة بالأوزان وبأسلوب مختلف عن الجوانب المالية والتكاليف وكما هو وارد في الجانب العملي (الفضل، 2002).

الكفاءة: إذا كانت دراسات الفاعلية تهتم بمقارنة الغايات والأهداف بالنتائج فإن دراسات الكفاءة تركز على نوعية ومستوى هذه الخدمات ومدى كفاءتها، ودراسات الكفاءة بالنسبة لخدمات المعلومات والعمل التقني المعلوماتي تعتبر دراسات نوعية، لأنها وجدت لقياس كفاءة العمليات والأداء المعلوماتي. وتوجد طرق ومداخل متعددة لكليهما في دراسة مجالات العمل المعلوماتي ليس المجال لذكرها ولكننا في هذا البحث سنتناول ما هو مناسب منها للبحث فقط.

الفاعلية والكفاءة التنظيمية

تهدف إلى كيفية تقييم وحدة تنظيمية معينة أو نشاطاً ما بغرض قياس الأداء.. وكون التنظيم أو النشاط فعالاً (ذو فاعلية) يعني أنه يؤدي الشيء المناسب (الصحيح) أو يؤدي إلى النتائج المرجوة DO The Right Things فهي تستخدم الموارد المتاحة بأقصى إمكانية، وتبتكر البدائل الخلاقة لحل المشاكل، وتعمل على

زيادة الأرباح. وكون التنظيم أو النشاط كفوؤاً يعني أن النظام يعمل بالطريقة السليمة (Right) والعلاقة بين الفاعلية والكفاءة هي أن الفاعلية قياس لمدى جودة المخرجات بينما تعد الكفاءة مقياساً لقياس كمية الموارد المطلوبة لتحقيق المخرجات المناسبة (الوظيفي، 2017).

المهارة والخبرة

المهارة هي عبارة عن الأشياء التي يمتلكها الفرد والتي تحدد لها مقاييس ملموسة لاكتسابها النجاح، أما الخبرة هي المعرفة العملية المكتسبة بالحقائق والأحداث، حيث تعد الخبرة الأكثر قيمة وصعوبة من الموجودات الضمنية، حيث أن ما يمتلكه الفرد من معرفة في كيفية استخدام التكنولوجيا وبتراكمها تصبح لديه خبرات تمكنه من التعامل مع المشاكل التكنولوجية بكفاءة وفعالية، حيث يشير مفهوم الكفاءة إلى القدرة على الاستغلال الأمثل للوقت، أما الفعالية فهي القدرة على إنجاز الأهداف لأي عمل خلال فترة زمنية محددة.

صناع المعرفة هم العاملين الذين لديهم القدرة على استخدام عقولهم ومعافهم الكامنة بكفاءة عالية لحل المشاكل التي يتعرضون لها، والقدرة على تطوير عملهم في المستقبل، وهؤلاء يستطيعون تصميم السلع والخدمات ويخلقون المعرفة للمنظمة ولهم أهمية كبيرة كونهم مرد مهم وجوهري لما يحملوه من أفكار إبداعية خلاقة وهم يمثلون الثروة الحقيقية للمنظمة، لذلك فإن المنظمة التي تمتلك خبراء متخصصين وموهوبين تعتبرهم أصل من أصول المنظمة، ويجب عليها الاهتمام بهم حتى تصل إلى أهدافها بكفاءة وفعالية. الكفاءة التكنولوجية البرمجيات هي مجموعة أوامر وتعليمات تمكن أجهزة الحاسب الآلي من معالجة البيانات وتخزينها وإجراء عمليات حسابية ومنطقية معقدة لتصبح معلومات قابلة للعرض (مخرجات)، وفي الدراسة الحالية فإن مفهوم الكفاءة التكنولوجية يندرج ضمن البنية التحتية حيث توفر لدى المنظمة أساس تكنولوجي لممارسة أنشطتها العامة كطرق وأساليب العمل وكفاءة الأجهزة والمعدات التكنولوجية المستخدمة في العمل (الخطيب، 2018).

إدارة الجودة الشاملة

تعد إدارة الجودة الشاملة من أبرز تحديات هذا العصر والذي أصبح يشكل تحدياً يواجه مستوى مؤسسات التعليم العالي، حيث بادرت العديد من المؤتمرات التربوية على الصعيد العالمية والإقليمية والمحلية بطرح هذا الموضوع بهدف لفت نظر القائمين على التعليم له بجدية، وقد تم التأكيد على ذلك مع بداية الألفية

الثالثة فيما ينبغي على الحكومات ومؤسسات الخاصة والعامة عمله بهذا الخصوص من حيث البحث عن جودة النوعية في كل شيء في ظل الانفجار المعرفي والتكنولوجي، وفي ضوء ما يعيشه المجتمع والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتي أدت إلى ضعف فعالية الشركات من حيث مساهمتها في خدمة الاقتصاد بشكل عام، وضعف تنمية الاقتصاد بشكل خاص، ومواجهة هذه التحديات والتغلب عليها أمر في غاية الأهمية لتتمكن الشركات من المنافسة والبقاء. لذلك كان لابد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة لتحسين مستويات الجودة وتمكين تلك الشركات من التميز، وذلك عن طريق تحقيق عدد من الفوائد أهمها جودة تقديم الخدمة للزبائن، وتخفيض تكلفة الأداء والتطوير التكنولوجي للكادر البشري وتحسين مستوى جودة الأداء (الجبوري، 2020).

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة التي ترغب أي منظمة تطبيق مفاهيمها وغاياتها وممارستها وتطبيقها على منتجاتها وخدماتها، وبالشكل الذي يسمح بتحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات، من خلال تحسين عملياتها باستمرار من أجل تقديم أفضل سلع وخدمات للزبائن. فإدارة الجودة الشاملة هي فلسفة ومجموعة ممارسات تمثل الركائز الأساسية للتحسين المستمر للمنظمة، وهي منهج لإدارة الأعمال فإنها تزيد من القدرة التنافسية للمنظمة وذلك من خلال إجراء التحسينات المستمرة على العاملين والعمليات، وهي فلسفة حديثة تأخذ شكل منهج أو نظام إداري شامل على أساس أحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة من أجل تطوير كل مكوناتها للوصول إلى أعلى جودة في مخرجات السلع أو الخدمات وبأقل تكلفة بهدف تحقيق رضا الزبائن وإشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه. وهي العملية التي تركز على جودة المنتج أو الخدمة من أجل الحصول على رضا الزبون، وتقوم على التحسين المستمر، وإدارة بالوقائع التدخل والتفاعل بين الوظائف والمشاركة والتكامل بين عمليات حل المشكلات، وجعل كل محطة عمل نقطة ضبط (الجبوري، 2020).

وبناء على ما تقدم فإن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية مميزة تنتهجها المنظمة لغرض التميز والتفوق من خلال عملية التكامل لجميع الأنشطة والعمليات داخل وخارج المنظمة في ظل الرؤية الاستراتيجية طويلة المدى والتحسين المستمر لها.

أبعاد إدارة الجودة الشاملة

إن المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة تبرز كعوامل رئيسية لتطبيق هذا المفهوم في المنظمة، كما أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يتاح للمدراء من خلال ثلاثة أبعاد مختلفة كما يلي (الخطيب، 2018):

- إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ينمي 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 الجودة الشاملة فقد تم الاعتماد على مجموعة من الأبعاد التي مثلت نسبة الأكبر لاتفاق الباحثين، وهذه الأبعاد هي (الجبوري، 2020):

1. رضا الزبون يعتبر الزبون سواء الداخلي أو الخارجي هو المحرك الأساسي في تحديد الجودة الشاملة، فالزبون الخارجي يحدد جودة المنتجات والخدمات التي تستلمها من المنظمة، والزبون الداخلي يحدد جودة الفراد والعمليات المرتبطة بالمنتجات والخدمات، وتعتبر إدارة الجودة الشاملة الزبائن هم شركاء لأنهم يساهمون في عملية اتخاذ القرارات كما تسعى كل المنظمات لبلوغ رضا الزبائن وذلك توفير منتجات وخدمات تلبى حاجات ورغبات هؤلاء الزبائن بالجودة والتكلفة المناسبة.
2. التخطيط الاستراتيجي: يجب أن تمتلك منظمات الجودة خطة استراتيجية شاملة تحتوي على الرؤيا، والرسالة وأهداف، وأنشطة لبلوغ الأهداف الرئيسية، ويتم تصميم الخطة الاستراتيجية لمنظمة إدارة الجودة الشاملة لإعطائها ميزة تنافسية مستدامة في السوق، وتوجه الميزة التنافسية لمنظمات إدارة الجودة باتجاه تحقيق الريادة في الجودة باستمرار.
3. مشاركة العاملين: المنظمات في عصرنا الحالي تعتمد فلسفة تحقيق الأهداف مع الآخرين ومن خلالهم لذلك فإن المتطلب الأساسي من متطلبات إدارة الجودة الشاملة مشاركة جميع العاملين داخل المنظمة وضمن فريق عمل واحد، لذلك يجب على كل منظمات الجودة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، لأن مشاركتهم تعتبر الداعمة الأساسية للتنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة، ويجب على المنظمات تشجيع العاملين على الإبداع وخلق البرامج التطويرية والتحفيزية وإشاعة روح المشاركة وهذا يمكن من تحقيق أهداف المنظمة. التحسين المستمر: فلسفة تهدف لتحسين جميع العوامل

المتعلقة بعملية تحويل المدخلات إلى مخرجات والتحسين المستمر هو مفهوم يسعى إلى تلبية احتياجات وتوقعات الزبائن الخارجين والداخليين، ويتطلب التحسين المستمر التزام جمع العاملين مع التركيز على العمل الجماعي، وتؤكد إدارة الجودة الشاملة على أهمية التحسين المستمر لمختلف الأنشطة والعمليات الإدارية في المنظمات ولك من خلال تخصيص موازنات لدعم البحث والتطوير وتشجيع الإبداع وتنمية المهارات لدي الموارد البشرية.

أبعاد الجودة الشاملة للخدمات في المنظمات الحكومية

نظراً لكون الخدمات غير ملموسة، لذا فمن الصعب قياس مستوي جودتها قياساً بالخصائص المادية الملموسة للسلع، لكن بشكل عام فإن مستهلك الخدمة كغيره من مستهلكي السلع، فهو يحتفظ في داخله بمجموعة من الخصائص تشكل أساساً للمقارنة بين الخدمات البديلة أو هي التصورات الضمنية في ذهن المشتري والتي لا يستطيع التعبير عنها بشكل صريح. ويمكن دراسة هذا المطلب من خلال النقاط التالية:

أهمية الجودة الشاملة للخدمات

تعد جودة الخدمة هي التي تعطي ثقة لرجال تسويق هذه الخدمات، وتدعم النشاط الإعلاني وتستشير الاتصالات الشخصية المؤيدة للمنظمة من خلال حديث الأفراد مع بعضهم البعض داخل المجتمع. وترفع من قيمة المنظمة في عيون المستهلكين وترفع من معنويات ودافعية العاملين بالمنظمة وتزيد أيضاً من ولائهم لها مثلما تزيد من ولاء المستهلكين الخارجيين من نفس الوقت والشركات ذات الخدمة الرديئة لا يمكنها الاستمرار والبقاء في الأسواق بصرف النظر عما تستخدمه من أساليب أو وسائل تسويقية كالإعلان أو الاستعانة برجال بيع ذوي كفاءة عالية. وتتمثل أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي (الوظيفي، 2017):

1. التطور الكبير والهائل في قطاع الخدمات على المستوى العالمي.
2. اشتعال الصراع والتنافس بين المنظمات والمؤسسات الخدمية، الأمر الذي يعطي لها مزايا تنافسية.
3. فهم العملاء، حيث أن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

4. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة، أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب عملاء جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين. ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

أبعاد الجودة الشاملة للخدمات تتمثل أبعاد الجودة الشاملة للخدمات في (الجبوري، 2020):

1. الاتصالات وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت تعتبر أيضاً وسيلة للتعبير.

2. الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل أو صحر بهدف فهم حاجات العميل الخفية.

3. التوقيت: ويمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده.

4. الثقة في أداة الخدمة: وهذه الثقة إنما تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة.

5. المضمون الذاتي للخدمة: يتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريق عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.

6. الاستمرارية: وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت. المطابقة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل الأدوات: قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع العميل بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة.

ومن أهمية الجودة الشاملة للخدمات تتمثل في تنفيذ السياسات العامة للدولة، وتحقيق رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدم إليهم من قبلها. وتأكيداً على ما سبق تتمثل أبعاد جودة الخدمات في المنظمات الحكومية في بعدين رئيسين للجودة وهما: جودة العمليات التي يحكم عليها العميل وقيمتها أثناء أداء الخدمة وجودة المخرجات المتعلقة بالمنتج النهائي التي يحكم عليها العميل وقيمتها بعد أداء وتقديم الخدمة.

المحددات الرئيسية لجودة الخدمات في المنظمات الحكومية

يتفق كثير من خبراء الإدارة العامة على أن جودة الخدمة تتحدد وفق المحددات ويمكن دراسة المحددات الرئيسية لجودة الخدمات في المنظمات الحكومية. ويمكن دراسة هذا المطلب من خلال النقاط التالية: محددات ومعايير إدراك جودة الخدمات، تتمثل محددات إدراك جودة الخدمات في (الخطيب، 2018):

1. قدرة المنظمة على الوفاء بوعودها للمستفيدين فيما يتعلق بتقديم مستوى متميز من الجودة بصورة صحيحة دقيقة. مما يخلق ثقة المستفيدين في المنظمة وتعميق هذه الثقة مع تراكم وفاء المنظمة: بوعودها واعتماد المستفيدين عليها.
2. قوة الاستعداد وسرعة الاستجابة من قيادة وأفراد المنظمات الحكومية لخدمة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم وقضاء مصالحهم.
3. توفر القدر الكافي من المعرفة والوعي لدى أفراد الجهاز الحكومي باحتياجات المستفيدين من الخدمة ووضوح الرغبة والقدرة على الالتزام بأداب التعامل وخلق الثقة والطمأنينة لدى المستفيدين في الجهاز الحكومي والعاملين فيه.
4. توفر الإرادة والقدرة لدى أعضاء المنظمة العامة للإحساس بمشاعر المستفيدين من الخدمة وبرغبتهم والعناية بهم - جودة الجوانب المادية الملموسة المرتبطة بالخدمة سواء ما يتعلق بالأدوات أو الأجهزة أو لأفراد أو السياسات أو الأنظمة.

منهج الدراسة

تم استخدام منهج البحث الوصفي التحليلي، كونه أنسب مناهج البحث العلمي التي من خلالها يمكن لهذه الدراسة وصف دور إدارة المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات الحكومية وصفاً دقيقاً وتطبيق المفاهيم العلمية كدراسة تطبيقية على الغرفة التجارية بمحافظة جدة، من خلال جمع المعلومات والبيانات باستخدام أداة الدراسة (الاستبانة) من عينة الدراسة المشاركين في الإجابة على فقرات الاستبانة، من بين مجتمع الدراسة الذي تكون من العاملين بالغرفة التجارية بمحافظة جدة. تمهيداً لتحليل هذه المعلومات والبيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) من أجل الحصول على مخرجات التحليل الإحصائي. فمن خلال استخدام هذا المنهج يتم استجواب جميع أفراد مجتمع الدراسة أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف

الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها. فالمنهج الوصفي التحليلي بمدخله (الوثائقي) (والمسح الاجتماعي) يمكن من خلاله تجميع المعلومات والبيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث الحالي، والإجابة على تساؤلاته، وإثبات مدى صحة فرضياته، من خلال تحليل هذه البيانات تحليلاً دقيقاً.

أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبانة التي صممت خصيصاً لجمع البيانات الأولية بغرض تحليل هذه البيانات من أجل قياس دور إدارة المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمحافظة جدة. ومن أجل تحقيق هذا الغرض تم إعداد الأسئلة المرتبطة والمكلمة لبعضها البعض حول مشكلة البحث الخاصة بموضوع دور إدارة المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات الحكومية - دراسة تطبيقية على الغرفة التجارية بمحافظة جدة، بهدف الإجابة عن أسئلة هذه الدراسة واستخلاص النتائج وصياغة التوصيات، وهذه الاستبانة مقسمة إلى جزئين:

الجزء الأول: عبارة عن عدة أسئلة تستهدف جمع معلومات عامة حول البيانات الديموغرافية والتي تتضمن الفئة العمرية والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة وفئة الوظيفة والمسمى الوظيفي والجنس والحالة الاجتماعية.

الجزء الثاني: وهو عبارة عن (20) فقرة مكونة من أربعة محاور كل محور مكون من خمس فقرات، ويتناول مجال خاص به، وذلك كما يلي:

- المحور الأول: واقع إدارة المعلومات بالغرفة التجارية بمدينة جدة.
- المحور الثاني: مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة.
- المحور الثالث: علاقة إدارة المعلومات بتطبيق الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة.
- المحور الرابع: دور إدارة المعلومات في تحقيق أهداف الغرفة التجارية بمدينة جدة.

عينة ومجتمع الدراسة

تتمثل عينة هذه الدراسة في عدد من الأفراد المستجيبين للاستبانة، وعددهم (72) مشارك، وتم اختيار هؤلاء الأفراد بطريقة عشوائية من بين أفراد مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين بالغرفة التجارية بمحافظة جدة.

أساليب التحليل الإحصائي

من أجل القيام بتحليل البيانات التي يتم جمعها، بهدف قياس دور إدارة المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمحافظة جدة، يتم استخدام عدد من أساليب التحليل الإحصائي التي يكون لها دور فعال في الحصول على مخرجات التحليل التي تساعد على الإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها واستخلاص النتائج وصياغة التوصيات، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) وهذه الأساليب الإحصائية تتمثل فيما يلي:

البيانات الأولية: حيث يتم استخدامها وصياغتها وإخراجها بالشكل المناسب، ويتم إعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات المقياس، ويتم إعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبانة ذات الإجابات المغلقة باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس عبارات والتي تعادل خمس أوزان نسبية وهي كما يلي:

جدول رقم (1): أوزان العبارات حسب مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وتم تحديد المدى لبدائية ونهاية كل عبارة حسب مقياس ليكرت والتي قسمت إلى خمس درجات كما في الجدول التالي:

جدول (2): تحديد الاتجاه لمقياس ليكرت الخماسي

المتوسط المرجح	من 1	من 1،80	من 2،60	من 3،40	من 4،20
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	أوافق	أوافق بشدة
	إلى 1،79	إلى 2،59	إلى 3،39	إلى 4،19	إلى 5

البيانات الثانوية: اعتمدت الدراسة في الجزء الخاص بالبحث النظري على مصادر ثانوية كالكتب العلمية والدوريات العلمية والأبحاث والدراسات السابقة والمطبوعات ومواقع الإنترنت، وكذلك أدوات جمع البيانات وتحليلها.

مناقشة النتائج

نتائج صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي، والذي يمثل الصدق البنائي، من خلال حساب معاملات الارتباط لبيرسون بين مقياس دور إدارة المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمحافظة جدة، وبين جميع فقرات المقياس، وقد كانت معاملات الارتباط كما هو موضح في جدول التالي والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى $(0.05 \leq \alpha)$ ، وذلك يدل على أن فقرات المقياس مرتبطة فيما بينها ويعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه، الأمر الذي يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس بدرجة كبيرة ومقبولة.

صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول (واقع إدارة المعلومات بالغرفة التجارية بمدينة جدة):

جدول (3): معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الأول

معامل الارتباط بالمجموع الكلي للعبارة	م
*0.975	1
*0.657	2
*0.764	3
*0.522	4
*0.678	5
*0.827	الدرجة الكلية

* دال إحصائياً عند مستوى $0.05 \leq \alpha$

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الأول تتراوح بين (0.522*) و(0.975**)، جاءت في معظمها معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. مما يعني توفر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول.

صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني (مستوي تطبيق معايير الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة):

جدول (4): معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني

معامل الارتباط بالمجموع الكلي للعبارة	م
*0.657	1
*0.720	2
*0.794	3
*0.930	4
*0.615	5
*0.810	الدرجة الكلية

* دال إحصائياً عند مستوى $0.05 \leq \alpha$

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني تتراوح بين (0.615*) و(0.930*)، جاءت في معظمها معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. مما يعني توفر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني.

صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث (علاقة إدارة المعلومات بتطبيق الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة):

جدول (5): معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثالث

معامل الارتباط بالمجموع الكلي للعبارة	م
*0.744	1
*0.525	2
*0.813	3
*0.714	4
*0.910	5
*0.795	الدرجة الكلية

* دال إحصائياً عند مستوى $0.05 \leq \alpha$

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثالث تتراوح بين 0.525^* و 0.910^{**} ، جاءت في معظمها معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. مما يعني توفر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث.

صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع (دور إدارة المعلومات في تحقيق أهداف الغرفة التجارية بمدينة جدة):

جدول (6): معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الرابع

معامل الارتباط بالمجموع الكلي للعبارة	م
*0.763	1
*0.677	2
*0.791	3
*0.845	4
*0.964	5
*0.822	الدرجة الكلية

* دال إحصائياً عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الرابع تتراوح بين 0.677^* و 0.964^{**} ، جاءت في معظمها معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. مما يعني توفر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع.

صدق أداة البحث

تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك بحساب معاملات الارتباط لبيرسون على محاور الدراسة الخاصة بالمقياس، وقد كانت معاملات الارتباط كما هو موضح في الجدول التالي والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ وذلك يدل على أن محاور البحث مرتبطة فيما بينها ويعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (7): معاملات الارتباط بين كل محور والمعدل الكلي

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الأول	*0.827	*0.05
المحور الثاني	*0.810	*0.05
المحور الثالث	*0.795	*0.05
المحور الرابع	*0.822	*0.05

* مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه داله إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وتوضح أن قيم معامل الارتباط لجميع العبارات بالدرجة الكلية للمحاور تتراوح ما بين موجب (0.795 و 0.827) أي أن علاقة الارتباط تتراوح ما بين أكبر من الوسط إلى عالية جداً، وبما أن جميع قيم الارتباط موجبه فإن العبارات تسهم إيجابياً في الدرجة الكلية للاستبيان، وإجمالاً نجد أن الفقرات تتمتع بقدر عال من صدق الاتساق الداخلي بما يمكنه من قياس الظاهرة محل البحث بقدر عال من الاستقرار، الأمر الذي يؤكد بشدة مستوى صدق أداة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

ثبات أداة الدراسة هو التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة وقد أجري الباحث خطوات الثبات على العينة نفسها باستخدام معامل التجزئة النصفية (بيرسون) ومعامل ألفا كرونباخ.

معامل ألفا كرونباخ:

من خلال التحليل الإحصائي للبيانات فإنه تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معادلة معامل ألفا كرونباخ والتي تعتمد على تباينات أسئلة الاختبار الخاصة بموضوع دور إدارة المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمحافظة جدة، وتشرط أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط والهدف من هذه الخطوة التحقق بثبات النتائج إذا ما أعيد البحث على عينة أخرى تحت نفس الظروف، ويعتمد هذا المعامل على قياس مدى الثبات الداخلي لأسئلة الاستبانة والتي تتراوح قيمتها بين (صفر، 1)، ولذلك تم حساب معامل الثبات لكل فقرة من فقرات الاستبانة على انفراد، ثم حساب معامل ثبات المقياس الكلي.

جدول رقم (8): معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحاور
0.913	5	المحور الأول
0.911	5	المحور الثاني
0.897	5	المحور الثالث
0.923	5	المحور الرابع
0.911		المتوسط العام للمقياس

يتضح من خلال الجدول أن معاملات ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (0.897- 0.923) بمعدل كلي (0.911) نستنتج مما سبق أن أداة البحث أوفت بالشروط السيكو مترية للاختبار الجيد، وأنها تفي بأغراض البحث، ويصح الاعتماد عليها في استخلاص النتائج وصياغة التوصيات.

جدول (9): قيم معاملات ثبات ألفا كرونباخ

معامل الثبات	عدد العبارات	المقياس
0.911	25	ثبات أداة المقياس

يتضح من الجدول أن قيمة معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للمقياس هي قيم عالية وبلغ معامل الثبات الكلي للمقياس (0.911). مما يدل على توفر درجة عالية من الثبات للمقياس.

النتائج الإحصائية

تحليل البيانات الأولية (الديموغرافية):

الفئة العمرية للمشاركين:

جدول رقم (10): الفئة العمرية

النسبة	التكرار	البيانات
% 22.2	16	من 20-30 سنة
% 15.3	11	من 31-40 سنة
% 40.3	29	من 41-50 سنة
% 22.2	16	أكبر من 51 سنة

يبين الجدول أن الفئة العمرية (من 41-50 سنة) عددهم (29) بنسبة (40.3%) في المرتبة الأولى وأن الفئة العمرية (أكبر من 51 سنة) وعددهم (16) بنسبة (22.2%) في المرتبة الثانية. وأن الفئة العمرية (من 20-30 سنة) وعددهم (16) بنسبة (22.2%) في المرتبة الثانية مكرر. والفئة العمرية (من 31-40 سنة) وعددهم (11) بنسبة (15.3%) جاءت في المرتبة الأخيرة.

نوع المشاركين:

جدول رقم (11): النوع

النسبة	التكرار	البيانات
% 68.1	49	ذكر
% 31.9	23	أنثى
%100	72	المجموع

يبين الجدول أن المشاركين الذكور هم في المرتبة الأولى وعددهم (49) بنسبة (68.1%)، بينما جاءت المشاركات الإناث في المرتبة الثانية وعددهن (23) بنسبة (31.9%).

المستوى التعليمي للمشاركين:

جدول رقم (12): المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	البيانات
% 13.9	10	ثانوي
% 9.7	7	دبلوم
% 56.9	41	بكالوريوس
% 11.1	8	ماجستير
% 8.3	6	دكتوراه
%100	72	المجموع

يبين الجدول بأن أفراد العينة بأن الحاصلين على درجة البكالوريوس جاءت في المرتبة الأولى بتكرار وقدره (41) ونسبة مئوية وقدرها (56.9%) وجاءت في المرتبة الثانية من الحاصلين على الثانوية بنسبة (13.9%) بتكرار وقدره (10) وجاءت في المرتبة الثالثة من الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة (11.1%) بتكرار وقدره (8) وجاءت في المرتبة الرابعة من الحاصلين دبلوم بنسبة (9.7%) وبتكرار (7) وكانت في المرتبة الأخيرة من الحاصلين على الدكتوراه بنسبة (8.3%) وبتكرار وقدره (6).

الحالة الاجتماعية للمشاركين:

جدول رقم (13): الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	البيانات
% 19.4	14	أعزب
% 75.0	54	متزوج
% 5.6	4	منفصل
%100	72	المجموع

يبين الجدول أن المشاركين المتزوجين بلغت نسبة مشاركتهم (75%) وعدددهم (54) في المرتبة الأولى. وأن فئة العزاب بنسبة (19.4%) وعدددهم (14) في المرتبة الثانية. وأن فئة المنفصلين كان عددهم (4) بنسبة (5.6%) في المرتبة الأخيرة.

مستوى الخبرة العملية:

جدول رقم (14): عدد سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	البيانات
% 30.6	22	من 5-10 سنوات
% 25.0	18	من 10-15 سنة
% 44.4	32	أكثر من 15 سنة
%100	72	المجموع

يبين الجدول أن المشاركين من ذوي الخبرة (أكثر من 15 سنة) وعدددهم (32) بنسبة (44.4%) في المرتبة الأولى. وأن فئة المشاركين ذوي الخبرة (من 5-10 سنوات) وعدددهم (22) بنسبة (30.6%) في المرتبة الثانية. وأن فئة المشاركين من مستوى خبرة (من 10-15 سنة) وعدد كل منهم (18) بنسبة (25%) جاءت في المرتبة الأخيرة.

الإجابة على أسئلة الدراسة

الإجابة على السؤال الأول:

نص السؤال الأول هو (ما هو واقع إدارة المعلومات بالغرفة التجارية بمدينة جدة؟).

للإجابة على هذا السؤال يتم استخدام نتائج التحليل الإحصائي بشأن المحور الأول الذي ينص على (المحور الأول: واقع إدارة المعلومات بالغرفة التجارية بمدينة جدة) وتم استخدام معامل الارتباط بيرسون وقيمة الانحراف المعياري من أجل الإجابة على السؤال الأول.

جدول (15): العلاقة بين متغيري المحور الأول

المتغير	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
إدارة المعلومات	72	0.987	0.652	39	0.682	دالة إحصائياً عند مستوى $\alpha \leq 0.05$
كفاءة إدارة المعلومات		0.625	0.561			

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمتغير الأول (0.987) والانحراف المعياري (0.652)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمتغير الثاني (0.625)، وانحراف معياري (0.561). وقيمة معامل الارتباط بين المتغيرين هو (0.682) وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) عند درجة حرية (39) ونوع هذا العلاقة موجب قوي.

وبذلك تكون الإجابة على سؤال الدراسة الأول (ما هو واقع إدارة المعلومات بالغرفة التجارية بمدينة جدة؟) هي أنه يوجد تطبيق واقعي إيجابي قوي لإدارة المعلومات المستخدمة ويؤدي إلى زيادة كبيرة في تطبيق واستخدام والاعتماد على إدارة المعلومات في الغرفة التجارية بمدينة جدة.

الإجابة على السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني هو (ما هو مستوي تطبيق معايير الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة؟). للإجابة على هذا السؤال يتم استخدام نتائج التحليل الإحصائي بشأن المحور الثاني الذي ينص على (مستوي تطبيق معايير الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة) وتم استخدام معامل الارتباط بيرسون وقيمة الانحراف المعياري من أجل الإجابة على السؤال الثاني.

جدول (16): العلاقة بين متغيري المحور الثاني

المتغير	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
معايير الجودة الشاملة	72	0.895	0.850	41	0.755	دالة إحصائياً عند مستوى $\alpha \leq 0.05$
تطبيق الجودة الشاملة		0.760	0.685			

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمتغير الأول (0.895) والانحراف المعياري (0.850)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمتغير الثاني (0.760)، وانحراف معياري (0.685). وقيمة معامل الارتباط بين المتغيرين هو (0.755) وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية ($0.05 \leq \alpha$) عند درجة حرية (44) ونوع هذا العلاقة موجب قوي.

وبذلك تكون الإجابة على سؤال الدراسة الثاني (ما هو مستوي تطبيق معايير الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة؟) أنه يتم تطبيق معايير الجودة الشاملة في الغرفة التجارية بدرجة كبيرة ويتم الالتزام طوال الوقت بتطبيق هذه المعايير ولها أثر إيجابي كبير على مستوى إدارة المعلومات في الغرفة التجارية بمدينة جدة.

الإجابة على السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث هو (ما هي علاقة إدارة المعلومات بتطبيق الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة؟).

للإجابة على هذا السؤال يتم استخدام نتائج التحليل الإحصائي بشأن المحور الثالث الذي ينص على (علاقة إدارة المعلومات بتطبيق الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة) وتم استخدام معامل الارتباط بيرسون وقيمة الانحراف المعياري من أجل الإجابة على السؤال الثالث.

جدول (17): العلاقة بين متغيري المحور الثالث

المتغير	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
إدارة المعلومات	72	0.998	0.752	40	0.783	دالة إحصائياً عند مستوى $\alpha \leq 0.05$
تطبيق الجودة الشاملة		0.860	0.631			

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمتغير الأول (0.998) والانحراف المعياري (0.752)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمتغير الثاني (0.860)، وانحراف معياري (0.631). وقيمة معامل الارتباط بين المتغيرين هو (0.783) وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية ($0.05 \leq \alpha$) عند درجة حرية (40) ونوع هذا العلاقة موجب قوي.

وبذلك تكون الإجابة على سؤال الدراسة الثالث (ما هي علاقة إدارة المعلومات بتطبيق الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة؟) أنه كلما تم الالتزام بتطبيق معايير إدارة المعلومات بكفاءة وكلما تم الاهتمام بتطبيق الممارسات الواقعية العملية لإدارة المعلومات وتطويرها، كلما ساهم ذلك في زيادة الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة في الغرفة التجارية بمدينة جدة.

الإجابة على السؤال الرابع:

نص السؤال الرابع هو (ما هو دور إدارة المعلومات في تحقيق أهداف الغرفة التجارية بمدينة جدة؟). للإجابة على هذا السؤال يتم استخدام نتائج التحليل الإحصائي بشأن المحور الرابع الذي ينص على (دور إدارة المعلومات في تحقيق أهداف الغرفة التجارية بمدينة جدة) وتم استخدام معامل الارتباط بيرسون وقيمة الانحراف المعياري من أجل الإجابة على السؤال الرابع.

جدول (18): العلاقة بين متغيري المحور الرابع

المتغير	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
إدارة المعلومات	72	0.957	0.674	39	0.726	دالة إحصائياً عند مستوى $\alpha \leq 0.05$
تحقيق أهداف الغرفة التجارية		0.828	0.544			

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمتغير الأول (0.957) والانحراف المعياري (0.674)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمتغير الثاني (0.828)، وانحراف معياري (0.544). وقيمة معامل الارتباط بين المتغيرين هو (0.726) وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية ($0.05 \leq \alpha$) عند درجة حرية (39) ونوع هذا العلاقة موجب قوي.

وبذلك تكون الإجابة على سؤال الدراسة الرابع (ما هو دور إدارة المعلومات في تحقيق أهداف الغرفة التجارية بمدينة جدة؟) أن دور إدارة المعلومات هو دور محوري وهام في تحقيق أهداف الغرفة التجارية بمدينة جدة، حيث كلما زاد مستوى إدارة المعلومات والالتزام بالممارسات العلمية والعملية في إدارة المعلومات كلما استطاعت الغرفة التجارية تحقيق أهدافها بسهولة ويسر وطبقاً للجداول الزمنية المعتمدة.

نتائج الدراسة

1. أن واقع تطبيق الممارسات العلمية والعملية لإدارة المعلومات بالغرفة التجارية بمدينة جدة، يؤكد العمل المستدام على الاستفادة القصوى من إدارة المعلومات، وتطويرها باستمرار من أجل مواكبة المتغيرات الحديثة، التي تكفل تحسين أداء الغرفة التجارية، وتحقيق أفضل النتائج المستهدفة.
2. أن مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة بلغ مستوى قياسي، حيث تعمل إدارة الغرفة التجارية على قياس مستوى التزام كافة الأقسام بتطبيق كافة معايير الجودة الشاملة، والمتابعة الدورية لذلك بما يكفل التحسين المستمر لتطبيق معايير الجودة الشاملة، والتي نتج عنها تحسن كبير في مستوى الخدمات المقدمة من قبل الغرفة التجارية في مدينة جدة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى إدارة المعلومات وبين تطبيق معايير الجودة الشاملة بالغرفة التجارية بمدينة جدة. حيث كلما ارتفع مستوى إدارة المعلومات في الغرفة التجارية كلما زاد مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الغرفة التجارية بمدينة جدة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة ($\alpha \geq 0.05$) بين دور إدارة المعلومات وبين تحقيق أهداف الغرفة التجارية بمدينة جدة، حيث كلما تحسن مستوى إدارة المعلومات كلما أدى ذلك إلى بلوغ الأهداف المخطط لها في المواعيد المحددة وبأعلى مستوى جودة ممكنة.

توصيات الدراسة

1. يجب على المنظمات العامة والخاصة العمل على تطوير إدارة المعلومات، طبقاً لأحدث معايير وأحدث ممارسات في هذا الإطار، من أجل الارتقاء بالعمل الإداري وتحقيق الفائدة القصوى من التطور التقني والتكنولوجي الحاصل على المستوى المحلي والدولي.

2. يجب إقامة ندوات ومؤتمرات كافية من أجل زيادة الوعي بأهمية إدارة المعلومات من أجل تطبيق معايير الجودة الشاملة، بهدف الارتقاء بمستوى المنتجات من السلع والخدمات، من أجل زيادة المزايا التنافسية للمنظمات المحلية.

3. يجب إجراء العديد من الدراسات الأكاديمية والتطبيقية التي تهتم بإدارة المعلومات، نظراً لأهمية المعلومات في الأنشطة الاقتصادية الحديثة، وتأثيرها في جودة السلع والخدمات وفي سرعة إنجاز الأعمال لتحقيق أهداف المنظمات في الوقت المناسب وبالجودة اللازمة.

المراجع

المراجع العربية:

- بن سعيد، خالد. (2008) إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي، الرياض: مكتبة العبيكان.
- الجبوري، مراد موسي عبد. (2020). دور إدارة المعلومات في تحقيق الإبداع الإداري: دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة كركوك، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة كركوك، المجلد (120)، العدد (120).
- الحدراوي، حامد كريم؛ وأبو طيخ، ليث طه عدنان. (2015). تكنو استراتيجية المعلومات ودورها في فعالية إدارة الأزمات في ظل التوجهات الإدارية المعاصرة: دراسة تطبيقية في جامعة الكوفة العراق، مؤتمر التكامل المعرفي لمقاربات تيسير الموارد البشرية في ظل التكنولوجيا الحديثة، جامعة باتنة، الجزائر.
- الحدراوي، حامد كريم؛ والعلي على حميد هندي. (2016). دور إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية: دراسة حالة في كلية الطب - جامعة الكوفة، مجلة مركز دراسات الكوفة، المجلد (1)، العدد 27.
- حنظل، قاسم أحمد. (2016). التكامل بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة وأنواع الإبداع التقني: دراسة استطلاعية لآراء المدراء في الشركة العامة للأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد (9)، العدد (28).

- الخطيب، سمير كامل. (2018). إدارة الجودة الشاملة والأيزو. دار المرتضي، بغداد، العراق.
- زين الدين، فريد عبد الفتاح. (2014) المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، القاهرة: دار الكتب للنشر.
- العلي، عبد الستار. (2012) إدارة الإنتاج والعمليات: مدخل كمي عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ط ١.
- الغرفة التجارية بمحافظة جدة: <https://www.jcci.org.sa>
- عمر، أيمن علي. (2014). مقدمة في مدخل وتطبيقات الجودة، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية: محطة الرمل منشأة المعارف.
- الفضل، على عبد الحسين خليل. (2002). تقييم البناء التحتي للمعلومات، دراسة تحليلية تطبيقية في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الكوفة العراق.
- المحياوي، قاسم نايف. (2010). إدارة الجودة في الخدمات. عمان: دار الشروق للنشر، ط ١.
- الوظيفي، كامل شكير وصاحب قاسم حاجم (2017) دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز تنافسية الشركات الصناعية: دراسة تطبيقية لصناعة الإسمنت الجنوبية - معمل إسمنت كربلاء، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، العراق، المجلد (9)، العدد 143.

المراجع الأجنبية:

- Aggarwal, Rajesh and Rezaee, Zabihollah, Total Quality Management for Bridging the Expectations Gap in Systems Development', International Journal of Project Management, Vol. 14, No.2, 2016.
- Arditi, David and Gunaydin, H. Murat, Total Quality Management in the Construction process, International Journal of Project Management, Vol. 15, No. 4, 2017.
- Barry Render & Jay Heizer, Principles of Operations Management (Boston Allyn and Bacon, 2020).

-
- Boyre, G., J. et al, Report to the Best value project Group, Wales Evolution study on best value, (2021).
 - Boman, J.S & Steele, J. Quality Teams in A State Agency, Public Productivity Review, Vol. 11, No.4, 2005.
 - Cohen, Steven and Brand, Ronald, Total Quality Management in Government: A Practical Guide for the Real World, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, U.S.A.
 - Delvalle, Christina, read in, Written and Reform Business Week/ Quality, special Issue, 25 October 2011.
 - International Organization for Standardization Iso 8402 Quality Management and Quality Assurance-vocabulary (Geneva, 2018).
 - John Baylis and Steve Smith, The Globalization of World Politics: An Introduction to International Relations (New York: Oxford university Press, 1st, 2021).
 - Juan J. Components of Successful total quality management (the T.Q.M magazine, 2015).
 - Longencker, Cliton & Scazzero, The Ongoing Challenge of Total Quality Management, TQM Magazine, Vol.8, No. 20, 2018.
 - Roger Tunks, Fast Truck to Quality (12-month program). 7-William Stevenson J. Productions Operations Management, 6th ed. (The Mc Grow Company. 2018).
 - Solis, E., Rao S., Raghu- Nathan T.S., Chen Cho- Young, and Pan Shih- Chun, Quality Management Practices and Quality Results: A Comparison of Manufacturing and Service Sectors in Tawian Managing Service Quality, Vol. 8, No.1, 2018.
 - Zineldin, Mosdad, Total Relationship Management (TRM) and Total Quality Management (TQM), Managerial Auditing Journal, Vol. 15, No. 1/2, 2020.