

Volume 04, Issue 05, 2024,

Publish Date: 25-05-2024

Doi <https://doi.org/10.55640/ijbms-04-05-27>

INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT SCIENCES

(Open access)

TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND ITS RELATIONSHIP TO ADMINISTRATIVE INFORMATION SYSTEMS

Mahammad Khudair Obaid

Department of Business Administrative, college of Administrative sciences, Almustaqbal University, 51001, Babylon, Iraq

Jaafar Mahammad Abdel-Razzaq

Department Of Business Administrative, College Of Administrative Sciences, Almustaqbal University, 51001, Babylon, Iraq

Hassanein Faleh Kadhim

Department of Business Administrative, college of Administrative sciences, Almustaqbal University, 51001, Babylon, Iraq

Asst. Lect. Imad Saadoun Shiaa Al-Shafi'i

Department of Business Administrative, college of Administrative sciences, Almustaqbal University, 51001, Babylon, Iraq

ABSTRACT

Total Quality Management (TQM) is an integrative philosophy aimed at continuously improving the quality of products, services, and processes within an organization. TQM emphasizes customer satisfaction, process optimization, and a commitment to excellence at all levels of the organization. Administrative Information Systems (AIS) play a crucial role in supporting TQM initiatives by providing accurate, timely, and relevant information necessary for decision-making and performance assessment.

This abstract explores the relationship between TQM and AIS, highlighting how AIS can enhance TQM implementation. The integration of AIS within TQM frameworks facilitates the efficient collection, processing, and dissemination of data, enabling organizations to monitor quality metrics effectively, identify areas for improvement, and implement corrective actions promptly.

The synergy between TQM and AIS leads to improved organizational performance, enhanced customer satisfaction, and a culture of continuous improvement. By leveraging AIS, organizations can achieve better alignment of their strategic goals with quality objectives, foster a data-driven decision-making environment, and sustain long-term competitive advantage.

This study underscores the importance of AIS in TQM practices, emphasizing that the successful implementation of TQM relies significantly on the robust support of comprehensive administrative information systems.

KEYWORDS: Enabling organizations to monitor quality metrics effectively, identify areas for improvement, and implement corrective actions promptly.



©The Author(s) 2024. **Open Access** This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons license, and indicate if changes were made. The images or other third-party material in this article are included in the article's Creative Commons license, unless indicated otherwise in a credit line to the material. If material is not included in the article's Creative Commons license and your intended use is not permitted by statutory regulation or exceeds the permitted use, you will need to obtain permission directly from the copyright holder. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

INTRODUCTION

المقدمة

تسعى المنظمات على السواء لبذل الجهود الحثيثة لتنمية قدرات صنع القرار ورفع مستوى الاداء في كل مرافق تلك المنظمات بعد ان اسهمت تقنية المعلومات من تقديم وسائل عدة لخزن واسترجاع وتحليل البيانات والمعلومات .

في تلك المنظمات (TQM) في مجال ادارة الجودة الشاملة (MIS) وعلية تركّز هذه الدراسه على تقديم صيغة لاعتماد نظم معلومات ادارية . وتدعيم ذلك التكامل فيما بينها .

ومن ابرز التحديات هي ضرورة قيام المنظمات بتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة بكافة متطلباتها ومراحلها لما لهذا انظام من مزايا تضمن بقاء المنظمات في دنيا الاعمال شديدة المنافسة ومما لا شك فيه ان لنظم المعلومات الادارية دور هام في مساندة ودعم تطبيق نظام الجودة الشاملة وهو . الاخر له الاثر الفعال في انتاج البيانات والمعلومات التسهم في اسناد نظام المعلومات الادارية .

. لذا ينصب هذا البحث على علاقات تبادل المنفعة بين النظامين واثّر ذلك على اداب تلك المنظمات والعمل على زيادة قدرتها التنافسية .

حيث ان نظام ادارة الجودة الشاملة يحتاج الى معلومات كمية في كافة مراحل تطبيقها .

الفصل الاول

منهجية الدراسة

-: اولاً- مشكلة الدراسة

أخذت المنظمات الخاصة والعامة تهتم اهتماما كبيرا بأسلوب ادارة الجودة الشاملة بأعتباره من المواضيع ذات الالهية الكبيرة لهذه المنظمات بسبب التقدم الهائل الذي حصل في العالم وخاصة في عقد التسعينيات في القرن الماضي ونتيجة التنافس بين منظمات الاعمال في اسواق المدخلات والمخرجات استخدام والاستفادة من انظمة المعلومات المتوفرة لمنظمات وكيفية الاستفادة من عملياتها وهنا تتخذ مشكلة هذه الدراسة للتساؤلات : الاتية :

1- ماهو واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمة المبحوثة؟

2- ماهو واقع مستوى تطبيق نظم المعلومات الادارية والاستفادة منها في المنظمة المبحوثة؟

3- هل توجد علاقة ارتباط بين ادارة الجودة الشاملة ونظم المعلومات الادارية؟

ثانياً- أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال الدور الذي تلعبه ادارة الجودة الشاملة ونظم المعلومات الادارية في رفع كفاءة الاداء في المنظمات والتحسين وخفض التكاليف ومن هنا الدور الذي تلعبه في المنظمة موضوع البحث

ثالثاً - اهداف الدراسة

-:تهدف الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية

تقديم اطار نظري حول متغيري الدراسة (ادارة الجودة الشاملة ونظم المعلومات الادارية) يمكن للمنظمات القطاع الخاص والعام الاستفادة منها -1

. التعرف على واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمة المبحوثة -2

. تحديد واقع مستوى الاستفادة من المعلومات الادارية المتوفرة في المستشفى المذكورة -3

التعرف على نوع العلاقة الارتباط بين المتغيرين (ادارة الجودة الشاملة , والمعلومات الادارية) -4

:رابعاً- فرضية الدراسة حل مشكلة الدراسة انطلقت الباحثان في افتراض الفرضية الدراسية التالية

. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين (الجودة الشاملة ونظم المعلومات الادارية)

.خامساً - مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة العاملين في المستشفى العام في الديوانية وكان عددهم (24) وقد سحبت الباحثان عينة عشوائية قصدية تمثل السادة رؤساء الاقسام الادارية والفنية في المستشفى المذكورة بنسبة تزيد على (10%) والذين تم استقصاء اراءهم حول واقع تطبيق متغيري الدراسة في المستشفى.

.سادساً - اسلوب الدراسة وجمع البيانات

قام الباحث بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمستوى الدراسة (ادارة الجودة الشاملة ,نظم المعلومات الادارية) ففي الجانب النظري استخدم الباحث كتب ومؤلفات وكذلك الشبكة الدولية (الانترنت) أما في الجانب العملي فقد تم جمع البيانات والمعلومات من خلال استعمال استمارة أستبانة . لغرض استقصاء عينة الدراسة

.سابعاً - اداة الدراسة

لغرض جمع البيانات والمعلومات من افراد عينة الدراسة لاغناء الجانب العملي فيها استخدمنا استمارة استبيان (استبانة) تتكون من ثلاث اقسام حيث في القسم الاول تتكون من المعلومات الشخصية اما القسم الثاني فهناك (15)عبارة من الاسئلة حول المتغير المستقل ادارة الجودة الشاملة اما الجزء الثالث منها المتكون من (15) عبارات تخص المعلومات الادارية جمعت هذه الاستمارة حسب مقياس (ليكرت الخماسي)المتكون من خمس عبارات (أتفق تماماً ,أتفق , محايد ,لا أتفق ,لأأتفق تماماً) وقد وزعت هذه الاستمارة لعدد (20) استمارة على افراد عينة الدراسة وارجعت كاملة دون نقص وصالحة للتحليل

.ثامناً - الاساليب الاحصائية

استخدم الباحث الاساليب الاحصائية التالية لغرض تحليل واختبار الفرضية الدراسية وهي:- (التكرارات , النسب المئوية , الوسط الحسابي , , الانحراف المعياري , معامل الارتباط) .

المبحث الاول

ادارة الجودة الشاملة

-:أولاً:- مفهوم ادارة الجودة الشاملة

تعد ادارة الجودة الشاملة أهم الحقول الادارية في الوقت الراهن والتي ساهمت ثورة الاتصالات والمعلومات في تعزيز دورها وجعلها من أهم المبادئ الاساسية لادارة الاعمال حالياً ولقد اعتبرت ادارة الجودة الشاملة المفاهيم الادارية المتعارف عليها واستبدالها بمفاهيم أخرى جديدة تدعو الى تحقيق الاهداف في أسرع وقت . وقد عرفت ادارة الجودة الشاملة بتعاريف متعددة وقبل الخوض في تعريفاتها لابد من تعريف الجودة أولاً

يرى (جوران) ان الجودة هي الملائمة لأستخدام أي مدى ملائمة المنتج لأستخدام او الاستعمال من طرف الزبون . (بوكميش, 2010:15) -

وعرف كدوسي الجودة — هي المطابقة مع المتطلبات وأكد بأن الجودة تنشأ من خلال الأنشطة الوقائية وليس من الأنشطة الصحيحة أي الاهتمام - بالوقاية من الأخطاء قبل وقوعها.

(العاني, 2002:17)

. وكما قال (كوهسن) أن الجودة - هي الدرجة التي يثمن فيها الزبون المنتج أو الحذف والتي يتناسب عندها المنتج مع استخداماته - وأيضاً عرفت الجمعية الأمريكية الجودة — هي المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية الاحتياجات - . (بوكميش, 2010:18)

الجودة — هي ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل اتجاه رضا العميل من خلال التحسين المستمر والابداع في كافة مجالات (Logothetis) ويرى - العمل .

الجودة — أنها منهج شامل لتحسين التنافسية والفاعلية والمرونة في المنظمة من خلال التخطيط والتنظيم وإشراك كل فرد (Oakland) وعرف - . في مستوى تنظيمي في المنظمة

. الجودة - انها التزام وتعهد الادارة والعاملين بأنجاز الاعمال بصورة تلبى توقعات المستهلك او تفوقها (Tanks) وكما قال -

(الطائي , 2008:30)

ادارة الجودة الشاملة — هي عملية ادارية تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في اطارها من تنظيم - مواهب العاملين في المنشأ التربوية واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم لتحقيق التحسين المستمر

(wwwf-law.net>law>threads : قاسم 2016)

ادارة الجودة الشاملة — وهي من أهم الحقول في الوقت الراهن ونشأ من خلال الأنشطة الوقائية وليس من الأنشطة العملية بالوقاية من الأخطاء قبل وقوعها وتعني الجودة الدرجة التي تنتمي فيها الزبون المنتج لذلك فهي المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر على قدرة المنتج على تلبية الاحتياجات وتحقيق رضا العميل من خلال التحسين المستمر والارباح لتحسين التنافسية والفاعلية والمرونة

التعريف الشامل - هي من أهم الحقول في الوقت الراهن وتنشأ ادارة الجودة الشاملة من خلال الأنشطة الوقائية وليس من الأنشطة العلمية وهي تهتم بالوقاية من الأخطاء قبل وقوعها وتعتبر الجودة الدرجة التي يثمن فيها الزبون المنتج لذلك فيه المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر على قدرة المنتج على تلبية الاحتياجات وتحقيق رضا العميل من خلال التحسين المستمر والابداع لتحسين التنافسية والفاعلية والمرونة .

-: ثانياً - أهداف ادارة الجودة الشاملة

تحقيق الربحية والقدرة التنافسية في السوق — اذ يعد التحسين المستمر في الجودة مؤثراً لزيادة المبيعات التي من شأنها زيادة الربحية وخلق 1- الحصص الوافية الكبيرة والقدرة التنافسية العلمية

تحقيق الرضا لدى المستهلكين — تقوم مهمة الادارة الشاملة للجودة بالانشطة لتعرف على العملاء الحاليين وتحديد ما ينبغي تقديمه لهم ويجري 2- تحديد الأنشطة المؤداة من مختلف الافراد العاملين أبتداء من مرحلة بحوث التسويق بغية تحديد المواصفات المراد اعتمادها لسلسلة او المنتج ومروراً بالتصميم والتطوير ثم النقل والتخزين والتوزيع والمناولة

زيادة الفاعلية التنظيمية - نظراً لكون ادارة الجودة الشاملة تقدم على حقيقة مفادها بأن الجودة مسؤولية كافة الافراد العاملين في المنظمة لذا فأنها 3- . تسعى للاهتمام بالعمل الجماعي وتحقيق تحسينا مستمرا للاتصالات واشتركا ابتكر للعاملين في المعالجة وحل المشاكل التشغيلية

(حمود, 2000:30)

-: وهناك اهداف اخرى لأدارة الجودة الشاملة

حدوث تغيير في جودة الاداء 1-

تطوير اساليب العمل 2-

- 3- التحفيز على التمييز وأظهار الابداع
- 4- الارتقاء بمهارات العاملين وقدراتهم
- 5- تحسين بيئة العمل
- 6- تقوية الولاء للعمل في المدرسة -المؤسسة
- 7- تقليل اجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة .

(wwwwf-law.net>law>threads : قاسم 20126)

- أهداف ادارة الجودة الشاملة

- 1- تحسين جودة (المنتجات) شكل مستمر
- 2- خلق بيئة لدعم التطوير المستمر والمحافظة عليه
- 3- تقليل الهدر في الجهد والوقت
- 4- اشتراك الجميع في عملية التطوير
- 5- زيادة كفاءة العاملين
- 6- تطوير ادوات قياسية الاداء والجودة
- 7- اشتراك الجميع في عملية التطوير

(عطية , 2009:85)

ثالثاً- أبعاد ادارة الجودة الشاملة

- 1- التحسين المستمر — تتطلب ادارة الجودة الشاملة عمليات تحسن مستمره للمنتجات والخدمات والاداء بدون توقف ويجب ان يكون الكمال الهدف النهائي المطلوب الوصول اليه
- 2- اتخاذ القرارات بناء على المعلومات تحسين أنظمة المعلومات من أهم متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة لان توافر أنظمة المعلومات اللازمة يؤدي الى ارتفاع مستوى التأكد عن اتخاذ القرار ويؤثر ايجابياً على تكلفه والوقت والفاعلية
- 3- دعم الادارة العليا — يتوقف نجاح ادارة الجودة الشاملة وتطبيق منهجيتها على مدى قناعة وايمان الادارة العليا في المنظمة بفائدتها وضرورتها
- 4- التركيز على الزبون \ يعتمد التركيز على الزبون احد الركائز المهمة التي يعتمد عليها تطبيق ادارة الجودة الشاملة فقد حصصت جائزة مالمكوم العالمية 25% من علامات التقسيم للحصول على هذه الجائزة على اهتمام المنظمة بربائنها وكيفية تحقيقها لرغباته

(www.uobabylon.edu.iq,2012, الوطيفي)

رابعاً - عناصر ادارة الجودة الشاملة

- 1- عملية الجودة - ويشمل نظام عملية الجودة على العمليات الادارية , الانتاجية التوجيهية
- 2- التكنولوجيا - يشمل هذا النظام الفرعي لادارة الجودة الشاملة على العديد من المكونات والفقرات الضرورية
- 3- الهيكل التنظيمي - ويتضمن مسؤوليات الافراد العاملين وظروف عملهم في بيئة المنظمة والاتصالات الرسمية والغير رسمية
- 4- نظام الافراد - يتكون النظام الفرعي للعاملين في المنظومات من التعليم والتدريب
- 5- المهام - وتشمل مهام الجودة ووظائف الاعمال

(عقيلي , 2001: ص 21 - 28)

- 6- القيادة العملية — على الادارة العليا ان تركز على القيادة العملية حيث , خطب واشعارات وأنها هناك جدية في العمل وتفاني من الادارة لتكون

. الادارة قدوة ومثلا يحتذى به لكل المستويات الادارية والعاملين

الرؤية الاستراتيجية التي لابد من وجود رؤية استراتيجية للمنظمة ككل حول كيفية تحقيق الجودة مع ربط هذه الاستراتيجية بكافة أنشطة -7 المنظمة .

التحسين المستمر - لابد من التحسين المستمر والتطوير المستمر في عمليات وأنشطة المنظمة حتى يمكن تحقيق وفعلي التكاليف وسرعة اعلى -8 . في الاداء

. رفع مستوى العاملين - يعتبر الافراد العاملون في المنظمة هم المحور الرئيسي الذي تقوم عليه عملية اتقان الجودة -9

. بناء فرق عمل - ان تظاهر جهود الافراد تظهر في احسن صورها من خلال بناء فرق عمل وتشجيع التعاون بين الادارات -10

. الابداع والابتكار - يحتاج تحقيق مستويات الجودة الى الابداع والابتكار والى اطلاق اكبر عدد ممكن من الافكار -11

المبحث الثاني

نظم المعلومات الادارية

اولاً : مفهوم نظام المعلومات الادارية

في ظل التقدم المتسارع الذي يشهده العالم اليوم في المجالات كافة اضحت المعلومة احد الموارد المهمة لمنظمات اليوم وصبح الحصول عليها هاجساً لقيادات والمخططين ومتخذي القرار حيث انه ليس بأستطاعتهم الحصول عليها بسبب عدم تفرغهم لذلك نتيجة لزيادة التعاملات اليومية وتفقد العمليات الادارية فقد اتجه تفكير القائمين بتصميم وبناء النظم في ايجاد نظام معلومات اداري يستخدم التقنيات الحديثة كالحاسبات الالكترونية وتقنيات الاتصال في تدعم عمليات اتخاذ القرارات المختلفة وبما يشبع احتياجات المستويات التنظيمية المختلفة من المعلومات (تعليق, 2011, 24) النظام:- هو عبارة من مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري وعنصر الالات والمكانن مجتمعة ببعضها البعض ويجب ان تربطها علاقات محددة وقوانين شاملة ويجب ان يكون لكل جزء من مكونات النظام دورة المرسوم وصيغه محددة لتحقيق الهدف

(الصيرفي , 2005, 25)

المعلومات :- هي نتاجية عمليات تنظيم او ترتيب او جدولة او تحويل البيانات الى مجموعة مختارة بطريقة معينة مما يزيد من فهمها للمستفيد هذا مع ضرورة ملاحظة ان علاقة البيانات بالمعلومات هي علاقة ذات طبيعية دورية حيث يتم تجميع وتشغيل البيانات للحصول على المعلومات وتستخدم هذه المعلومات في اتخاذ قرارات تؤدي بدورها الى تنفيذ مجموعة الاجراءات التي تؤدي الى مجموعة اضافية من البيانات يتم مرة اخرى . تجميعها ومعالجتها للحصول على معلومات اضافية

(الصيرفي -2005-127)

المعلومات :- ناتجه عن معالجة البيانات تحليلاً او تركيباً لاستخلاص ما تتضمنه البيانات , تطبيق عمليات حسابية موازنات معدلات , طرق احصائية ورياضية ومنطقية وتعرف المعلومات ايضاً بأنها تلك التي تؤدي الى تغيير سلوك وذكر الافراد واتخاذ القرارات

(تعليق-38-2011)

. وقد عرف نظام المعلومات الادارية بتعاريف عدة

نظام المعلومات الادارية :- هو عبارة عن عدة اجزاء متكاملة ومتداخلة تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف معين ويوفر القرار لحصول على هذه المعلومات من النظم الرسمية او الغير رسمية وذلك لتحويل البيانات بعد معالجتها الى معلومات

(www.kenan annline.com-1993, السيد)

نظم المعلومات الادارية :- هي مجموعة الاجزاء المترابطة التي تعمل مع بعضها البعض بصورة متفاعلة لتحويل البيانات الى معلومات يمكن (استخدامها لمساندة الوظائف الادارية) التخطيط الرقابة , اتخاذ القرارات , التنسيق , الأنشطة التشغيلية في الوحدة الاقتصادية

(bocij,etal,2003:43)

وهو مشروع استثماري رأس مالي يتطلب استخدام حزمة متكاملة ومتنوعة من تقنيات تحليل وتصميم النظم واساليب تخطيط وجدولة ادارة المشروعات كما ان لنظام دورة تمر بمراحل اساسية مترابطة ومتداخلة حيث ان مخرجات كل مرحلة هي مدخلات المرحلة التي تليها وهكذا حتى . يتم استكمال دورة تطوير النظام

(تعلم -221-2011)

نظم المعلومات الادارية :- تعرف بأنها الاستخدام التكنولوجي في مساعدة الادارة على انجاز اهدافها من خلال نظم وبرمجيات مهمة لتتمكن من - تشغيل العمليات الادارية وتحقيق وفورات في موارد ومصادر المنظمة وزيادة في كفاءة وانتاجية هذه العمليات

(www.mawdoo3.com-2015 -خضر)

المعلومات الادارية :- هي نظام منهجي محسوب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين - ذو الاحتياجات المتشابهة انه نظام مخصص للحصول على صياغة وتكييف ومعالجة البيانات كالمعلومات وتقديمها للمديرين عندما يحتاجونها .

(النجار -26-2007)

نظم المعلومات الادارية :- هو نظام يهدف الى المساعدة في صنع القرارات سواء تلك التي يمكن برمجتها حيث يتم تخزين الخبرات والتصرفات الماضية بشأن احداث معينة وعند الحاجة اليها يتم انتاج تقارير تتضمن التصرف المتبع ازاء موقف معين , او تلك التي لا يمكن برمجتها بأمداد صانع القرار بالمعلومات اللازمة في التوفيق الملائم .(ملوخية ,72- 2009)

تعريف الشامل : هي حقل من حقول المعرفة يتكون من العنصر البشري وعنصر الآلات والمكانن مجتمعة مع بعضها البعض وهي نتاجية عمليات تنظيم او ترتيب او جدولة لتحويل البيانات مما يزيد فهمها لمستفيد وتغير الحالة المعرفية لمتلقي في موضوع ما وتقوم بعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والاثار الخارجية وتعرف نظم المعلومات الادارية بأنها الاستخدام التكنولوجي في مساعدة الادارة على انجاز اهدافها من خلال نظم وبرمجيات مهمة تساعد في اتخاذ القرارات سواء تلك التي يمكن برمجتها حيث يتم تخزين الخبرات والتصرفات الماضية بشأن احداث معينة .

: ثانياً: أهداف نظم المعلومات الادارية

تعد اهداف النظام المبررات الاساسية التي انشأ النظام من اجل تحقيقها وما ان يتم تحديدها يسارع مخطط النظام الى وضع تصور متكامل للخطة الرئيسية وتعد مرشدا للنظام وتكون منبثقة عن الاهداف الرئيسية للنظام

ومن هذا الاهداف:-

- 1- ربط النظم الفرعية العديدة التي تتواجد في المنظمة وتوجيهها جميعا نحو تحقيق الاهداف العامة الشاملة
- 2- المساعدة في ربط الاهداف العديدة التي تتواجد في المنظمة وتوجيهها جميعا نحو تحقيق الاهداف العامة الشاملة
- 3- يسهل عمليات اتخاذ القرار على كافة نوياتها ومستوياتها عن طريق توفير المعلومات المنتقاه والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح
- للمساعدة في تقرير مسار الاداء الفعلي
- 4- توفير العناصر الملائمة من المعلومات لاغراض المتابعة والرقابة وقياس الاداء
- 5- تبسيط سبل واساليب اعداد وانتاج التقارير على كافة انواعها
- 6- الرقابة على تداول اوعية البيانات المختلفة في المنظمة مثل النماذج والمستندات والسجلات . (الهادي -181-1989)
- وايضاً من اهداف نظم المعلومات الادارية
- 7- تحديد المواصفات التشغيلية للأجهزة المطلوبة لعملية الحوسبة
- 8- تحديد احتياجات المستفيدين من النظام واستيعابها في التصميم الاساسية

- 9. تحديد نوع العمليات المطلوبة على البيانات وتحديد مواصفاتها عند التنفيذ -9
- 10. تنظيم وجدولة وتصميم نماذج المدخلات ووضع مواصفات عامة لها -10
- 11. تنظيم وجدولة وتصميم نماذج البيانات في طور مخرجات النظام -11
- 12. وضع المواصفات العامة للمخرجات بناء على متطلبات المستخدمين -12
- 13. تحديد القيود المادية والتقنية والتنظيمية المفروضة على النظام -13

(تعلب -2011-199)

ثالثاً - العناصر المكونة لنظم المعلومات الادارية ؟

:- المدخلات :- وهي تتكون من ثلاث انظمة فرعية (1)

أ- النظام الفرعي لمعالجة البيانات :- حيث يوفر هذا النظام تصنيف مجالات النشاط والعمليات الداخلية في المجال الوظيفي او المنظمة ككل وأهم :- الفروق بين نظام المعلومات الادارية ونظام البيانات تتمثل فيها ما يلي

ان نظام معالجة البيانات يوفر البيانات بينما نظام المعلومات الادارية يضيف معنى بهذه البيانات من خلال تشغيلها -1

ان نظام المعلومات الادارية يختار محتوى التقارير التي تقدم لأدارة في حين ان نظام معالجة البيانات بوجز هذا المحتوى -2

. لا يعتبر نظام معالجة البيانات نظاما للمعلومات الادارية ولكن يعتبر احد العناصر الاساسية فيه -3

ب- النظام الفرعي للبحوث والدراسات المتخصصة :- وهذا النظام يتجه بصفة اساسية للدراسة عن احد البنية الخارجية حيث يتم تجميع بيانات من مصادر خارجة وتحليلها

ج- النظام الفرعي للمخابرات :- وهذا النظام يدل على عنصر واحد من البيئة الخارجية وهو المنافسون حيث يهتم بجمع وتحليل المعلومات التي تصف عمليات وتحركات واستراتيجيات

العمليات التشغيلية :- ويتحدد بها المعالجات التي تنسم على البيانات التي تم الوصول عليها من مصادرها الداخلية والخارجية والتي تتمثل في (2) . تجميع واعداد ومراجعة ومعالجة وتخزين البيانات واعداد التقارير

:- المخرجات :- وتتكون المخرجات من ثلاث نظم فرعية هي (3)

أ- مخرجات النماذج الرياضية والكمية لمحاكاة الواقع الفعلي

ب- التقارير الدورية وهي اما تكون على اساس يومي او اسبوعي او شهري او نصف شهري او نصف مستوي وذلك توقيتات اتخاذ القرارات

ج- التقارير الخاصة :- وهي تلك التقارير التي تعد خصيصا لموقف معين يحتاج فيه المديرين لمعلومات لا تحتويها التقارير الدورية علما بأن هذه التقارير تكون متوفرة في قاعدة بيانات المنظمة ويتم اخراجها عند الحاجة .

(الصيرفي, 2005, 265)

رابعاً:- خصائص نظم المعلومات الادارية :- يجب ان تتوفر خصائص معينة في نظم المعلومات الادارية حتى يستطيع ان يحقق الاهداف التي :- ينشئ من اجلها وذلك على النحو التالي

ان هناك فرقاً واضحاً بين نظم المعلومات الادارية ونظم معالجة البيانات ورغم ذلك توجد علاقة هامة تربط بينهما فمعظم البيانات المطلوبة لدعم -1 . عمليات صنع القرارات الادارية تأتي من نظم معالجة البيانات

بينما يغير نظام معالجة البيانات مرتبطاً بالانشطة لتشغيله فأن نظام المعلومات الادارية يعتبر مرتبطاً بالانشطة الادارية حيث انه يوجد لدعم -2 . انشطة صنع القرار التي تتميز بأنها مبرمجة ومتكررة ومفهومة جيداً وهي القرارات التي تعتبر شائعة عند مستويات الادارة الوسطى في المنظمات .

يقدم نظم المعلومات الادارية مخرجات في شكل تقارير مرتبطة بأنواع معينة من القرارات وليس مجرد تقارير تحتوي على معلومات عامة -3

- . وانه نظام المعلومات الادارية غالبا ما يسمح بالاستدعاء الفوري والجزئي للمعلومات دون الحاجة لعرض تقارير اجمالية وهناك مجموعة اخرى من خصائص نظم المعلومات الادارية الواجب توفرها في نظم المعلومات الادارية وهنا تحدث اكثر من باحث على هذه الخصائص (مندور و البكري وصباح والحميدي والحسنية والمغربي)
- . ان يدعم النظام كافة الوظائف الادارية من تخطيط وتوصية ورقابة واتخاذ القرارات -4
- . ان يتوفر في نظام درجة كافية من المرونة والقدرة على التكيف مع التطورات والاحتياجات المستقبلية والتوازن بين الاهداف المطلوبة تحقيقها -5
- ان يخدم كافة المستويات الادارية في المنظمة وكذلك كافة المجالات الوظيفية المختلفة -6
- (تسويق , تمويل , افراد , انتاج)
- أن يتزود متخذ و القرارات بالمعلومات المناسبة من حيث الوقت والدقة المطلوبة وان تقدم معلومات تمتاز بالتنوع في مجالات عديدة مثل -7
- . التنوع في المصادر المعلومات
- ان تكون المعلومات قابلة للقياس الكمي حتى يمكن مراجعتها بالاضافة لكونها قابلة للتحقيق بحيث تركز على قواعد قياس موضوعية تعمل من -8
- خلال مفاهيم محددة
- (محسن-68-2011)
- : خامساً - وظائف نظم المعلومات الادارية
- هناك وجهات نظر بعض الباحثين في تحديد وظائف نظم المعلومات الادارية ومنها
- الحصول على البيانات تتضمن اختيار كل البيانات اللازمة وتحديد سواها من داخل المنظمة او خارجها حسب احتياجات المستويات الادارية -1
- مثل (الادارة العليا , الادارة الوسطى , الادارة المباشرة)
- تعليمات تشغيل البيانات والتي تتضمن (الاستخدام – الخيرات المتخصصة تكنولوجيا المعلومات- معالجة البيانات – تخزين المعلومات -2
- المخرجات –الاتصالات وبأخذ الاتصال اشكالا مختلفة فقد يكون بالمقابلة الشخصية او بالهاتف او مستندا بالتقارير المكتوبة او مرئيا على شاشة الحاسوب .
- جمع البيانات فلا بد من توفير المواد الاولية من المصادر الملائمة الداخلية والخارجية -3
- . معالجة البيانات وتتكون من سلسلة من الانشطة والعمليات الاولية في معظمها -4
- ادارة البيانات وهي وظيفة تنظيمية لادارة موارد البيانات (البشرية والمادية والمعنوية) تهتم بوضع السياسية المرتبطة بالبيانات والتخطيط لها -5
- . صيانة نظم البيانات المختلفة
- . انتاج المعلومات وهو السبب الرئيسي لوجود هذه النظم وظائفها المختلفة تعني عملية تحويل البيانات الى شكل جديد المعلومات -6
- . رقابة أمن البيانات , هي عملية الرقابة التي تهدف الى التأكد من ان الملفات بما فيها الاوعية المخزنة محمية نت العبث -7
- . دعم وظائف الادارة والمسيرة الاستراتيجية -8
- دعم اتخاذ القرارات الادارية -9

10

الفصل الثالث الجانب العملي

الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الفقرة	تسلسل الفقرة
65%	13	ذكور	1

%35	7	اناث	2
%100	20	/	الاجمالي

جدول (1)

العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفقرة	تسلسل الفقرة
		20 فاقد	1
%10	2	30-21	2
%75	15	40-31	3
%15	3	50-41	4
%100	20	-	الاجمالي

جدول (2)

الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الفقرة	تسلسل الفقرة
%15	3	اعزب	1
%85	17	متزوج	2
-	-	مطلق	3
-	-	ارمل	4

جدول (3)

التحصيل الدراسي

النسبة المئوية	التكرار	الفقرة	تسلسل الفقرة
-	-	ثانوية	1
%15	5	بكالوريوس	2
-	-	دكتوراه	3
%75	15	دبلوم	4
%100	20	-	الاجمالي

جدول (4)

التكرار والنسب المئوية لادارة الجودة الشاملة

لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		ت
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
				0.2	4	0.4	7	0.4	9	1
				0.2	4	0.4	8	0.4	8	2
				0.25	5	0.4	8	0.35	7	3
0.1	2	0.1	2	0.25	5	0.25	4	0.3	5	4
		0.1	2	0.3	6	0.35	7	0.3	6	5

				0.1	2	0.5	10	0.4	8	6
		0.2	4	0.1	2	0.35	7	0.35	7	7
		0.1	2	0.15	3	0.35	7	0.45	9	8
				0.25	5	0.3	6	0.15	9	9
				0.15	3	0.15	3	0.55	11	10
				0.15	3	0.4	8	0.25	7	11
0.15	3	0.1	2	0.3	6	0.2	4	0.25	5	12
		0.25	5	0.25	5	0.2	4	0.3	6	13
		0.2	4	0.3	6	0.2	4	0.3	6	14
		0.1	2	0.15	3	0.45	9	0.4	8	15

جدول (5)

يلاحظ في الجدول (1) الفقرة (10) التي (تشجع المنظمة على حل مشكلاتها بطريقة جماعية) لقد حصل على اعلى تكرار (11) وبنسبة (55%) كما يلاحظ في نفس الجدول ان الفقرة رقم (12) التي هي (تخضع جميع البيانات والمعلومات التي تقدمها لا المنظمة الى التحسين المستمر . التكرار والنسبة المنوية الخاصة بنظم المعلومات الادارية

جدول (6)

حيث نلاحظ الفقرة الخامسة والعشرين (تحاول المنظمة تخزين جميع البيانات والمعلومات إلكترونياً لا تتناول فيها في الوقت المناسب

ت		اتفق تماماً		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق تماماً	
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار
0.05	1			0.2	4	0.35	7	0.4	8	16	
0.1	2	0.1	2	0.3	6	0.2	4	0.3	6	17	
				0.25	5	0.5	10	0.25	5	18	
				0.3	6	0.4	8	0.3	6	19	
0.15	3	0.25	5	0.1	2	0.3	6	0.2	4	20	
0.1	2	0.25	5	0.3	6	0.2	4	0.15	3	21	
				0.3	6	0.3	6	0.4	8	22	
0.15	3			0.15	3	0.35	7	0.35	7	23	
		0.2	4	0.2	4	0.4	8	0.2	4	24	
0.15	3	0.05	1	0.1	2	0.2	4	0.5	15	25	
0.1	2	0.1	2	0.35	7	0.2	4	0.25	5	26	
		0.15	3	/	5	0.3	6	0.3	6	27	
		0.15	3	0.15	3	0.3	6	0.4	8	28	
				0.15	3	0.3	10	0.35	7	29	
0.05	1	0.1	2	0.15	3	0.25	5	0.45	9	30	

وفي أي مكان منها) حصلت على تكرار (15) والنسبة المئوية (0.5) وادنى تكرار (2) ونسبة (0.1) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإدارة الجودة الشاملة

جدول (7)

حيث نلاحظ ان اعلى وسط حسابي الذي هو (4.35) الفقرة الخامسة عشر، وبانحراف معياري (0.9) نلاحظ ان ادنى وسط حسابي (4) الفقرة الحادي عشر (هناك استعداد من قبل العاملين للعمل من خلال فرق العمل وبانحراف معياري (0.84)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ت
0.8	4.05	15
0.47	4	16
0.07	0.84	17
0.07	0.84	18
0.52	3.15	19
0.52	3.15	21
0.68	3.6	22
0.8	0.05	23
0.68	3.6	24
0.78	3.85	25
0.64	3.5	26
0.74	3.75	27
0.35	4.25	28
1.06	4.5	29
0.9	4.35	30

الوسيط الحسابي والانحراف المعياري الخاصة بنظم المعلومات الادارية

جدول (8)

حيث نلاحظ ان اعلى وسط حسابي الفقرة الثلاثون الذي هو (4.35) والانحراف المعياري بلغ (0.9) ونلاحظ ادنى وسط حسابي (0.84) الفقرة التاسع عشر (تمتلك المنظمة معلومات دقيقة حول ضغط وتحركات المنظمات المنافسة)

Conclusion

Total Quality Management (TQM) and Administrative Information Systems (AIS) are intricately linked, with each influencing the other in significant ways. The implementation of TQM principles within an organization necessitates the support of robust AIS to effectively manage and analyze data, facilitate communication, and streamline processes. Conversely, the efficiency and effectiveness of AIS can be greatly enhanced through the adoption of TQM principles, ensuring continuous improvement and customer satisfaction.

Integration for Continuous Improvement: TQM emphasizes continuous improvement and customer satisfaction, which requires accurate and timely information. AIS provide the necessary infrastructure to collect, process, and disseminate information across the organization, enabling real-time decision-making and continuous feedback loops.

Enhanced Decision-Making: AIS support TQM by providing tools for data analysis, trend identification, and performance measurement. This allows management to make informed decisions based on comprehensive data, aligning with the TQM principle of making decisions based on facts and data.

Streamlined Processes: The integration of AIS into TQM frameworks helps in streamlining processes, reducing redundancies, and eliminating waste. Automated systems and processes facilitated by AIS can lead to increased efficiency and consistency in quality management practices.

Improved Communication and Collaboration: Effective TQM requires seamless communication and collaboration across all levels of the organization. AIS facilitate this by providing platforms for information sharing, collaboration tools, and communication networks that connect different departments and stakeholders.

Customer Focus and Feedback: TQM's customer-centric approach is supported by AIS through tools for customer relationship management (CRM), feedback collection, and analysis. This ensures that customer needs and expectations are continuously monitored and met, driving the organization towards excellence.

Performance Measurement and Monitoring: AIS enable the establishment of key performance indicators (KPIs) and metrics essential for TQM. By continuously monitoring these metrics, organizations can track their progress, identify areas for improvement, and implement corrective actions promptly.

In conclusion, the synergy between Total Quality Management and Administrative Information Systems creates a foundation for achieving organizational excellence. The integration of AIS within TQM frameworks not only enhances data accuracy and availability but also fosters a culture of continuous improvement and customer satisfaction. Organizations that effectively leverage this relationship are better positioned to achieve their strategic goals, maintain competitive advantage, and deliver superior value to their customers.

المصادر

اولا : المصادر العربية

- 1- بوكميش، العلي، (ادارة الجودة الشاملة) الطبعة الاولى، 2010، دار الراية النشر، عمان، الاردن .
- 2- العاني، خليل ابراهيم محمود، (ادارة الجودة الشاملة) الطبعة الاولى، 2002، مطبعة الاشقر، بغداد.
- 3- الطائي، رعد عبد الله، مقدارة، عيسى، (ادارة الجودة الشاملة) الطبعة الاولى، 2008، دار اليازوري للنشر، عمان، الاردن.
- 4- حمود، خضير كاظم، (ادارة الجودة الشاملة)، الطبعة الاولى، 2000، دار الميسره للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .
- 5- عطية، محسن علي، (ادارة الجودة الشاملة)، الطبعة الاولى، 2004، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .
- (6wwwf.law-net>law>threads:2012) قاسم، أمجد ،
- (7www.uobabylon.edu.iq.2012) الوطيفي،
- 8- عقيلي، عمر وصفي، (المنهجية المتكاملة لادارة الجودة الشاملة)، الطبعة الاولى، 2001، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الاردن .
- 9- البرواري، نزار عبد المجيد، باشيره، لحسن عبد الله، (ادارة الجودة الشاملة مدخل التميز ولريادة)، الطبعة الاولى، 2010، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع .
- 10- عقيلي، عمر وصفي (المنهجية المتكاملة لادارة الجودة الشاملة) الطبعة الاولى، 2001، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
- 11- البرواري، نزار عبد الله المجيد، الحسن عبد الله، (ادارة الجودة الشاملة للتميز والريادة) الطبعة الاولى، 2010، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 12- عطية، محسن علي، (ادارة الجودة الشاملة)، الطبعة الاولى، 2009، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .
- 13- تغلب، سيد صابر، (نظم المعلومات الادارية)، الطبعة الاولى، 2011، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الاردن .
- 14- الصيرفي، محمد (نظم المعلومات الادارية) الطبعة الاولى، 2005، مؤسسة طيبة، القاهرة، مصر .
- 15- الصيرفي، محمد (نظم المعلومات الادارية) الطبعة الاولى، 2005، مؤسسة طيبة القاهرة مصر .
- 16- تغلب، سيد صابر، (نظم المعلومات الادارية)، الطبعة الاولى، 2011، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الاردن .
- جامعة الاسكندرية مصر . 17www.kenan aon line .com- السيد، اسماعيل محمد، (نظم المعلومات الادارية)، 1993،
- 18- تغلب، سيد صابر، (نظم المعلومات الادارية)، الطبعة الاولى، 2011، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الاردن .
- 19www.mawdoo3.com، 2010، خضر، مجد،
- 20- النجار، فايز جمعه صالح، (نظم المعلومات الادارية)، الطبعة الثانية، 2007، دار ومكتبة الحامد، جامعة الاسراء،
- 21- ملوخية، احمد فوزي، (نظم المعلومات الادارية) الطبعة الاولى، 2009، دار الهنا، الاسكندرية، مصر .
- 22- الهادي، محمد محمد الهادي، (نظم المعلومات الادارية)، الطبعة الاولى، 1989، دار الشروق، القاهرة، مصر .

- 23- تغلب , سيد صابر , (نظم المعلومات الادارية) , الطبعة الاولى , 2011, دار الفكر ناشرون وموزعون , عمان, الاردن .
- 24- الصيرفي , محمد (نظم المعلومات الادارية) الطبعة الاولى , 2005, مؤسسة طبية القاهرة مصر .
- 25- ملوخية ,احمد فوزي , (نظم المعلومات الاداريه) الطبعة الاولى , , 2009, دار الهنا ,الاسكندرية , مصر .