

أثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية  
في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة  
ISO 9001-2000

دراسة استطلاعية في عينته من المنظمات قيد التأهيل للحصول على شهادة

نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

في محافظة نينوى

رسالة تقدم بها

محمد مصطفى حسين حسن

إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل

وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير

في إدارة الأعمال

بإشراف

الأستاذ المساعد الدكتور

أكرم احمد الطويل



الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ

وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ

الْعَظِيمِ

سورة السجدة

الآية ( ٧ )



## إقرار المشرف

اشهد بأن أعداد هذه الرسالة جرى تحت إشرافي في جامعة الموصل وهي جزء من متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال .

التوقيع:

المشرف: د.أكرم أحمد الطويل

التاريخ: / /

## إقرار المقوم اللغوي

أشهد بأن هذه الرسالة الموسومة " اثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 " تمت مراجعتها من الناحية اللغوية وتصحيح ما ورد فيها من أخطاء لغوية وتعبيرية وبذلك أصبحت الرسالة مؤهلة للمناقشة بقدر تعلق الأمر بسلامة الأسلوب وصحة التعبير .

التوقيع :

الاسم : السيد فيصل غازي محمد

التاريخ: / /

## إقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناء على التوصيات المقدمة من قبل المشرف والمقوم اللغوي، ارشح هذه الرسالة للمناقشة .

التوقيع :

الاسم : أبي سعيد الديوه جي

رئيس لجنة الدراسات العليا

التاريخ: / /

## إقرار رئيس القسم

بناء على التوصيات المقدمة من قبل المشرف والمقوم اللغوي ، ورئيس لجنة الدراسات العليا ، ارشح هذه الرسالة للمناقشة .

التوقيع :

الاسم : د. نظام محمد شكر

رئيس القسم

التاريخ: / /

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين ، واستعين به ، واستغفره وأتوب إليه ، وعليه أتوكل ، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء وسيد المرسلين النبي العربي الصادق الأمين محمد بن عبد الله وعلى اله وصحبة الصادقين أجمعين وبعد .

أتقدم في البدء بخالص شكري وتقديري إلى أستاذي الفاضل الدكتور اكرم احمد الطويل الذي اشرف على هذا الجهد وكان لحسن توجيهاته وإرشاداته القيمة الأثر البالغ في أعداد وإنضاج هذه الرسالة . فجزاه الله سبحانه وتعالى خير جزاء .

وأتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور أبي سعيد الديوه جي عميد كلية الإدارة والاقتصاد والدكتور نظام محمد شكر رئيس قسم إدارة الأعمال وفقهم الله.

ولا يفوتني في هذا المجال إهداء شكري واحترامي الكبيرين للدكتور حكمت رشيد سلطان لكرمه في تقديم النصائح والتوجيهات العلمية القيمة التي أغنت هذه الرسالة.

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور ليث سعد الله حسين رئيس قسم نظم المعلومات الإدارية لملاحظاته وتوجيهاته الجوهرية في إكمال الرسالة.

ويلزمني واجب العرفان والامتنان أن أتقدم بجزيل الشكر إلى الدكتور شعيب إبراهيم لمساعدته ودعمه الكبير في إنجاز هذه الرسالة.

واقدم شكري وتقديري إلى الأستاذ الدكتور حسن الياس ، والدكتور فريق سعيد ، والأستاذ فاضل عباس لما قدموه من توجيهات وملاحظات في إكمال الجانب الإحصائي للرسالة. وخالص شكري واحترامي لأساتذة قسم إدارة الأعمال على توجيهاتهم ونصائحهم لي خلال مدة الدراسة وأخص منهم الدكتور درمان سليمان صادق، والدكتور حنين محمود القدو ، والدكتور حسين ذنون البياتي ، والدكتور سرمد غانم صال ، فجزاهم الله خير جزاء .

وأتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة رسالتي مع تقديري المسبق لكل ما سيطرحونه من ملاحظات قيمة ستغني الدراسة إن شاء الله. كما أقدم شكري إلى كل من ساعدني في جمع البيانات والمعلومات من موظفي الشركات قيد الدراسة. وأسجل خالص شكري واحترامي لزملائي وزميلاتي طلبة الدراسات العليا، كما اشكر العاملين في مكتبة كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل.

كما أقدم شكري وتقديري لوالدتي العزيزة وأخوتي وأخواتي وخصوصاً أخي الدكتور يوسف الذي شجعني على إكمال دراستي.

وأخيراً شكري الجزيل لمنتسبي مكتب الفرقان للطباعة والاستنساخ لجهودهم وحرصهم على دقة طبع وإخراج هذه الرسالة.

الباحث

## المستخلص

سعت هذه الدراسة إلى تحديد اثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 والتي أصبحت من الموضوعات الحيوية المعاصرة، إذ زاد الاهتمام بنظام المعلومات الإدارية في المنظمات في الوقت الحاضر وخاصة بعد التطور التقني الهائل في مجال المعلومات والاتصالات ، لما يحققه هذا النظام من فوائد كبيرة للمنظمة ،كذلك الأمر بالنسبة لنظام إدارة الجودة، إذ تعد الجودة إحدى المزايا التنافسية التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق التفوق على منافسيها في الأسواق المحلية والدولية وخاصة بعدما اصبح امتلاك المنظمة لنظام إدارة الجودة ISO 9001 سلاحا تنافسيا تضعها في مقدمة منافسيها في الأسواق . وقد قدمت الدراسة إحاطة نظرية عن فاعلية نظام المعلومات الإدارية ، ونظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، فضلا عن التعرف على طبيعة علاقات الارتباط والأثر القائمة بين متغيرات الدراسة. واعتمدت الدراسة على مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية الخاصة بوجود علاقات ارتباط واثر معنوية بين فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 . وقد تم تحديد عدد من الإثارات البحثية لتكون حدودا لمشكلة الدراسة وهي كالآتي:

- 1- هل هناك تصور واضح لدى إدارات المنظمات قيد الدراسة عن المؤشرات أو الخصائص التي تجعل نظام المعلومات الإدارية فاعلا؟
- 2- هل هناك تصور واضح عن مفهوم نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 لدى إدارات المنظمات قيد الدراسة؟
- 3- هل هناك فكرة واضحة عن العلاقة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ؟
- 4- هل هناك فكرة واضحة عن اثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ؟

وقد تم اختيار مجموعة من الشركات والمعامل قيد التأهيل للحصول على شهادة نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في محافظة نينوى لتكون حقلًا لتطبيق الجانب الميداني للدراسة أما جمع البيانات فقد اعتمد الباحث على أسلوب الإستبانة كأداة رئيسة في جمعها بالجانب الميداني للدراسة ، من خلال توزيع هذه الاستمارات على الأفراد ذوي العلاقة بالموضوع ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها تم وضع أنموذج افتراضي يوضح طبيعة العلاقة والأثر بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة للدراسة. وفي ختام الدراسة عرضت مجموعة من الاستنتاجات التي تم التوصل إليها من خلال نتائج الدراسة، ومجموعة توصيات تخص المنظمات قيد الدراسة، فضلا عن اقتراح مجموعة من الدراسات المستقبلية للباحثين في هذا الحقل العلمي.

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	المستخلص
ب-ج	قائمة المحتويات
د	قائمة الأشكال
دو	قائمة الجداول
ز-ح	قائمة الملاحق
٢-١	المقدمة
٢٠-٣	<b>الفصل الأول: فاعلية نظام المعلومات الإدارية</b>
٦-٤	المبحث الأول: نظام المعلومات الإدارية/المفهوم والعناصر
١٠-٧	المبحث الثاني: مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية
١٤-١١	المبحث الثالث: قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية
١٩-١٥	المبحث الرابع: مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية
٥١-٢١	<b>الفصل الثاني: نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 / إطار مفاهيمي عام</b>
٣٠-٢٢	المبحث الأول: الجودة/المفهوم والتطور التاريخي والأهمية
٣٦-٣١	المبحث الثاني: ماهية نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000
٤٠-٣٧	المبحث الثالث: دوافع تعديل نظام إدارة الجودة ISO 9000-1994 وإصدار ISO 9001-2000 والعناصر المشمولة بالتعديل
٥٠-٤١	المبحث الرابع: متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000
٧٢-٥٢	<b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة ودراسات سابقة</b>
٥٦-٥٣	المبحث الأول: دراسات سابقة
٦٩-٥٧	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
٧٢-٧٠	المبحث الثالث: وصف عينة الدراسة
١١٥-٧٣	<b>الفصل الرابع: وصف متغيرات الدراسة واختبار نموذج الدراسة وفرضياتها</b>
٧٧-٧٤	المبحث الأول: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة
٩٦-٧٨	المبحث الثاني: تحليل علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في الشركات والمعامل قيد الدراسة

الصفحة	الموضوع
١١٥-٩٧	المبحث الثالث: تحليل أثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في الشركات والمعامل قيد الدراسة
١٢٢-١١٦	الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات
١٢٠-١١٧	المبحث الأول: الاستنتاجات
١٢٢-١٢١	المبحث الثاني: التوصيات
١٣٠-١٢٣	المصادر
١٥٣-١٣١	الملاحق
A - B	المستخلص باللغة الإنكليزية

## قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
1	أنموذج نظام المعلومات الإدارية	٦
2	أنموذج (Delone & Mclean) لقياس أنظمة المعلومات	١٣
3	أنموذج (Myers & et.al) لقياس نظام المعلومات الإدارية	١٤
4	مراحل تطور مفهوم الجودة	٢٧
5	دورة Deming	
6	أنموذج نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على أساس العملية	٣٥
7	أنموذج الدراسة	٦٠

## قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	خصائص المعلومات من وجهة نظر مجموعة من الكتاب والباحثين	١٦
2	المقارنة بين المصطلحات المستخدمة في نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 و ISO 9000-1994	٣٩
3	المفاهيم والمؤشرات المعتمدة في قياس الأستبانة	٦٤-٦٣
4	متغيرات الدراسة الواردة في الأستبانة	٦٥
5	توزيع استمارة الأستبانة	٦٧
6	تعريف مبسط للشركات والمعامل قيد الدراسة	٧٠
7	توزيع استمارة الأستبانة على الأفراد المبحوثين في الشركات والمعامل قيد الدراسة	٧١
8	وصف الأفراد المبحوثين في الشركات والمعامل قيد الدراسة	٧٢
9	نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 على مستوى الشركات والمعامل قيد الدراسة	٧٩
10	نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة	٨٤

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
	ISO9001-2000 على مستوى معمل الغزل والنسيج في الموصل	
11	نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 على مستوى معمل الألبسة الولادية في الموصل	٨٦
12	نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 على مستوى الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال/فرع نينوى	٨٩
13	نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 على مستوى الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/نينوى	٩١
14	نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 على مستوى الشركة العامة لإنتاج الكهرباء للمنطقة الشمالية/مديرية شبكات الشمل الغربي	٩٤
15	تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركات والمعامل قيد الدراسة	٩٧
16	تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركات والمعامل قيد الدراسة	٩٩
17	تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الغزل والنسيج في الموصل	١٠١
18	تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الغزل والنسيج في الموصل	١٠٢

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
19	تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الألبسة الولادية في الموصل	١٠٤
20	تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الألبسة الولادية في الموصل	١٠٥
21	تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال/فرع نينوى	١٠٦
22	تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال/فرع نينوى	١٠٨
23	تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/نينوى	١٠٩
24	تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/نينوى	١١١
25	تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية/ مديرية شبكات الشمال الغربي	١١٢
26	تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لإنتاج الكهرباء للمنطقة الشمالية/ مديرية شبكات الشمال الغربي	١١٤

## قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
1	أنموذج استمارة الأستبانة	١٣١-١٣٨
2	الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة	١٣٩-١٤٥
	الجدول (1) الاتساق الداخلي لمتغيرات مؤشر التوقيت	١٣٩
	الجدول (2) الاتساق الداخلي لمتغيرات مؤشر الدقة	١٣٩
	الجدول (3) الاتساق الداخلي لمتغيرات مؤشر الملائمة	١٤٠
	الجدول (4) الاتساق الداخلي لمتغيرات مؤشر الوضوح	١٤٠
	الجدول (5) الاتساق الداخلي لمتغيرات مؤشر الشمولية	١٤٠
	الجدول (6) الاتساق الداخلي لمتغيرات متطلب نظام إدارة الجودة	١٤١
	الجدول (7) الاتساق الداخلي لمتغيرات متطلب مسؤولية الإدارة	١٤٢
	الجدول (8) الاتساق الداخلي لمتغيرات متطلب إدارة الموارد	١٤٣
	الجدول (9) الاتساق الداخلي لمتغيرات متطلب تحقيق المنتج	١٤٤
	الجدول (10) الاتساق الداخلي لمتغيرات متطلب القياس والتحليل والتحسين	١٤٥
3	وصف وتشخيص متغيرات الدراسة	١٤٦-١٥٣
	الجدول (1) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الغزل والنسيج في الموصل	١٤٦-١٤٧
	الجدول (2) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الألبسة الولادية في الموصل	١٤٧-١٤٨

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
١٥٠-١٤٩	الجدول (3) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال/فرع نينوى	
١٥١-١٥٠	الجدول (4) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/نينوى	
١٥٣-١٥٢	الجدول (5) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية/مديرية شبكات الشمال الغربي	

## المقدمة

ان التطور الهائل في مجالات الحياة كافة وتزايد التعقيدات يوماً بعد آخر أدى إلى تزايد الحاجة إلى المعلومات ، وبسبب ضخامة حجم هذه المعلومات وسرعة تغيرها دعت اغلب المنظمات إلى إنشاء وحدات خاصة تناط بها مهمة جمع ومعالجة البيانات وإيصال المعلومات إلى الإدارات ، فضلاً عن تخزينها وتحديثها واسترجاعها عند الحاجة إليها وقد أطلق عليها نظام المعلومات الإدارية، ويجمع الكتاب والباحثون على أهمية هذا النظام في نجاح المنظمات وذلك لمساهمته البارزة في تسيير أنشطة المنظمة. إذ يعد نظام المعلومات حجر الزاوية في عملية صنع القرارات وتنفيذها. ومن ثمة لابد من توفر نظام للمعلومات الإدارية يقوم بتوفير معلومات تتصف بخصائص تلبي حاجات المستفيدين منها ، وبالتالي تزايد من فاعلية نظام المعلومات الإدارية في المنظمة. لذا فقد تزايد اهتمام المنظمات الناجحة بالتطورات الحاصلة في حقل تقنية المعلومات التي تتضمن الأجهزة والاتصالات والبرمجيات والتي تسهم في تقديم معلومات تتصف بخصائص تجعل نظام المعلومات الإدارية فاعلاً ، إذ أن المعلومات يجب أن لا تعكس النشاطات الداخلية فحسب وإنما نشاطاتها الخارجية ، أي معلومات عن البيئة الخارجية والتطورات والتغيرات الحاصلة فيها كالمعلومات التي تخص المنافسين في الأسواق، وحاجات ورغبات وأذواق الزبائن للمنتجات من خلال ظهور منتجات جديدة عالية الجودة وخاصة بعد أن أصبحت الجودة السلاح التنافسي الأبرز لتحقيق التميز على الصعيد المحلي والدولي. وقد أطلق على عقد الثمانينات عقد الجودة لأنها غدت مطلباً ضرورياً للمنظمات التي تريد النجاح. وقد شكل ظهور سلسلة المواصفة الدولية ISO 9000 عام 1987 حافزاً قوياً للمنظمات نحو الاهتمام بالجودة لتشمل جميع جوانب المنظمة وليس منتجاتها فقط ، وأصبح تطبيق نظام إدارة الجودة ضرورياً للمنافسة في الأسواق .

وتكتسب موضوع الاهتمام بفاعلية نظام المعلومات الإدارية وأثرها في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في المنظمات العراقية أهمية استثنائية لأن إقامة متطلبات هذا النظام تتطلب معلومات ذات مواصفات وخصائص يستفاد منها بشكل كبير في تحقيق فقرات هذه المتطلبات لاسيما أنها قيد التأهيل للحصول على شهادة ISO وبحاجة إلى إعادة النظر في نظام معلوماتها.

وبهدف تغطية مضامين متغيرات الدراسة نظرياً وميدانياً توزعت فقرات هيكل الدراسة على خمسة فصول، إذ خصص الفصل الأول لعرض خلفية نظرية عن فاعلية نظام المعلومات الإدارية والذي بدوره تضمن أربعة مباحث شمل المبحث الأول عرضاً لمفهوم نظام المعلومات الإدارية وعناصره ، في حين تناول المبحث الثاني مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية ، وعرض

المبحث الثالث قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية ، وقدم المبحث الرابع مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية.

أما الفصل الثاني فقد خصص لعرض خلفية نظرية عن نظام إدارة الجودة -ISO 9001 2000 والذي تضمن أربعة مباحث تناول المبحث الأول مفهوم وأهمية الجودة وتطورها التاريخي، أما المبحث الثاني فقد شمل ماهية نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وقدم المبحث الثالث دوافع تعديل وإصدار نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، وعرض المبحث الرابع والأخير متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 .

وأختص الفصل الثالث بمنهجية الدراسة والدراسات السابقة من خلال ثلاثة مباحث ، إذ عرض المبحث الأول الدراسات السابقة ، أما المبحث الثاني فقدم منهجية الدراسة ، في حين تناول المبحث الأخير وصف عينة الدراسة.

أما الفصل الرابع فقد انفرد لطرح وصف متغيرات الدراسة واختبار أنموذج الدراسة وفرضياتها ، وضم ثلاثة مباحث، المبحث الأول انصرف إلى وصف وتشخيص متغيرات الدراسة، وقدم المبحث الثاني تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة ، وطرح المبحث الثالث تحليل الأثر بين متغيرات الدراسة.

واختتمت الدراسة بالفصل الخامس الذي تناول الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات التي توصلت إليها الدراسة وتتضمن مبحثين ، المبحث الأول تضمن الاستنتاجات ، أما المبحث الثاني فعرض التوصيات والمقترحات التي خرجت بها الدراسة.

## الفصل الأول فاعلية نظام المعلومات الإدارية

### المقدمة :

نتيجة لتزايد الحاجة للمعلومات وضخامة حجمها وسرعة تغيرها دعت اغلب المنظمات الى إقامة نظام خاص تتاط به مهام جمع البيانات ومعالجتها وايصال المعلومات الى المستخدمين منها واطلق عليها اسم نظام المعلومات الإدارية .

ولكون المعلومات لها دور كبير في إنجاز أنشطة المنظمة فقد ازداد التركيز على توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة كالدقة والوضوح والملاءمة والتوقيت المناسب وغيرها من الخصائص لكي يكون نظام المعلومات الادارية اكثر فاعلية ، وقد لعبت تقنية المعلومات دوراً بارزاً في عمل نظام المعلومات الادارية من خلال جمع البيانات ومعالجتها وتوفير المعلومات التي تحقق حاجة المستفيد .

ومن هنا يهدف الفصل الاول الى توضيح فاعلية نظام المعلومات الادارية من خلال

### المباحث الآتية :

المبحث الأول : نظام المعلومات الإدارية / المفهوم والعناصر

المبحث الثاني : مفهوم فاعلية نظام المعلومات الادارية

المبحث الثالث : قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية

المبحث الرابع : مؤشرات قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية .

## المبحث الأول

### نظام المعلومات الادارية / المفهوم والعناصر

#### أولاً : مفهوم نظام المعلومات الإدارية

يعد نظام المعلومات الإدارية أحد أهم حقول النظرية الإدارية وتطبيقاتها الحديثة في مختلف المنظمات وبخاصة في الوقت الحاضر إذ أصبحت المعلومات المادة الاولية في ممارسة الانشطة الادارية في ظل التغيرات المتسارعة ( ياسين ، 1998 : 55 ) ، غير انه لا يزال هناك اختلاف حول المفهوم العلمي لنظام المعلومات الادارية ويظهر هذا الاختلاف بجلاء بسبب تنوع التعاريف المقدمة من قبل الكتاب والمختصين في هذا المجال أمثال ( Archic ، Lgall ، Cashmore ، مكليود ، الطائي ) ، وسوف يتم التطرق الى هذه التعاريف على سبيل المثال لا الحصر بهدف توضيح مفهوم هذا النظام .

فقد عرفه كل من (Davis & Olso) على انه " ذلك النظام المتكامل الذي يربط بين الآلة والمستفيد من اجل توفير معلومات تدعم الوظائف الادارية في المنظمة باستخدام الحاسوب والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات والاجراءات اليدوية والاستعانة بالبرامج الرياضية من اجل توفير الاحتياجات من المعلومات لمتخذي القرار في الوقت المناسب والنوعية والكمية المطلوبتين وعلى نحو يسهم في رفع مستوى ادائهم لتحقيق أهداف المنظمة" ( العبيدي ، 2000 : 32 ) .

وعرف ( مكليود ، 1990 : 58 ) نظام المعلومات الادارية بأنه " عبارة عن وسائل اتصال رسمية وغير رسمية يجهز معلومات تاريخية وحالية ومستقبلية بصورة شفوية أو مكتوبة عن العمليات الداخلية للمنظمة والبيئة المحيطة بها حيث يساعد في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب" .

وعرفه ( O'Brien ، 1993 : 12 ) على انه " مجموعة من الافراد والاجراءات والموارد التي تقوم بجمع ومعالجة وتوفير المعلومات في المنظمة" .

أما ( الطائي ، 2000 : 26 ) فقد عرف نظام المعلومات الادارية على انه " تكوين هيكلي متكامل ومتفاعل من الآلات ، والمعدات ، والبرامج ، والقواعد ، والقوى العاملة ، والذي يتكفل بتحصيل ومعالجة البيانات لاجل توفير المعلومات الضرورية بالوقت المناسب ، والكلفة والكمية المناسبين في البيئة الداخلية والخارجية وفيما يخص أداءها في الماضي ، والحاضر ، والمستقبل ، وعلى النحو الذي يسهل مهمة الادارات في جميع المستويات في صنع القرارات من خلال انجاز الوظائف الادارية وبما يحقق افضل استخدام ممكن لهذه المجموعة " .

بعد استعراض وجهات نظر بعض الكُتّاب حول مفهوم نظام المعلومات الإدارية يرى الباحث ان نظام المعلومات الادارية هو " مجموعة من العناصر المتكاملة والمتناسقة التي تحاول

الحصول على بيانات داخلية وخارجية ومعالجتها لتحويلها الى معلومات وتقديمها للمستفيدين في الوقت المناسب وبالذقة والنوعية والكمية المطلوبة للاستفادة منها وبما يجعل النظام اكثر فاعلية"

### ثانياً: عناصر نظام المعلومات الإدارية

إن عناصر نظام المعلومات الادارية هي المكونات التي تؤدي مجموعة من الوظائف والمتمثلة بجمع البيانات ومعالجتها وتصنيفها وتخزين واسترجاع وعرض المعلومات عند حاجة المستفيد إليها (غراب وحجازي ، 1997 :45) لقد قدم الكتاب والباحثون أمثال ( مكليود Kannter ، Cnrtis ، Turban ) عناصر عديدة لنظام المعلومات الادارية ، فقد حدد (5: 1996, Turban & et.al ) عناصر نظام المعلومات الادارية بقاعدة البيانات وشبكة الاتصالات ، والإجراءات ، والأفراد ، والغرض ، والإطار الاجتماعي .

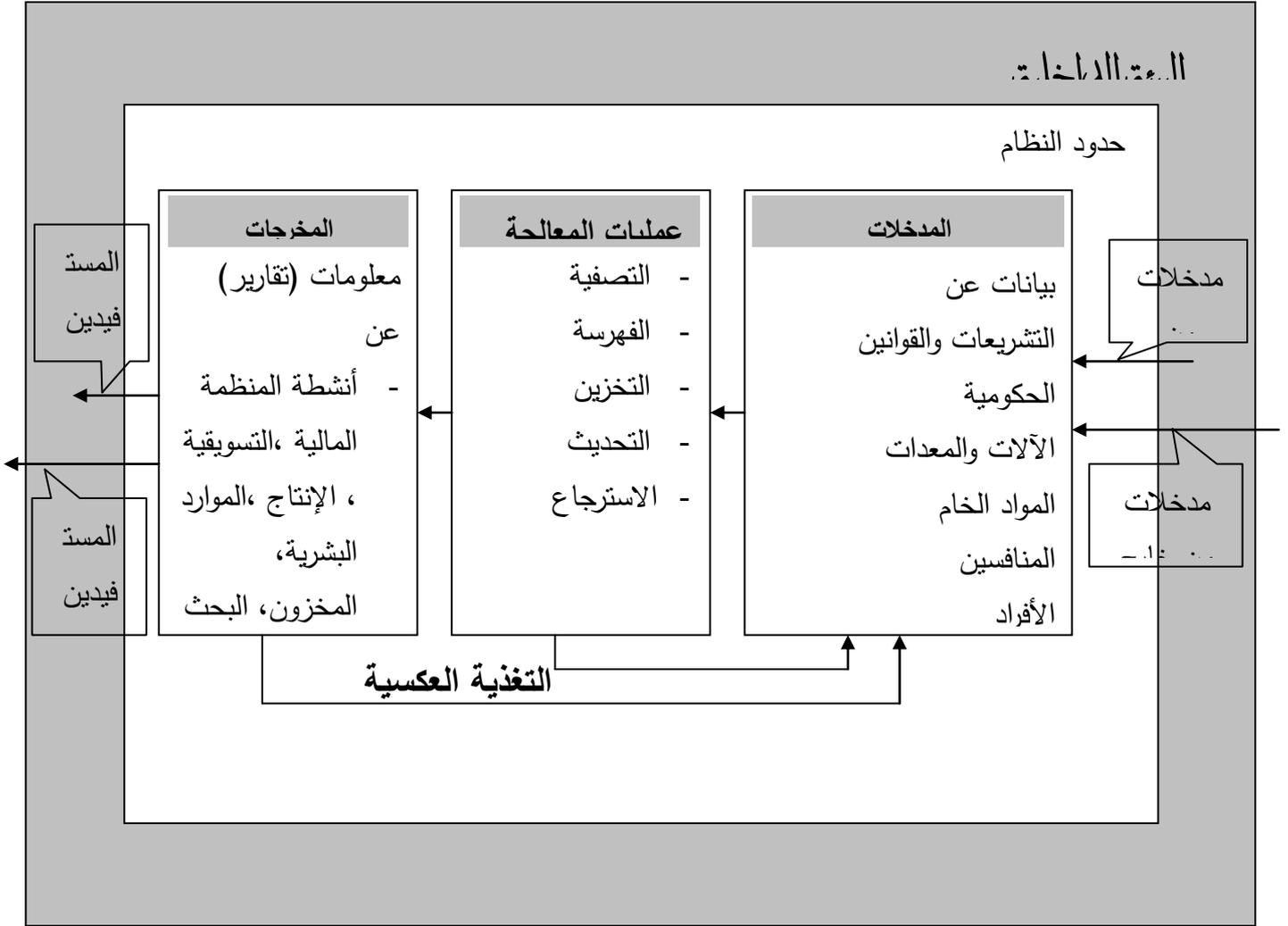
أما ( Stern & Stem ) فقد حددا العناصر بنظام قاعدة البيانات ، وإمكانية التشغيل الفوري ، ومعدات اتصالات البيانات ، ووحدة المعالجة المركزية ( العبيدي ، 2000 :34 ) . ان العناصر المقدمة من قبل الباحثين جميعها تدور حول عناصر النظام وفق مدخل النظم والمتكون من المدخلات ، والعمليات ، والمخرجات ، والتغذية العكسية والتي تعمل من خلال مجموعة من الافراد والآلات والإجراءات على الرغم من اختلاف التسميات ويمكن توضيح هذه العناصر وكما يأتي :- ( مكليود ، 1990 :63 ) ( سلمان ، 1996 :262 ) .

١- المدخلات :- هي مجموعة من البيانات يمكن الحصول عليها من داخل المنظمة او خارجها بوسائل رسمية او غير رسمية ، وقد تخص هذه البيانات المنافسين او الافراد العاملين او التشريعات والقوانين وغيرها من البيانات .

٢- عملية المعالجة :- تقوم وحدة المعالجة بتحويل البيانات الى معلومات باستعمال الوسائل البشرية المتمثلة بالخبراء والمختصين ، والوسائل المادية والتي تستخدم من قبل الوسائل البشرية لغرض اجراء عمليات المعالجة وتتضمن عمليات المعالجة تصفية البيانات وتبويبها ، و تخزينها ، وتحديثها ، واسترجاع المعلومات .

٣- المخرجات :- وتتمثل بالمعلومات التي تعد اداة رئيسة في إنجاز أنشطة المنظمة وهذه المعلومات قد تكون معلومات عن أنشطة المنظمة المالية التسويقية وغيرها من الأنشطة او معلومات عن المخزون او الافراد او معلومات عن البيئة الخارجية .

٤- التغذية العكسية :- وتعد أسلوباً رقابياً للنظام التي تضمن التعرف على مدى فاعلية نظام المعلومات الادارية في تحقيق اهدافها والمتمثلة بتوفير المعلومات للمستفيدين وبالخصائص المطلوبة والكشف عن الانحرافات من اجل اتخاذ الاجراءات التصحيحية ويمكن توضيح هذه العناصر من خلال الشكل (١) وكالاتي :-



شكل (١)  
أنموذج نظام المعلومات الإدارية

المصدر : محمد عبد حسين الطائي ، ( ٢٠٠٠ ) ، " نظام المعلومات الإدارية " ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل ، ص ٤١ .

المبحث الثاني  
مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية

يعد موضوع الفاعلية من الموضوعات المهمة في دراسة وتحليل اداء المنظمات الصناعية والخدمية ومدى قدرة هذه المنظمات على تحقيق الاهداف المرسومة ، وتعد الفاعلية ظاهرة متعددة الابعاد والجوانب ، وقد تطرق إليها العديد من الكتاب والباحثين امثال ( Gerloff ، Robbins ، Daft ) وغيرهم ، إذ عدت المحدد لمدى نجاح المنظمة في عملها وتحقيق أهدافها ( الدليمي ، 1994 : 473 ) .

وقبل التطرق إلى مفهوم فاعلية نظام المعلومات الادارية لابد من الاشارة الى مفهوم الكفاءة وذلك لوجود تداخل بين المفهومين ، إذ تشير الكفاءة وكما ذكرها ( Drucker ) إلى " إنجاز الأشياء بشكل صحيح" ، وتشير أيضاً إلى "استخدام الموارد المتاحة في المنظمة برشد" ( جار الله ، 2000 : 17 ) ، وذكر ( Robbins ، 1990 : 50 ) ان الكفاءة هي " العلاقة بين المدخلات والمخرجات" ، إلا إن مفهوم الفاعلية اوسع من مفهوم الكفاءة .

وتحظى فاعلية نظام المعلومات الادارية باهمية كبيرة بسبب مساهمتها في توفير المعلومات الصحيحة والحديثة والدقيقة إذ يعد نظام المعلومات غير كفوء في معالجة البيانات اذا كانت مخرجات النظام غير مفيدة ( غراب وحجازي ، 1997 : 294 ) أما إذا كان نظام المعلومات الادارية فعالاً فضلاً عن انخفاض كفاءته فإنه يبقى مفيداً في توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة ( Daft ، 2001 : 64 ) .

وهناك اتفاق على المرتكزات الاساسية لمفهوم فاعلية النظام الا ان ذلك لا يمنع من وجود قدرٍ من الاختلافات في نتائج الدراسات التي تناولت الموضوع ويعود ذلك إلى المداخل العديدة التي تطرقت الى مفهوم الفاعلية ( الدليمي ، 1994 : 274 ) .

إذ عرف ( Daft ، 2001 : 64 ) الفاعلية على انها " المدى الذي يتم عنده تحقيق الأهداف" ، وقد أشار ( Drucker ) إلى ان الفاعلية هي " عمل الأشياء الصحيحة " ( الطائي ، 1995 : 43 ) .

إن تحقيق الفاعلية يتم بدرجات متفاوتة استناداً إلى مستوى تحقيق الاهداف إذ أنها مؤشر من المؤشرات المستخدمة في قياس مستوى اداء النظام والتعرف على مدى نجاحه في تحقيق اهدافه ( سلمان ، 1996 : 204 ) ، واعتماداً على ذلك يمكن القول ان هناك عدة مداخل لتحديد مفهوم الفاعلية اشار اليها عدد من الكتاب والباحثين وسيتم التطرق إلى بعضها على النحو الآتي

-:

١- مداخل ( Robbins )

يشير (Robbins) إلى أن مفهوم الفاعلية يمكن التوصل اليه من خلال اربعة مداخل هي : (Robbins , 1990 :53-63)  
أ-مدخل تحقيق الاهداف

يعتمد هذا المدخل في تحديد مفهوم الفاعلية على مدى قدرة النظام في تحقيق أهدافه أي يعتمد على المخرجات في تعريف الفاعلية ، فالنظام الفاعل هو الذي يحقق الأهداف المحددة مسبقاً فقد يكون هدف نظام المعلومات الادارية هو توفير معلومات دقيقة وواضحة عن حاجات ورغبات الزبائن فتحقيق هذا الهدف يعني ان فاعلية النظام عالية .

ب- مدخل النظم

يكون الحكم على الفاعلية على وفق هذا المدخل من خلال مدى قدرة النظام في الحصول على المدخلات من البيئة الخارجية واستخدامها بشكل افضل لتحقيق الأهداف ، إذ يركز هذا المدخل على الوسائل لا على النهايات أو الأهداف بعكس المدخل السابق أي مدى قدرة النظام على تحويل المدخلات الى مخرجات .

ج- مدخل المكونات الإستراتيجية

يقترح منظور فاعلية النظام على وفق هذا المدخل ان فاعلية النظام هي مدى قدرة النظام على تحقيق واشباع حاجات ومتطلبات المكونات الإستراتيجية والذين يعتمد عليهم بقاء واستمرار النظام ، والمكونات الإستراتيجية هي جميع الجهات والمصالح التي ترتبط على نحو مباشر مع المنظمة وتستمد منهم المنظمة قوتها لتضمن بقاءها ونجاحها ، وهذه الجهات قد تكون حملة الأسهم ، والموردون ، والجهات الحكومية ، والعاملون ، والزبائن وغيرهم .

د- مدخل القيم التنافسية

الفكرة الرئيسة لهذا المدخل هي أن المعيار المستخدم في تحديد فاعلية النظام يعتمد بالدرجة الرئيسة على الجهة او الشخص القائم بقياس الفاعلية والمصالح التي يمثلها القائم بالقياس ، أي أن مفهوم الفاعلية يختلف باختلاف الشخص القائم بالقياس .

٢- مداخل (Daft)

قدم (Daft) خمسة مداخل للفاعلية وهذه المداخل تستند على ما يراه المدير المعني بالنظام على انه مهم لغرض القياس ، وهذه المداخل هي: (Daft , 2001 :64-71) :

أ- مدخل الأهداف ( الغايات )

يحاول النظام الوصول الى الغايات التي يحددها مسبقاً ويتم قياس فاعلية النظام من خلال تحقيقه للغايات وان الغايات او الاهداف التي يجب التركيز عليها هي الأهداف العملياتية ( التشغيلية ) مقارنة بالاهداف الرسمية المعلنة ، ويتطلب الاعتماد على هذا المدخل توفر الاتي

-:

أولاً :- وجود اهداف أساسية .

ثانياً :- أن تكون الأهداف مفهومة ومعروفة للجميع .

ثالثاً :- أن تكون الأهداف قليلة ويمكن ادارتها .

رابعاً :- هناك اتفاق على هذه الاهداف .

خامساً :- أن تكون الأهداف قابلة للقياس .

ب- المدخل المستند على الموارد

يفترض هذا المدخل ان النظام لكي يكون فاعلاً يجب ان يكون ناجحاً في الحصول على

الموارد النادرة وان يديرها بنجاح وهذه الموارد قد تكون مالية او بشرية او مادية وغيرها .

ج- مدخل العمليات الداخلية

الفاعلية على وفق هذا المدخل هي الصحة الداخلية للنظام من خلال عمليات متسلسلة

وأنشطة مترابطة في جميع اجزاء النظام على نحو متناسق ، إذ لا يأخذ هذا المدخل البيئة

الخارجية بنظر الاعتبار .

د- مدخل الفاعلية المتوازنة :-

يربط هذا المدخل بين العديد من مؤشرات الفاعلية في هيكل واحد ويضم مدخليين هما:-

١- مدخل المساهمين

يركز هذا المدخل على المساهمين الذين لهم دور في اداء النظام فالمقرضين ، والموردين

والعاملين يعدون مساهمين ولكل منهم مصالح واهتمامات مختلفة وتحقيق النظام لهذه المصالح

يعد مؤشراً للفاعلية .

٢- مدخل القيم التنافسية

يعتمد هذا المدخل في تحديد الفاعلية على بعدين ، بعد التركيز التنظيمي أي التركيز على

القضايا الداخلية للنظام كالاتمام برفاهية وكفاءة العاملين او الاهتمام على التركيز الخارجي ،

وتؤكد على ازدهار وتقدم المنظمة ذاتها ويرتبط ذلك بالبيئة ، أما البعد الآخر فهو هيكل النظام

فقد يكون الهيكل ثابت يهتم بالاجراءات الرقابية او الهيكل المرن ويمثل قيم التعلم والتغيير .

٣- مداخل (جاكسون )

قدم ( جاكسون ) أربعة مداخل للفاعلية وهي : ( العبادي ، 1990 : 41 ) :

أ- مدخل الأهداف

وهو المدخل الأكثر شيوعاً في الاستخدام إذ يحدد فاعلية النظام من خلال قدرته على تحقيق اهدافه .

ب- المدخل المقارن

يتم تحديد فاعلية النظام بموجب هذا المدخل من خلال مقارنة اداء النظام مع اداء الانظمة المماثلة له فاذا كان اداء النظام جيداً يعني أن النظام ذو فاعلية .

ج- مدخل النظم

يركز هذا المدخل في تحديد الفاعلية من خلال قدرة النظام على استغلال البيئة في الحصول على الموارد ، وان قدرة النظام في الحصول على المورد لا تعد هدفاً بحد ذاته بقدر ما تعزز من قدرة النظام على بلوغ الاهداف المختلفة للنظام .

د- مدخل تعدد المستفيدين

ان تمكن النظام من ارضاء وتحقيق رغبات المصالح او المستفيدين من النظام يعد محدداً لفاعليته .

بعد التعرف على المداخل السابقة نلاحظ أن الاختلاف ليس جوهرياً بين الباحثين ، إذ يتفق اغلبهم على مجموعة سمات اساسية ، وفضلاً عن تركيز كل مدخل من المداخل على محور محدد يجعله مختلفاً عن المداخل الأخرى ويتوافق في مواقف معينة أو أنظمة خاصة إلا ان هذه المداخل تلتقي في نقاط جوهرية مشتركة على نحو يحقق التكامل بين المداخل وصولاً لفهم أفضل للفاعلية ، وعلى هذا الأساس يمكن للباحث ان يعرف فاعلية نظام المعلومات الادارية على أنها "مدى قدرة النظام في الحصول على المدخلات وتوليد المخرجات بالخصائص المطلوبة لتسهم في إنجاز الأنشطة والفعاليات والأهداف وصولاً لتحقيق الرضا للمستفيدين منها"

### المبحث الثالث

#### قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية

يعد موضوع قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية من الموضوعات الشائكة والمعقدة نتيجة لبعض الصعوبات التي تواجهها كالتغير والتطور السريع في مجال تقنية المعلومات إذ نجد ان ما يعد مهماً وملائماً اليوم قد يصبح نظاماً غير ملائم غداً على وفق المقاييس والمعايير الجديدة ( الصباغ ، 1996 : 42 ) فضلاً عن تعدد خصائص المعلومات التي يمكن اعتمادها كمؤشرات لقياس الفاعلية وتداخلها وتعقد العلاقة بينها ومن ثمة تولد صعوبة في تحديد مستوى اداء كل خاصية حتى في حالة الاتفاق على مجموعة محددة من خصائص المعلومات ( Lucey , 1991 : 195 ) .

إن عملية قياس فاعلية نظام المعلومات الادارية لاتتم من خلال قوالب نمطية او شاملة وانما يتم اشتقاق المعايير واساليب القياس من خلال دراسة ظروف المنظمة فضلاً عن اقتصاديات التطوير وقدرات المستفيدين وثقافتهم وتأهيلهم وغيرها ، إن عملية القياس قد تتم باستخدام اكثر من اسلوب وذلك حسب الهدف منه وخصائص النظام والمستفيدين ( خشبة ، 1995 : 90 ) .

ومن خلال الاطلاع على ادبيات هذا الموضوع فان هناك العديد من الاساليب والمقاييس المقدمة من قبل الباحثين لقياس نظام المعلومات الادارية ومن بين هذه المقاييس :

#### ١- مقياس ( Raymond )

إذ أشار ( Raymond ) إلى أن قياس فاعلية النظام يمكن ان يتم من خلال أربعة مقاييس وهي:-

أ- الأداء المنظمي : يربط هذا المقياس بين الأداء المنظمي وبين المعلومات المتوفرة في نظام المعلومات الإدارية وذلك من خلال القرارات التي يتم اتخاذها بالاعتماد على هذه المعلومات فقلة توفر معلومات بالخصائص المطلوبة سوف ينعكس على القرارات المتخذة ومن ثمة ضعف الأداء المنظمي ( العبيدي ، 2000 : 91 ) .

ب- أداء المستفيد : يفترض هذا المقياس وجود علاقة مباشرة بين خصائص المعلومات المتاحة في النظام وبين الاداء الفردي في صنع القرارات ( الطائي ، 1995 : 47 ) خاصة وان هدف نظام المعلومات الإدارية هو تزويد متخذي القرارات بالمعلومات العالية الجودة إذ تساعد هذه المعلومات على الابداع في القرارات المتخذة Post & (Anderson , 2000 : 8) .

ج- استخدام النظام : ان درجة استخدام النظام تعد دالة على فاعليته إذ تكون الفاعلية عالية عندما يتحقق مستوى عالٍ من الاستخدام وتكرارها من قبل المستخدمين ( العبيدي ، :92 2000 ) .

د- قناعة المستفيد : يقوم هذا المقياس على افتراض وجود علاقة مباشرة بين فاعلية نظام المعلومات الادارية وبين قناعة او إرضاء المستفيد من النظام فكلما كانت قناعة المستفيد عالية عن النظام تعني ان فاعلية النظام عالية ( Delone & Mclean , 1992 : 64 ) .  
٢- مقياس ( Melone )

قدم ( Melone ) اثنين من المقاييس لقياس نظام المعلومات الادارية وهما (Melone,1990:79-80)

أ- استخدام النظام : يشير هذا المقياس الى مدى اعتماد المستخدمين على المخرجات المعلوماتية لنظام المعلومات الادارية في اداء مهامهم ، وقياس مستوى الاستخدام من خلال عدد مرات الاستخدام .

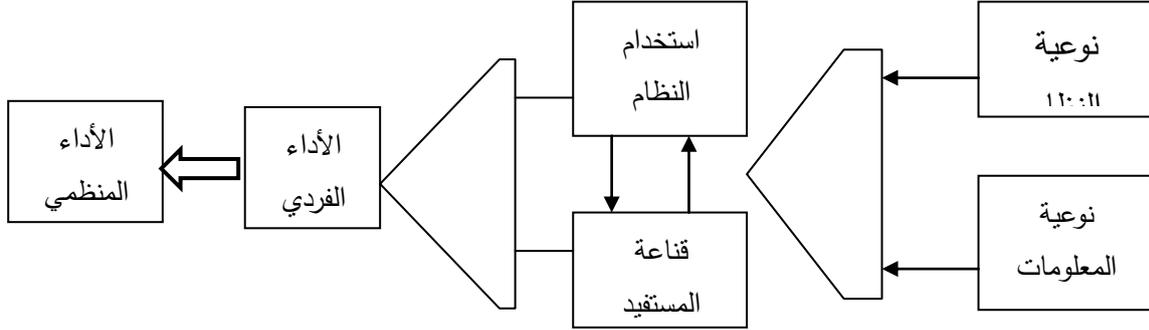
ب- قناعة المستفيد : ان قناعة المستفيد تعني مواقف المستخدمين من مخرجات نظام المعلومات الادارية والمتعلقة بمدى تلبية حاجاتهم من المعلومات ، فالنظام الذي يحقق قناعة المستخدمين منها يكون نظاماً فاعلاً .

٣- أنموذج ( Delone & Mclean )

قدم كل من ( Delone & Mclean ) أنموذجاً من ست مراحل متسلسلة حسب تدفق المعلومات وهذه المقاييس موضحة في الشكل ( ٢ ) ، حيث نلاحظ ان نوعية المعلومات ونوعية النظام تؤثران معاً او كلاً على انفراد في استخدام وقناعة المستفيد عن النظام فضلا عن ذلك هناك تأثير متبادل بين الاستخدام وقناعة المستفيد سواء تأثير إيجابي أو سلبي ، إذ أن النظام الذي يحقق رضا وقناعة المستفيد يتوقع ان يستخدم بشكل اكثر من النظام الذي لا يحقق هذه القناعة ، كما ان الاستخدام وقناعة المستفيد لهما تأثير في الأداء الفردي ومن ثم في الأداء التنظيمي . ( Delone & Mclean , 1992 :64 ) .

## البيئة الداخلية

### البيئة التنظيمية



### الشكل ( ٢ )

#### نموذج ( Delone & Mclean ) لقياس أنظمة المعلومات

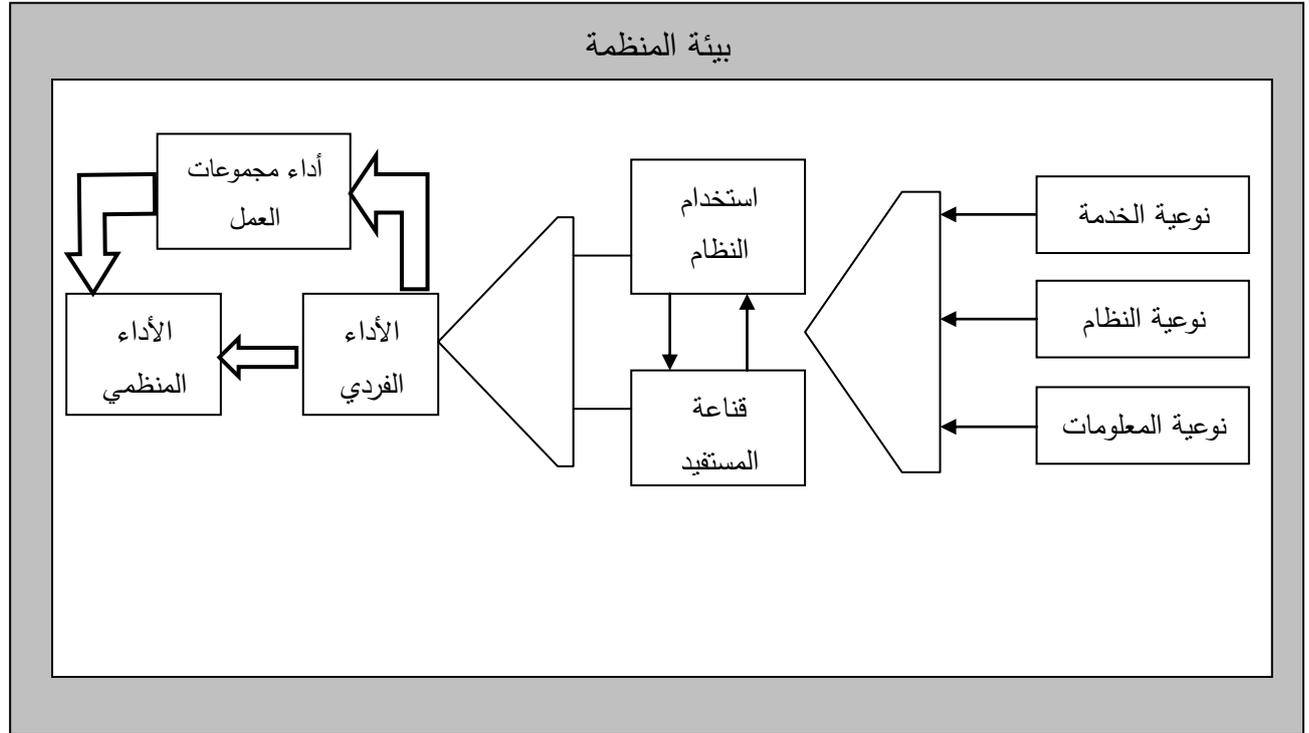
Source :Delone,W.H.,&Mclean.E.R., (1992), "Information Systems , Success , The quality for the dependent Variable" , Information System Research , Vol.3,No.1.P65 .

#### ٤-أنموذج (Myers & et.al)

قدم (Myers & et.al) إطار عمل شامل لقياس نظام المعلومات الإدارية بالاعتماد على نموذج ( Delone & Mclean ) ،اذ تضمن هذا النموذج على بعدي نوعية الخدمة وتأثير مجموعة العمل فضلاً عن أبعاد نموذج ( Delone & Mclean ) إذ يشير الشكل (٣) إلى أن نوعية الخدمة والنظام والمعلومات تؤثر معاً أو كلاً على انفراد في استخدام النظام ،وفي قناعة المستخدم ، فضلاً عن ذلك يمكن أن يؤثر أو يتأثر حجم استخدام

النظام في قناعة المستفيد سواءً تأثير إيجابي أو سلبي ، كما أن الاستخدام والقناعة يؤثران في أداء الفرد في المنظمة ومن ثم في أداء مجموعة العمل ، وهذا التأثير ينعكس في أداء النظام. (Myers & et.al , 1998 :10-13)

### البيئة الخارجية



### الشكل (٣)

نموذج (Myers & et. al) لقياس نظام المعلومات الإدارية

Source: Myers , B. L. & et. al , (1998) , “A Comprehensive Model For Assessing The Quality And Productivity Of The Information System Function : Towards A Contingency Theory For Information System Assessment” , Funded in part by the University of North Taxes Information Systems Research Center and the College of Business Administration .

بعد التعرف على بعض المقاييس الرئيسية لقياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية يرى الباحث أن مقياس استخدام النظام لقياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية هو المقياس الأفضل لكون هذا المقياس من المقاييس الواضحة والتي يمكن قياسها بسهولة من خلال معرفة عدد مرات استخدام النظام من قبل المستفيد فضلاً عن تطرق معظم الكتاب والباحثين الذين قدموا مقاييس في هذا المجال إلى مقياس استخدام النظام للمعلومات .

### المبحث الرابع

مؤشرات قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية

يهدف نظام المعلومات الادارية بالدرجة الأساس إلى كسب رضا المستفيدين ويتحقق هذا الهدف من خلال توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة ، إذ تزداد قيمة المعلومات التي يزودها نظام المعلومات الادارية كلما زادت درجة اشباعها لحاجات المستفيدين وتظهر هنا اهمية تقنية المعلومات بشكل بارز من خلال الدور الذي تلعبه في توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة ( O'Brien , 1997 :434 ) ، وبخاصة بعد أن اصبح العصر الحالي عصر ثورة المعلومات والاتصالات ، إذ تزايد حجم المعلومات حداً فاق الإمكانيات البشرية لاستيعاب هذه المعلومات والاستفادة منها فاصبحت المنظمات ملزمة بالاستعانة بتقنية المعلومات بأنواعها المختلفة كالحاسوب ، والأجهزة الهاتفية الرقمية ، فضلاً عن البريد الالكتروني ، واجهزة النسخ ، وغيرها من التقنيات المستخدمة في نظام المعلومات الادارية ( Lueg , 2002 :4 ) .

واعتماداً على ذلك ، فانه من الضروري تصميم نظام معلومات ادارية على وفق خصائص المعلومات المطلوبة من قبل المستفيدين منها يلبي من خلالها حاجاتهم والتي يمكن اعتمادها كمؤشرات لقياس فاعلية نظام المعلومات الادارية ( العبيدي ، 2000 :7 ) .

ويؤكد كل من ( Greer & Cropp ) على وجود صعوبة في تحديد خصائص معينة للمعلومات وعدها من اعقد المشاكل التي تواجه مصممي نظام المعلومات الادارية وفي السياق ذاته يتفق ( Ahirar & yair ) على ندرة وجود خصائص عامة يمكن قبولها في جميع المنظمات وفي جميع والأوقات ( سليمان ، 1998:14 ) ، وعلى الرغم من عدم وجود اتفاق بين الباحثين على مجموعة محددة من خصائص المعلومات لصعوبة وتعقيد تحديد هذه الخصائص كذلك عدم وجود ادوات معيارية يعتمد عليها في قياس كل خاصية الا انه يمكن الوقوف على اكثر الخصائص شيوعاً نظرياً وتطبيقاً ( الطائي ، 1995:53 ) ، ويمكن ذلك من خلال عرض خصائص المعلومات المقدمة من قبل بعض الكتاب والباحثين والجدول ( ١ ) يوضح الخصائص المطروحة من قبلهم .

### الجدول ( ١ )

#### خصائص المعلومات من وجهة نظر مجموعة من الكتاب والباحثين

اسم الكاتب	الخصائص
------------	---------

المصداقية ، وثيقة الصلة ، الدقة ، التكامل	1990, Igbaria & Nachman
الدقة ، التكامل ، صحيحة ، التوقيت ، موثوقة ، حديثة ، الشكل ، كاملة ، الملائمة ، السرية ، سهولة الفهم ، المرونة ، الشمولية	1990, Wan & Wah
الدقة ، التوقيت ، التحقق ، الترابط	1990, Ir. Hicks
التوقيت ، الكمية ، النوعية	1992, Daft
الدقة ، التوقيت ، الملائمة ، الموضوعية ، الشمولية	الطيب ، 1994
وثيقة الصلة، صحيحة، التوقيت ، حديثة، موثوقة ، الشكل، الملائمة ، السرية ، التحقق ، الكمية ، النوعية ، الوضوح	الطائي ، 1995
وثيقة الصلة ، التوقيت ، النوعية ، الكمية	جواد ، 1995
الدقة، التوقيت ، الملائمة ، المرونة ، الشمولية، الوضوح، عدم التحيز ، إمكانية القياس	1995, Pine
الدقة، التوقيت ، الملائمة ، المرونة ، الشمولية، الوضوح، عدم التحيز ، إمكانية القياس	العقيلي وآخرون ، 1997
الدقة ، التوقيت، الملائمة، المحتوى، الثبات ، الاختبار	1997, Iyengar
التوقيت ، الدقة، الملائمة ، المرونة، الشمولية ، الوضوح، إمكانية القياس، عدم التحيز	البكري ، ١٩٩٧
المصداقية ، التوقيت، الموثوقية ، الشمولية ، عدم التحيز، الاختبار	الشرقي ، 1997
وثيقة الصلة، التكامل، الدقة ، التوقيت ، الوضوح ، الموثوقية	سليمان ، 1998
الكمية ، النوعية ، التوقيت، الموثوقية	العدواني ، 1998
التوقيت ، الكمية ، النوعية ، الكلفة	العبيدي ، 2000
التوقيت ، الدقة ، الملائمة ، الوضوح ، الشمولية	الباحث ، 2004

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بعد الاطلاع على الإسهامات الفكرية الخاصة في

الموضوع

بعد استعراض الخصائص المقدمة من الباحثين سيعتمد الباحث الخصائص الأكثر شيوعاً

واستخدماً مع الأخذ بالإعداد طبيعة الدراسة الحالية وهذه الخصائص هي :

١- التوقيت

تشير هذه الخاصية إلى ثلاث حالات متداخلة ومتكاملة تكون الأساس في تحديد الخصائص الثانوية المنطوية تحتها وهي :

أ- طول دورة انتاج المعلومات وإيصالها الى المستخدمين :  
وهي الفترة الزمنية المستغرقة في الادخال ، وعمليات المعالجة ، والإخراج ، وإعداد التقارير لإيصال المعلومات إلى المستخدمين ( خشبة ، 1992 : 67 )  
ب- وقت الحاجة الى المعلومات:

أي يجب أن يتم توفير المعلومات وقت الحاجة إليها ( الزعبي ، 1999 : 26 ) ، إن المعلومات التي لا تأتي في وقتها الملائم تقل فائدتها ، إذ أن التوقيت غير الملائم للمعلومات يؤدي إلى نتائج سلبية بسبب إقامة الإدارة توقعاتها على أخطاء كبيرة ( Bocij & et.al ، 1999 : 11 ) .

ج- سهولة وسرعة الوصول الى المعلومات المطلوبة:  
وتتحدد السهولة من خلال مجموعة عوامل منها التأخير ، ونوع المعالجة المستخدمة ، والآلية المعتمدة في استرجاع المعلومات ، وشكل الاسترجاع أي التقنية المستخدمة في الاسترجاع ( الطائي ، 1995 : 59 ) .

وتعد خاصية التوقيت من الخصائص المهمة الواجب توافرها في المعلومات ، إذ لا قيمة للمعلومات اذا لم تصل الى المستخدمين في الوقت المناسب ( همشيرى ، 2001 : 403 ) إذ تعد المعلومات المادة الأولية للقرارات وتوفرها في الوقت المطلوب فهي عنصر حاسم في اتخاذها(الطائي ، 1991 : 78) ، ويلعب التوقيت دوراً كبيراً في مساعدة المنظمة للحصول على مزايا تنافسية والتفوق على المنافسين من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب عن التغيرات الحاصلة في البيئة التي تعمل فيها المنظمة كتغير اذواق ومتطلبات الزبائن ، او رضا الزبائن عن جودة المنتجات المقدمة من قبل المنظمة ( O'Brien , 1993 : 31 ) ، وتسهم تقنية المعلومات على نحو كبير في هذا المجال فاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة كشبكة الاتصالات العالمية ( الانترنت ) للتعرف على اراء الزبائن حول منتجات المنظمة والاعتماد على ملاحظاتهم تفيد المنظمة في تعزيز مركزها التنافسي في السوق من خلال تقديم منتجات ذات جودة تحقق رضا الزبون ( Pipek & Won , 2002 : 40 ) ، إذ تقلص هذه التقنيات الوقت اللازم لاعداد وتوفير التقارير كاستخدام الحاسبات الالكترونية ببرمجياتها المتنوعة وسهولة تطبيقها ( Sehoech , 1999 : 347 ) ، وعلى هذا الأساس فقد أنفقت إحدى المنظمات الصناعية في الولايات المتحدة الامريكية اكثر من 243 مليون دولار على تقنية المعلومات لكي تحصل على المعلومات التي هي بحاجة اليها كمفتاح لعملياتها في المنظمة ( Liss,1997:40 ) .

يشير (الصباغ) على ان الدقة تعني خلو المعلومات من الأخطاء والتحيز لان عدم دقة المعلومات قد تنتج عنها قرارات خاطئة وغير كفوءة (المجمع العربي للمحاسبين ، : 10 2001)، إذ تؤكد الدراسات إلى ان سلامة وفعالية القرار الإداري يتوقف بالدرجة الأولى على سلامة ودقة المعلومات التي يبنى عليها القرار (النظاري ، 1990:53 ) إذ يؤكد ( Fitzsimman & Sulliver) ان المعلومات المزودة الى الادارة يجب ان تكون صحيحة ولا تحتوي على اخطاء جوهرية لأنها ستكون مظلمة ويبين (Kroenke ) ان المعلومات الدقيقة لا بد ان تكون خالية من التحيز بحيث لا تؤثر على صانع القرار ( سليمان ، 1998 :18) ، وقد عززت هذه الخاصية التطور الجوهري في حقول المعلوماتية وتزايد استخدام الحاسبات الدقيقة بصورة كبيرة مما أسهمت في تقليل الاخطاء في المعلومات ( ياسين ، 1998 :47) ، إذ ان المعلومات التي تحتوي على أخطاء تكون لها قيمة وفائدة محدودة ( Bocij & et. al, 1999 :12 ) .

## ٣- الملاءمة

ويقصد بالملاءمة وجود علاقة وثيقة بين المعلومات والحاجات التي تعد من اجلها هذه المعلومات ولكي تكون المعلومات مفيدة يجب ان تكون ذات علاقة وثيقة باتخاذ القرارات ( همشيري ، 2001 :404 ) .

إذ يفضل المديرون الحصول على معلومات مفيدة وملائمة لحل مشكلة معينة حتى لو كانت كمية المعلومات قليلة مقارنة بالمعلومات غير الملائمة للحالة وبكميات كبيرة، إذ تؤدي هذه المعلومات الى ظاهرة الاغراق أي ضياع متخذ القرار بين كمية هائلة من المعلومات وليست ذات اهمية(الطائي ، 1998 :101) ، إذ اتضح أن المشكلة التي تواجه الإدارة الحديثة هي في عدم توفر المعلومات ، وكمية هذه المعلومات ومدى ملاءمتها لاتخاذ قرار حول المشكلة القائمة ( Post & Anderson , 2000 :154 ) .

وقد أشار ( العلي ) إلى أن المعلومات الملائمة تعني درجة التوافق بين حاجات متخذي القرارات والمعلومات المتوفرة ، ويمكن أن تكون هذه الخاصية من الخصائص المهمة الواجب توفيرها في المعلومات لكونها العامل الحاسم في صنع القرارات من جهة ولكونها تغطي القيمة الاقتصادية للمعلومات من جهة أخرى ( الناصر ، 1993 :35) .

## ٤- الوضوح

يشير ( قببيس وآخرون ) إلى أن وضوح المعلومات هي امكانية فهمها واستيعابها بسهولة من قبل المستفيد أي يدرك المستفيد معنى المعلومات التي يستلمها ( سليمان ، 1998 :17) ، ان وضوح المعلومات يجعلها اكثر فائدة في المجال المطلوب فيها .

ولزيادة وضوح المعلومات يمكن دمج المعلومات المتشابهة وفصل المتباينة ووضعها في جداول واشكال تتسم بالسهولة بحيث يمكن تفسيرها بكل بساطة ( البياتي وعبد الرزاق ، 21:1992 ) .

وأحد الوسائل لإضافة قيمة للمعلومات لمساعدة مستخدمي المعلومات هو تقليل الضوضاء ، والغموض ، وزيادة الوضوح وتلعب تقنية المعلومات المتقدمة دوراً بارزاً في تعزيز هذه الخاصية (الصباغ ، 190: 2001) .

٥- الشمولية

إن خاصية الشمولية كما يشير إليها ( Licker ) تعني ان المعلومات التي يتم الحصول عليها من قبل المستفيد يجب ان تشمل جميع جوانب الحالة القائمة والتي جمعت المعلومات من اجلها بغض النظر عن كمية المعلومات فيما اذا كانت قليلة ام كثيرة شرط ان تغطي هذه المعلومات الغرض من جمعها (Licker , 1997 :34) .

فقد تكون المعلومات المحصلة عليها مختصرة ولكنها شاملة تلبي حاجة المستفيد وخاصة الادارة العليا إذ تحتاج إلى معلومات مختصرة أما الإدارة التنفيذية فتحتاج إلى معلومات أكثر شمولاً بسبب طبيعة المشكلات التي تتعامل معها هذه المستويات الادارية (غراب وحجازي ، 34: 1997) .

وتأسيساً على ما تقدم يتبين للباحث انه عند تصميم نظام المعلومات الادارية يجب الاخذ بنظر الاعتبار ضرورة اتصاف المخرجات المعلوماتية لهذا النظام بمجموعة من الخصائص التي تزيد من فاعلية نظام المعلومات الادارية وتحقق رضا المستفيدين منها .

## خلاصة الفصل الأول

في ضوء استعراض الفقرات الرئيسية للفصل الأول عن نظام المعلومات الإدارية وعناصره ، وفاعلية نظام المعلومات الإدارية من حيث المفهوم ، والمداخل المقدمة للتعرف على فاعلية نظام

المعلومات الإدارية ، فضلا عن مقاييس تقويم فاعلية هذا النظام ، وأخيراً تحديد بعض خصائص المعلومات ( المخرجات ) التي تعد مؤشرات لقياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية ، يتضح أن المعلومات هي المادة الأولية لإنجاز أنشطة ووظائف المنظمة ، والحصول على المعلومات المطلوبة بالوقت المناسب والدقة المطلوبة ووضوح المعلومات فضلا عن ملاءمتها وشموليتها المعلومات يجعل نظام المعلومات الإدارية ذا فاعلية عالية ، ومما تزيد من مستوى استخدام النظام ، ويحقق رضا المستفيدين منه .

## الفصل الثاني

### نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 / إطار مفاهيمي عام

## مقدمة :

لقد أدى ظهور التكتلات الاقتصادية والتطور التقني وما أفرزته ثورة الاتصالات والمعلومات إلى زيادة حدة المنافسة بين المنظمات التي تسعى إلى النجاح والبقاء ، مما دفعها إلى مراجعة استراتيجياتها وأسبقياتها التنافسية وأهدافها ، مما أدى ذلك إلى أن تصبح الجودة السلاح التنافسي لتلك المنظمات .

وقد تطورت مفاهيم الجودة وفلسفاتها وأنظمتها الإدارية على مدى العقود وتسارع منحى تطورها بشكل واضح بعد أن اتضح أن الاستثمار في الجودة وأنظمتها يحقق العديد من المزايا للمنظمات والمجتمع .

وفي ظل تلك الصورة قدمت العديد من المبادرات الوطنية والإقليمية والعالمية والتي كانت أبرزها وأكثرها قبولاً ونجاحاً على الصعيد العالمي مبادرة المنظمة الدولية للتقييس ( ISO ) ، عندما أصدرت سلسلة المواصفة الدولية ISO 9000 ولأول مرة عام ١٩٨٧ ، ثم أجريت عليها بعض التعديلات كانت آخرها في عام ٢٠٠٠ عندما أصدرت نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 .

ومن هنا يهدف الفصل الثاني إلى توضيح نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 من خلال المباحث الآتية :

**المبحث الأول :** الجودة / المفهوم والتطور التاريخي والأهمية .

**المبحث الثاني :** ماهية نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 .

**المبحث الثالث :** دوافع تعديل نظام إدارة الجودة ISO 9000-1994 وإصدار ISO 9001-2000 والعناصر المشمولة بالتعديل .

**المبحث الرابع :** متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 .

## المبحث الأول الجودة / المفهوم والتطور التاريخي والأهمية

أولاً:- مفهوم الجودة

اصبح لمفهوم الجودة أهمية استراتيجية بعد أن اتضح أنها تمثل العامل الرئيس في نجاح المنظمات خاصة وان الجودة هي إحدى الأسبقيات التنافسية أكثرها أهمية بسبب اشتداد المنافسة بين المنظمات المحلية والعالمية الصناعية والخدمية فأصبحت الجودة هي مفتاح المنظمة لمواجهة التنافس (Pollock , 2002 :4) ، ومن هنا فقد ازداد الاهتمام بموضوع الجودة وتناوله العديد من الكتاب وقد أدى ذلك إلى اختلاف وتعدد وجهات النظر بشأن مفهوم الجودة ، وقد وزعت التعاريف الخاصة بالجودة على خمسة مداخل أساسية وهي : ( Slak & et.al , 1998 :634- 635 ) :

- ١- **المدخل المثالي أو التفوق** : ويعني الامتياز أي أعلى مستويات التفوق عن طريق مواصفات السلعة أو المنتج .
- ٢- **مدخل القيمة** : وفق هذا المدخل يتم تعريف الجودة من خلال مقارنة خصائص ومواصفات المنتج ومدى ملاءمتها لحاجات الزبون مع سعر شرائها أي ان جودة المنتج هي التي تلبي احتياجات الزبون بأقل سعر ممكن .
- ٣- **مدخل الزبون** : تعني الجودة حسب هذا المدخل مدى ملاءمة المنتج للاستخدام ، أي القدرة على تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم افضل أداء .
- ٤- **مدخل التصنيع** : وهي المطابقة مع مواصفات التصميم ويتم ذلك من خلال صنع منتجات خالية من العيوب والخطأ .
- ٥- **مدخل المنتج** : الجودة على وفق هذا المدخل هي القدرة على قياس صفات المنتج وتحديدتها بدقة .

وعلى ضوء المداخل التي تم ذكرها قدمت تعاريف عديدة للجودة من قبل العديد من الكتاب أمثال (Ishikawa , Grosby , Juran) إذ عرف (Feigenbaum , 1991:7) الجودة على أنها " تشمل عناصر الإنتاج وصفاتها والخدمات الهندسية والسوقية والتصنيع والمحافظة عليها والتي تتمكن المنظمة من خلالها تلبية حاجات ورغبات الزبون " ، وعرف (Juran) الجودة على أنها " مدى ملاءمة المنتج للاستخدام أي مدى قدرة المنتج على تقديم افضل مستوى للأداء " (Evans , 1993 :44) ويعرف (Evans , 1997 :45) الجودة "على أنها المطابقة مع المواصفات الموضوعية" ونظر (Heizer& Render , 1997 :90) إلى الجودة من عدة مداخل إذ نظرا إليها أنها "الأداء الأفضل والهيئة المتفنة" وعلى كونها متغيراً دقيقاً قابلاً للقياس ويجري تحويلها إلى خصائص محدودة داخل المنتج" أو أنها "المطابقة للمواصفات وصنع المنتج الصحيح من المرة الأولى" ، ويعرف (عمر ، 2000 :14) الجودة على أنها " الدرجة التي يشبع بها المنتج حاجات الزبون في حدود اقتصادية محدودة ، أما المنظمة الدولية للتقييس ( ISO) فقد عرفت الجودة أنها " الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية

من خلال مجموعة خصائص رئيسية محددة مقدماً" وقدم قاموس اكسفورد تعريفاً للجودة أكد من خلاله على المدخل المثالي للجودة إذ عرف الجودة أنها "درجة الامتياز" ( محجوب ، 2002 : 19) .

بعد استعراض التعاريف المقدمة من قبل الكتاب والباحثون يمكن للباحث أن يقدم تعريفاً للجودة على أنها "مدى قدرة المنتج على تقديم افضل أداء وتحقيق رضا الزبون من خلال تصميمها بشكل مطابق للمواصفات المحددة مسبقاً مع إمكانية قياسها وتقديم المنتج بأسعار اقتصادية لكي تحقق المنظمة التميز عن المنافسين من خلال الجودة".

### ثانياً: التطور التاريخي للجودة

للجودة جذور تاريخية تمتد إلى عصر ما قبل الميلاد وتنامى الاهتمام بالجودة على مر العصور اعتماداً على التطور الاقتصادي والاجتماعي والتقني والثقافي ، إذ تعد حضارة وادي الرافدين من أولى الحضارات التي اهتمت بالجودة ويتضح ذلك من خلال مراجعة القوانين والتشريعات التي وضعت من قبل الملك البابلي حمورابي في القرن الثامن عشر قبل الميلاد وخاصةً في مجال العمران (العبودي ، 1990 : 269) كذلك اهتم المصريون بالجودة ويتضح ذلك من خلال الأهرامات وبناء المعابد بإتقان والتي كانت تتضمن فحص ومراقبة العمليات الإنتاجية لغرض تأكيد الجودة (ماضي ، 1995 : 20)

أما في عصر الإسلام فقد كان الاهتمام بالجودة واضحاً من خلال التأكيد على إتقان العمل وهذا واضح من خلال ورودها في تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف بكل مفاهيمها ، فالمسلم مطالب بالإتقان في عمله إذ توجد مبادئ ومفاهيم قوية كالجودة تدعو إلى مراعاة الإتقان من خلال :

١. القيم : فلا يأخذ المسلم إلا القيم السامية ففي الحديث الشريف (( إن الله كتب الإحسان في كل شيء )) .

٢. العمل : يجب أن ينجزه المسلم بإتقان وجودة ففي الحديث الشريف (( إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه )) .

٣. المهارات : يجب على المسلم أن يطور مهارته الإدارية والفنية والعملية .

٤. الوقت : يجب أن يستخدم المسلم وقته بحساب وعدم إضاعته في اللهو فحياته محدودة .

٥. الناس : أن يتعامل معهم باحترام تام وتعاون وعطف قال تعالى (( وإنك لعلى خلق عظيم )) .

٦. الموارد : يجب أن تستخدم الموارد بكافة أنواعها باقتصاد وعدم إسراف قال تعالى (( ولا تسرفوا إن الله لا يحب المسرفين )) .

٧. القرار : يحث ديننا على التشاور في اتخاذ القرار والصدق فيه قال تعالى (( وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله )) .

٨. العدالة : يدعو الإسلام إلى العدل في التعامل مع الأفراد وإعطاء كل ذي حق حقه .

٩. المقاييس : يدعو الإسلام إلى الالتزام بالمقاييس والمعايير فالإسلام يقيمها بالذرة . ( عبد الباقي ، ٢٠٠١ : ٤٢ )

أما في العصر الحديث فقد برزت أهمية الجودة بشكل ملحوظ بعد الثورة الصناعية وقد مرت بمراحل عدة حتى الوقت الحاضر ويمكن ان نحدد هذه الفترة في ثمان مراحل حسب تطورها التاريخي من خلال الاطلاع على كتابات الباحثين في هذا المجال وعلى النحو الآتي :-

#### ١- الجودة مسؤولية العامل

وفق هذا النظام كان هناك عامل أو مجموعة عمال مسؤولين عن تصنيع المنتج بالكامل إذ كان بإمكان العامل مراقبة الجودة بسهولة إذ كان هذا النظام ينسجم مع نظام التصنيع في الوحدات الإنتاجية الصغيرة في ذلك الوقت واستمرت هذه المرحلة حتى نهاية القرن التاسع عشر . ( العاني وآخرون ، 2002 : 12 ) .

#### ٢- الجودة مسؤولية رئيس العمال

نتيجة لزيادة الطلب وتوسع المعاملات التجارية وظهور الصناعات الحديثة اقتضى الأمر ضبط الجودة عن طريق المشرفين إذ تم تكليف رئيس كل مجموعة عمل بهذه المهمة بوصفهم المسؤولين عن جودة المنتج وبدأت هذه المرحلة مع بداية القرن العشرين حتى بداية الحرب العالمية الأولى عام ١٩١٤ . (إبراهيم ، 1999 : 4)

#### ٣- ضبط الجودة عن طريق التفتيش

امتدت هذه المرحلة من بداية عام ١٩١٤ حتى بداية الحرب العالمية الثانية عام ١٩٣٩ ، إذ تم إنشاء أقسام خاصة لفحص المنتجات في المنظمات مع ظهور الإنتاج الواسع وتعد أنظمة التصنيع وتنوع أساليب الإنتاج وقد تم تعيين مفتشين متخصصين ووضع معايير تفتيش لضمان السيطرة على الجودة . (Charif &Jalal , 1996 :450)

#### ٤- الضبط الإحصائي للجودة

إن التوسع الكبير في الإنتاج والاعتماد على نمط الإنتاج المستمر لتلبية حاجات الحرب أدى إلى صعوبة تفتيش الإنتاج الكلي وكنتيجة لذلك تم اللجوء إلى استخدام الأساليب الإحصائية

ويعد العالم الإحصائي Waiter Sewart من أوائل المستخدمين للأساليب الإحصائية في مجال ضبط الإحصائي للجودة إذ استخدم أسلوب العينات . ( , ea.tl 255: Markland &1995 ) . وتعد معامل أجهزة الهاتف الأمريكية أول المنظمات التي استخدمت الأساليب الإحصائية واستمر هذا الأسلوب حتى نهاية الحرب العالمية الثانية ١٩٤٥ . ( Nahmias , 1997 :709 ) .

#### ٥- الضبط الشامل للجودة

لقد أشار العالم (Feigenbaum) في كتابه (الضبط الشامل على الجودة) عام ١٩٦١ أن مفهوم الجودة لا يقتصر على العمليات الإنتاجية فحسب بل يجب تطبيقه على جميع جوانب المنظمة إذ تدخل في حيزها جميع المستويات التنظيمية والإدارية وحتى الأفراد ، إذ بدأ الأفراد يدركون أن الجودة هي مسؤولية كل قسم فيها ، لذا أطلق على هذه المرحلة ضبط الجودة الشاملة . (Charif & Jalal , 1996 :450) .

#### ٦- تأكيد الجودة

جاءت هذه الفكرة بعد اشتداد المنافسة ونتيجة ما حققه اليابانيون من إيجابيات ملموسة بتطبيقهم فكرة حلقات الجودة وقد كان الهدف من حلقات أو دوائر الجودة هو تحسين مواقع العمل وجودة العمل وحل المشكلات من خلال اجتماع مجموعة من الأفراد في المنظمة في لقاءات منتظمة أسبوعية ، كذلك كان لتحقيق اليابانيين شعار العيوب الصفرية دور في ظهور فكرة تأكيد الجودة إذ ظهرت الفكرة في بداية السبعينات وتبنتها العديد من المنظمات الغربية لمواجهة المنافسة اليابانية . (Evans , 1993 :43) .

#### ٧- إدارة الجودة الشاملة

لقد ركزت المفاهيم السابقة على ضبط الجودة وتأكيد جودة المنتجات ولكن شهد العقدان الأخيران من القرن العشرين اهتماماً ملحوظاً بموضوع الجودة والنظم الحديثة في إدارتها نتيجة ظهور التكتلات الاقتصادية والمنظمات العالمية أبرزها منظمة التجارة العالمية وكذلك الثورة الهائلة في المعلوماتية والاتصالات . (البر واري ، 2000 :26) . كذلك اتساع دائرة المنافسة واندفاع المنظمات نحو تحقيق حصص سوقية جديدة اذ أدركت المنظمات ان الزبون يحتاج إلى خدمات شاملة وليس مجرد الحصول على منتج جديد ومن الضروري ان تشارك جميع الإدارات لتحقيق رضا الزبون مما أدى إلى ظهور إدارة الجودة الشاملة (الشبراوي ، 1995 :104) .

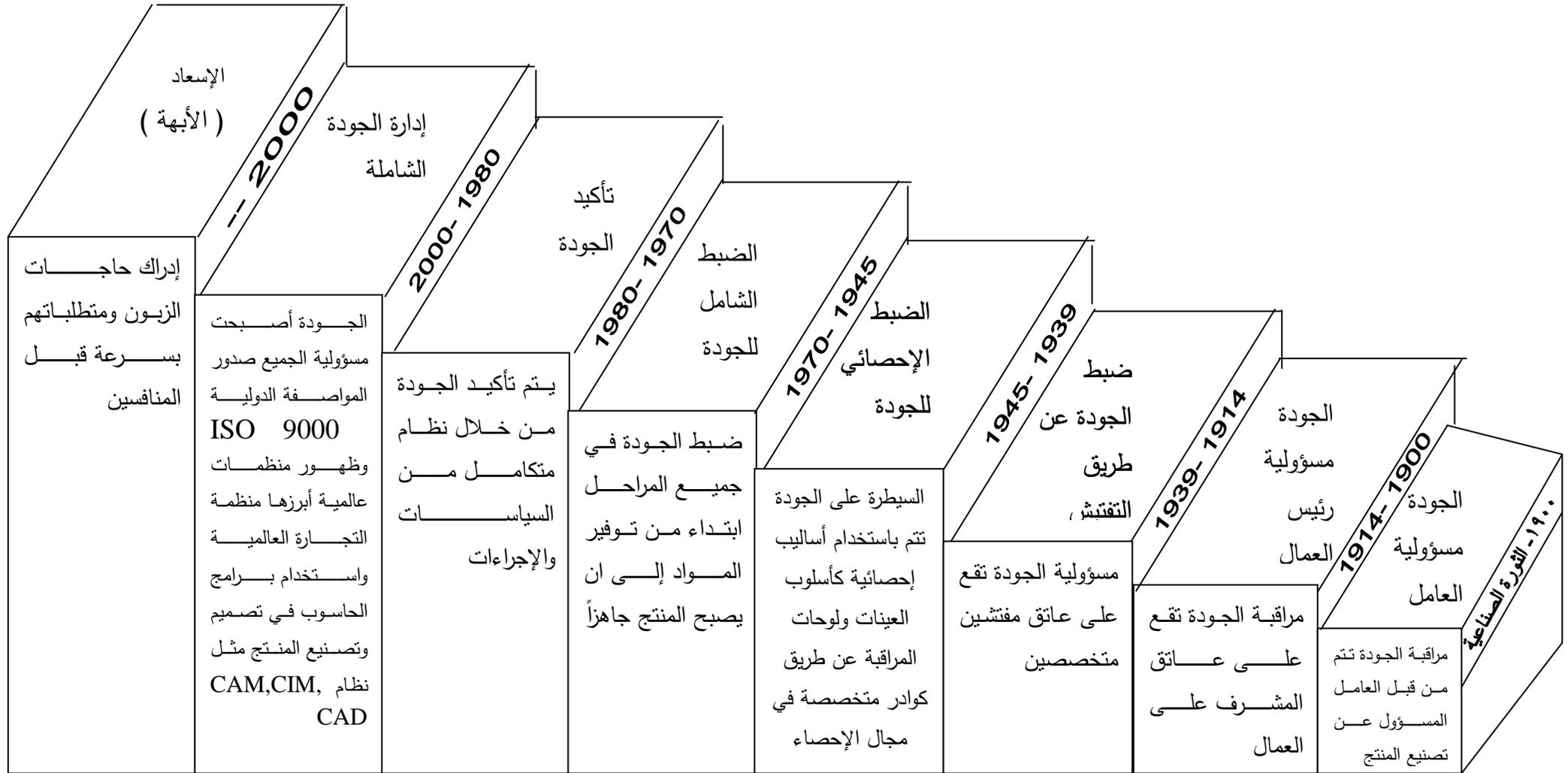
لقد كان للرواد الأوائل في مجال الجودة أمثال ( Deming, Juran, Feigenbanm ) دور كبير في هذا المجال إذ نادى (Deming) بإدارة الجودة الشاملة منذ الخمسينيات في الولايات المتحدة الأمريكية ولكن الاهتمام بهذا المفهوم بدأ في بدايات

الثمانينات في اليابان (أبو دولة والنيادي ، 2000 :140) . وقد كانت من ابرز سمات هذه المرحلة استخدام وتطوير نظم معلومات إدارة الجودة وإصدار المواصفة الدولية ISO 9000 كمعيار دولي للجودة إذ تعد ISO 9000 وسيلة للتحسين المستمر تؤكد عليها إدارة الجودة الشاملة (العاني واخرون ، 2002 :15) . وتعرف إدارة الجودة الشاملة أنها " مدخل لضمان جودة المنتجات والقائم على التعاون والتكامل بين الأفراد في جميع مستويات المنظمة" (Russell & Tayler , 1998 :68).

ويعرف (Noe & et.al , 1995 :21) إدارة الجودة الشاملة أنها " شكل تعاوني لإنجاز الأعمال التي تستند على القابليات والإمكانيات والمهارات الخاصة بالأفراد العاملين والإدارة وذلك من اجل تحسين الجودة والإنتاجية وباستخدام فرق العمل" ، أما (Fred Smith) فقد عرف إدارة الجودة الشاملة أنها "الإنجاز على وفق المعايير التي يتوقعها الزبون" (الطراونة ، 1996 :114) . ويمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها ثورة ثقافية بسبب تأثيرها في طريقة تفكير الإدارة والأفراد العاملين فيما يخص التركيز على الزبون وممارسة صور التحسين المستمر وتشجيع فرق العمل واعطاء فرصة للأفراد في المشاركة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات . (مركز البحوث المالية والمصرفية ، 2001 :45)

#### ٨- مرحلة الإسعاد

إن إدارة الجودة الشاملة لم تكن المرحلة الأخيرة لتطوير الجودة إذ أشارت الدراسات وتوقعات العلماء إلى تمكن المنظمات خلال القرن الحادي والعشرين من إسعاد الزبون من خلال إدراكها لحاجاته ورغباته المتزايدة بسهولة وسرعة كبيرة قبل غيرها من المنافسين وذلك من خلال الاستمرار في تحسين الجودة بما يتوافق مع التطورات والتغيرات المعاصرة لحين الوصول إلى ما يسمى بمرحلة الأبهة ( آل مصطفى ، 2001 :36) . والشكل (4) يوضع التطور التاريخي لمفهوم الجودة حسب المراحل التاريخية :



الشكل ( ٤ )

مراحل تطور مفهوم الجودة لمصدر : إعداد الباحث بالاستفادة من أدبيات الموضوع

### ثالثاً: أهمية الجودة

للجودة أهمية إستراتيجية سواء على مستوى المنظمة أو على مستوى المجتمع فعندما يتخذ الزبون قرار الشراء يأخذ بالحسبان جودة المنتج كأحد العوامل المهمة في اختيار المنتج وتعد الجودة من العوامل التي تحدد حجم الطلب على المنتج ويمكن أن تؤثر الجودة في المنظمة من خلال عدد من النقاط الجوهرية تعبر عن أهمية الجودة وهي :

#### ١ - سمعة أو شهرة المنظمة في الأسواق

تعتمد المنظمة على نحو كبير في تحسين سمعتها على مستوى جودة منتجاتها ويتبين ذلك من خلال إقامة علاقات جيدة مع المجهزين وخبرة ومهارة العاملين وتقديم منتجات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن الحاليين والمستقبليين (Heizer & Render , 2001 :172) ، وان الفشل في توجيه الانتباه الكافي للجودة يمكن أن يؤثر في سمعة المنظمة ويؤدي إلى انخفاض حصتها السوقية والى انتقاد منتجاتها من قبل الزبائن . (عمر ، 2000 :12)

#### ٢ - التكاليف

ان الجودة المضمونة يمكن أن تؤدي إلى تقليل التكاليف وهذا مما يؤثر في الربحية وبذات الطريقة فان تحسين الموثوقية والمطابقة للمواصفات يعني الحد الأدنى من العيوب وتقليص التكاليف إلى حدودها الدنيا(91: 1997 Herzer & Render) أما ضعف مستوى الجودة فيؤدي إلى زيادة التكاليف بسبب ازدياد المرفوضات والتالف والمعيب وبالتالي تحمل تكاليف الإصلاح والاستبدال وتكاليف أخرى كتكاليف الفحص في المواقع كذلك تخفيض سعر المنتجات نتيجة تدني مستوى جودتها وأجور الأفراد العاملين في تصنيع المنتجات وغيرها من التكاليف . (البكري ، 2000 :115)

#### ٣ - المسؤولية القانونية للمنتج

تحمل المحاكم المنظمات التي تقوم بتصميم وإنتاج وتوزيع منتجات غير جيدة المسؤولية القانونية للأضرار الناجمة عن هذه المنتجات عند استخدامها ( Herzer & Render , 1997 :92) ومن المنتجات التي يمكن أن تتعرض للمساءلة القانونية الأدوية والأطعمة التي يمكن ان تسبب الأمراض وتحتمل المنظمة من جرائها نفقات قانونية عالية ( Herzer & Render , 80: 1999) وتسمى بتكاليف المساءلة القانونية عن المنتج وهي التكاليف المترتبة عن إصابة الزبون بأضرار نتيجة لرداءة جودة المنتج . ( العلي ، 2000 :514)

#### ٤ - المضامين العالمية

لقد أصبحت الجودة موضوعاً هاماً سواء على المستوى المحلي أم العالمي في ظل هذا العصر التقني فإذا ما أرادت المنظمات ان تتنافس في الأسواق المحلية والعالمية بفاعلية فانه يجب عليها أن تطابق منتجاتها للمواصفات العالمية للجودة ، إذ كلما انخفض مستوى الجودة لمنتجات المنظمة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباح المنظمة وميزان المدفوعات للبلد (Herzer & Render, 2001: 172).

### المبحث الثاني

## ماهية نظام إدارة الجودة ISO 9001 - 2000

أولاً: النشأة والتطور

قبل التعرف على نشأة وتطور نظام إدارة الجودة ISO 9001 - 2000 لابد من إعطاء فكرة عن المنظمة التي تصدر هذا النظام ، إذ تشير كلمة ISO إلى التساوي وعدم الاختلاف وهي مشتقة من اصل كلمة يونانية ISOS أما مصطلح ISO فيرمز لاسم المنظمة الدولية للتقييس ( International Organization for Standardization ) (نصر الله ، : 19 1999) وهي منظمة التوحيد القياسي تأسست عام ١٩٤٧ ومقرها في مدينة جنيف بسويسرا (Russall & Taylor, 1995 :130) ويبلغ عدد أعضائها اكثر من 150 عضواً من مختلف أنحاء العالم ( العزاوي ، 2002 : 29) . وتقوم المنظمة بإصدار المواصفات وممارسة أنشطتها من خلال لجان فنية متخصصة ويبلغ عدد لجانها (١٨٠) لجنة تقريباً ( الدراوكة واخرون ، 2001 : 35) ، والمواصفات التي تضعها ISO تغطي جميع مجالات الأنشطة ماعدا المتعلقة بالهندسة الكهربائية والإلكترونية وهي من اختصاص منظمة الكهروتقنية ( Biz ، 2002 : 4) . وتتميز منظمة ISO أنها تعطي الحرية لدول العالم ان تضع المواصفات الخاصة بها على نهج المواصفة الدولية بشرط أن تتم الموافقة عليها واعتمادها للاستخدام داخل الدولة على سبيل المثال المواصفة البلجيكية NBNKS ، الدنماركية DS/ EN 29000 الماليزية MS, 85 (Slak & et.al , 1998 :775) . إن اصل نظام إدارة الجودة ISO 9000 يعود إلى المواصفة العسكرية الأمريكية MIL-Q 858A والصادرة عام ١٩٦٣ والمواصفة القياسية لحلف الناتو AQAP 1 والتي صدرت عام ١٩٦٨ والمواصفة القياسية البريطانية BS ٥٧٥٠ الصادرة عام ١٩٧٩ (Chase & Aquilano , 1995 :190) أما نشوء نظام إدارة الجودة ISO 9000 كان في عام ١٩٧٩ عندما طلب المعهد البريطاني للمواصفات من منظمة ISO تشكيل لجنة فنية مختصة لإصدار مواصفات عالمية تتعلق بأساليب توكيد الجودة وقد تم تشكيل اللجنة ISO\Tc 176 وضمت ( 20) دولة ( العزاوي ، 2002 : 30) وفي عام ١٩٨٧ تم إصدار نظام إدارة الجودة ISO 9000 بعد إن اصبح من الضروري وجود مواصفات عالمية لإدارة الجودة وقد قدمت الهيئة البريطانية للمواصفات بالتنسيق مع منظمة ISO بتوحيد أسس المواصفة (العاني واخرون ، 2002 : 58) ، وينصب هذا النظام بشكل مباشر على المنظومة الإدارية للمنظمة التي هي مواصفة إدارية وليست فنية ويمكن أن تطبق على كافة المنظمات بغض النظر عن حجمها وطبيعتها عملها (البرواري والقيسي ، 2000 : 163) .

إن المنظمة الدولية ISO تقوم بمراجعة المواصفات كل ٤-٥ سنوات ، ففي عام ١٩٩٤ قامت اللجنة الفنية ISO\Tc 176 بإجراء بعض التعديلات في المواصفة وتم إصدار نظام

إدارة الجودة 1994- ISO 9000 إن هذه التعديلات لم تكن جوهرية إذ شملت بعض البنود منها ما يتعلق بالإجراءات التصحيحية وخطط الجودة وخلال الأعوام 1999-1997 قامت اللجنة بمراجعة النظام من أجل تبسيطه وبما يحقق الانسجام الأفضل بينه وبين مواصفات أنظمة الدارة البيئية ISO 14000 (2 : 2001 , Weallems) . فضلاً عن طلب عدد كبير من مستخدمي النظام إدخال تعديلات عليه فقامت اللجنة بأجراء استقصاء للآراء شمل (1120) منظمة من مستخدمي النظام تعود إلى (40) دولة وفي مختلف مجالات الأنشطة (القرزاز واخرون ، 2000 : 1) ، وتم مراجعة الإجابات ومواصفات النظام من خلال الاستفادة من الخبرات السابقة للحصول على نظام يحقق أعلى درجات الرضا للزبون (نصر الله ، 21 : 1999) ، فقامت منظمة ISO في 15 / 12 / 2000 بإصدار نظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000 (4 : 2000 , BSI) .

إن هذا النظام سوف يبقى دون أي تغيير لمدة خمس سنوات اعتباراً من تاريخ نشوئه وذلك من أجل ضمان فترة استقرار للمستخدمين بالإضافة إلى ذلك قررت اللجنة الفنية ISO\Tc 176 ان المراجعة القادمة لن تبدأ حتى الربع الأخير من عام 2003 لتجنب إرباك المستعملين حول فترة الانتقال وجاءت هذه القرارات في اجتماع اللجنة في بريطانيا عام 2001 ( Gillis , 2002 ) (9) : ، وقد تم منح 44388 شهادة من ISO 9001- 2000 حتى نهاية عام 2001 وتعد الدول الأوربية في مقدمة الدول التي حصلت على الشهادة وخاصةً بريطانيا (12 : 2002 , Chobot) . لقد لقي نظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000 قبولاً واضحاً واصبح أكثر أهمية وشهرة لأنها المواصفة التعاقدية الوحيدة التي يجري تدقيقها من قبل طرف ثالث معتمد وبعد ان حلت محل المواصفات الثلاث السابقة (9003- 9002- ISO 9001) (3 : 2001 , Weallems) ، ويسمح هذا النظام على تقييم قدرة المنظمة على تلبية متطلبات الزبائن من قبل أطراف داخلية وخارجية (5 : 2002 , Biz) ، ويهتم نظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000 بالغايات أكثر من الوسائل ، إذ أن وسائل تحقيق المتطلبات التي يحددها النظام تختلف باختلاف نوعية النشاط وأسلوب وطبيعة المنظمة التي ترغب بالمطابقة مع متطلبات المواصفة لهذا تتسم بالشمولية لكي تحافظ على صيغتها العامة (نصر الله ، 17 : 1999) .

### ثانياً : المفهوم ومدخل العملية

ان الهدف الأساس لنظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000 هو توفير الضمان للزبون بان المنظمة تنتج منتجات بطريقة تلبية متطلباته ووفق المقاييس العالمية وان افضل طريقة لتحقيق

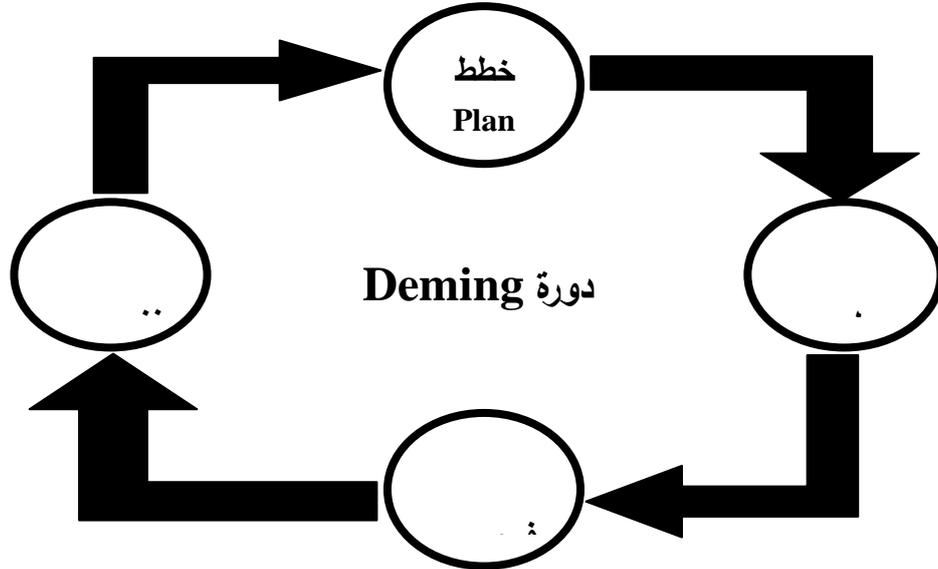
ذلك هي توحيد الإجراءات وصفات وخصائص نظام الجودة الذي يضمن أن الجودة تبني في عمليات المنظمة (Slak & et. al , 1998 :665) . لهذا نلاحظ أن معظم التعاريف المقدمة من قبل الباحثين تتمحور حول هذه النقطة ، إذ عرف ( Heizer & Render , 172: 2001) النظام على انه " سلسلة من المواصفات والمقاييس المعتمدة عالمياً ويستخدم في تأكيد جودة كافة الأنشطة والعمليات الإنتاجية في المنظمة" .

وبهذا الصدد يعرف نظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000 من قبل (Owent & Cohran) انه " مجموعة من المواصفات التي تحدد الصفات والخصائص الواجب توافرها في أنظمة الجودة" ( العزاوي ، 2000 :67) . ويعرف انه "مجموعة مواصفات تحكم توثيق نظام الجودة الذي تتطابق فيه جميع المتطلبات وبما يتلاءم مع طبيعة المنظمة إذ تصبح بعدها المنظمة مؤهلة للتفتيش والفحص من جهة خارجية معتمدة ، ويدرج اسمها في دليل خاص بالمنظمات المؤهلة" ( Ritzman & Krajewski , 1999 :233) ، إذاً فنظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 يحدد المتطلبات التي تمكن المنظمات من إظهار قدرتها على توفير منتجات تلبي متطلبات الزبائن وبما يسهم في تعزيز رضا الزبون (ISO 9001-2000 , 2000) :14) .

بعد التعرف على مفهوم نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 يمكن التطرق إلى المدخل المعتمد من قبل هذا النظام إذ يشجع النظام على تبني منهج العملية لدى تطوير وتطبيق وتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة من اجل تعزيز رضا الزبون عن طريق تحقيق متطلباته (14: 2000 , ISO 9001-2000) . إن أي نشاط يستخدم الموارد لتحويل المدخلات إلى مخرجات يمكن عده عملية وغالباً ما تكون مخرجات عملية هي مدخلات العملية اللاحقة ( الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية ، 2002 :3) . إن مزايا أسلوب العملية تبرز من خلال تركيزها على الضبط المستمر لتحقيق الترابط والتفاعل بين العمليات وتأكيداها على التحسين المستمر للعمليات الضرورية للتنفيذ الفعال لنظام إدارة الجودة (ISO-5:2001, N525R) إن أنموذج العملية وكما موضح في الشكل (6) يوضح ترابط العمليات والمتمثلة بالمتطلبات من 4-8 ويوضح الأنموذج أن الزبائن يلعبون دوراً مؤثراً في تحديد مدخلات العملية من خلال متطلباتهم ( القزاز واخرون ، 2000 :3) ، وتجري عمليات تحقيق المنتج وتقييم المعلومات المتعلقة بملاحظات الزبون فيما إذا كانت قد أوفت باحتياجات الزبون ومدى قناعته ( العاني واخرون ، 2002 :147) ، وتمثل الدورة السابقة الدورة الأفقية في نموذج العملية أما الدورة العمودية فهي العمليات الداخلية للمنظمة والتي تبدأ من مسؤولية الإدارة وعمليات إدارة الموارد وتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق المنتج ثم النتائج وتحليلها من خلال القياس والتحليل والتحسين وتغلق الدورة بالمراجعة الإدارية إذ تعود الدورة

إلى مسؤولية الإدارة ( بن مبارك ، 2002 : 68) ، فضلاً عن ذلك يمكن تطبيق المنهجية المعروفة ( خطط PLAN - اعمل DO - افحص CHECK - عالج ACT ) وهي دورة Deming ، ويطلق عليها أحياناً في نظام الإدارة بأنموذج التحسين المستمر وهو الأنموذج الأفضل في إدارة المنظمات وتحسين أدائها الشامل إذ يتم الأخذ بمبدأ التحسينات الصغيرة والتي قد تؤدي إلى التحسين العام على المدى البعيد وتحقيق جودة المدخلات والمخرجات ( هشام ، 2001 : 2) ، ويمكن وصف منهجية ( PDCA ) بإيجاز وكما موضحة في الشكل (٥) وكالاتي :- (Bereridge & Cunningham , 2001:3) :

- **خطط PLAN** : وضع الأهداف والعمليات الضرورية للحصول على النتائج طبقاً لاحتياجات الزبون وسياسة المنظمة
- **اعمل DO** : تطبيق العمليات للقيام بإنتاج المنتج.
- **افحص CHECK** : المراقبة والقياس للعمليات والمنتج مقابل السياسات والأهداف ومتطلبات المنتج وتوثيق الناتج على شكل تقرير
- **نفذ ACT** : اتخاذ مواقف باستمرار التحسينات لاداء العملية وتفيد أسلوب العملية في التوصل إلى الأهداف المراد تحقيقها بوقت قصير وجهد اقل وتكاليف اقتصادية ويتم تحقيقها بكفاءة عالية وتعد نقطة إيجابية للمنظمة ( Njtma , 2002 : 4) .



دورة Deming

Source: NJTMA ,(2002), ISO 9001:2000 , WWW. NJTMA .com , March

التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة

## الشكل (٦)

### أ نموذج نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على أساس العملية

Source : Q W Medical, (2000) , “Quality Manual :ISO 9001:2000 and ISO 9001:1994,” www.quality.works.com , p7 .

### ثالثاً: المبادئ المعتمدة في نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

اعتمدت اللجنة ISO\T c\176 على مبادئ إدارة الجودة الشاملة كأساس لتعديل المواصفة وذلك بعد دراسة متكاملة لأساسيات مفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة بالآتي (بدرى،1999:284-285) ( اللجنة الوطنية الشاملة ، 2002:2)



## أولاً: دوافع تعديل وإصدار نظام إدارة الجودة ISO9001-2000

قامت اللجنة الفنية ISO/TC/176 بإجراء استقصاء لرأي المنظمات المعنية بالموضوع ( المنظمات الحاصلة على شهادة ISO والمنظمات المانحة للشهادة ، والمدققين ، ومراكز التدريب ، والمراكز والمنظمات المختصة الأخرى ) وأخذت اللجنة على عاتقها إجراء مراجعة عميقة للأداء من اجل بلوغ مقياس ملائم لبداية القرن الواحد والعشرين ( Seaver , 2002 :27 ) . وقد اظهر الاستبيان ان الأسباب والدوافع التي دعت إلى إجراء تعديل في الإصدار ISO 9000-1994 ، وإصدار النظام الجديد ISO 9001-2000 تتمثل بالآتي : ( نصر الله ، 1999 : 29-30 ) ( Germano , 2002 : 13 ) ( Moffott , 2002 : 31 ) ( BSI , 2000 : 5 ) -:

- ١- أن يكون النظام مبنياً على أنموذج العملية وليس على عناصر منفصلة عن بعضها .
- ٢- أن تكون ممكنة الاستخدام بسهولة مع مختلف المنظمات على اختلاف أحجامها والقطاعات التي تعمل فيها .
- ٣- أن تكون أكثر انسجاماً مع المواصفات القياسية الدولية لأنظمة إدارة البيئة ISO 14000 .
- ٤- سهولة الاستخدام والوضوح في اللغة والقابلية السريعة للترجمة والسهولة في الفهم .
- ٥- إن يحتوي نظام إدارة الجودة على متطلبات تستطيع من خلالها التركيز على التحسين المستمر وتحقيق رضا الزبون .
- ٦- ضرورة ربط المواصفات بشكل واضح وإيجابي بالأنشطة ومقتضيات الأداء الفعلية وقياسها .
- ٧- ضرورة التفكير بمزيد من التطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة لكون نظام إدارة الجودة ISO 9001 هو المرحلة البدائية لتحقيق تلك المبادئ .
- ٨- الحاجة إلى توفير أساس متسق ومخاطبة واعية للاحتياجات الرئيسية للمنظمات التي تعمل في قطاعات محددة ( صناعة السيارات ، المعدات الطبية وغيرها ) .

## ثانياً : العناصر المشمولة بالتغير مقارنة مع الإصدار 1994 للنظام

إن الهدف من إجراء التعديلات الأخيرة على نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 هو تحقيق أعلى مستويات الملاءمة والفعالية لأنظمة إدارة الجودة في المنظمات إذ يرى (الجمال<sup>(\*)</sup>) إن إصدار عام 2000 لنظام إدارة الجودة ISO 9001 يعد من أفضل الإصدارات إذ يقدم مفهوماً أكثر حداثة لإدارة الجودة وذلك بالاعتماد على مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بن مبارك , 2002 : 69) ويمكن أن نبين أهم التغييرات التي أجريت على نظام إدارة الجودة -ISO 9001 2000 بالمقارنة مع الإصدار السابق 1994 بالآتي : ( العاني واخرون ، : 111- 121 (2002 :

١- **بنية المواصفة** :- تم إجراء تعديل شامل في هيكل المواصفة مع المحافظة على جوهرها إذ أعيد توزيع المتطلبات العشرين إلى خمسة متطلبات رئيسية هي :

أ- نظام إدارة الجودة : ويتكون من متطلبين رئيسيين

ب- مسؤولية الإدارة : وتتكون من ست متطلبات رئيسية

ج- إدارة الموارد : وتتكون من ثمان متطلبات رئيسية

د- تحقيق المنتج: ويتكون من ست متطلبات رئيسية

هـ- القياس والتحليل والتحسين: ويتكون من خمسة متطلبات رئيسية

٢- **التدريب** : أضاف النظام الجديد متطلباً يرتبط بالتدريب وهو تقييم فعالية التدريب (٢-٢-٦) .

٣- **مدخل العملية** : إن نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 لم يقدم شكلاً جديداً فقط فهو مختلف تماماً عن سابقه ويحتوي على متطلبات جديدة ولكنه استند على مدخل العملية وأكد عليه لتحقيق النتائج بكفاءة عالية (37: 2002 , Owen) .

٤- **مجال المواصفة**: بموجب الإصدار الجديد فإن نطاق المواصفة يشير إلى إمكانية المنظمات من استبعاد المتطلبات التي لا تتوافق مع طبيعة عملها وهذه الإستثناءات تنحصر في الفقرة ( 7 ) تحقيق المنتج من المتطلبات ولا يجوز للمنظمة ان تستثني أيّاً من المتطلبات الواردة في الفقرات الأربع الرئيسية الأخرى .

٥- **رضا الزبون**: يفيد النظام بزيادة الاهتمام بشكاوى الزبائن ومن ثمة انخفاض تكاليف الجودة وزيادة أرباح المنظمة ( 4 : 2001 , Coward ) إذ يركز النظام على تعريف وتشخيص عمليات

---

(\*) الدكتور يوسف الجمال رئيس اللجنة ISO/TC 176/SC2 في منظمة ISO وهي اللجنة المسؤولة عن ISO 9000 ، نائب رئيس وكالة الفضاء الفرنسية (CNES) .

الإيفاء بالمتطلبات الأساسية للزبون مع المكانية قياس رضا الزبون لتقييم مدى فاعلية نظام إدارة الجودة .

٦- **التحسين المستمر:** يؤكد النظام الجديد على ضرورة التزام الإدارة بالتحسين المستمر وان تمتلك إجراءات تحقيق ذلك أي الإجراءات التصحيحية والوقائية .

٧- **بيئة العمل:** أكد نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 لأول مرة على أهمية توفير بيئة عمل مناسبة لتأثيرها المباشر على جودة المنتج ( 6 - 4 ) .

٨- **الاتصال الداخلي:** ركز النظام على أهمية الاتصال الداخلي بوصفه أحد محددات فاعلية نظام إدارة الجودة من خلال الفقرة ( 5- 5- 3 ) وهي لم تكن واردة في إصدار عام ١٩٩٤ ، وهذا ما يؤكد ضرورة توفر نظام اتصالات فاعلة في المنظمة يتم من خلال تبادل المعلومات اللازمة .

٩- **المصطلحات والتعاريف:** أجريت تغييرات في بعض المصطلحات المتعلقة بالنظام بالمقارنة مع الإصدار السابق ويمكن توضيح هذه التغييرات من خلال الجدول ( 2 ) وكالاتي :

## الجدول (2)

### المقارنة بين المصطلحات المستخدمة في النظامين

مصطلحات نظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000	مصطلحات نظام إدارة الجودة ISO 9000-1994
نظام إدارة الجودة	نظام الجودة
المنظمة	المجهاز
المورد	المورد الثانوي
المنتج	المنتج أو الخدمة
الإدارة العليا ذات المسؤولية التنفيذية	إدارة الجهاز

المصدر: العاني واخرون ، (2002) ، " إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 2000-9001" ، الطبعة الأولى ، مطبعة الأشقر ، بغداد ، ص ١١١ .

١٠- **الثنائي المتوافق**: أتاحت البنية الجديدة لنظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000 إلى خلق المزيد من الترابط والتفاعل مع ISO 9004 ليتم كل منهما الآخر ويمكن أن يستخدم كل منهما بشكل مستقل إذ يتكون كل من النظامين من الفقرات والمكونات والبنود نفسها إذ ان متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000 يمكن استخدامها من قبل المنظمة للتطبيق الداخلي او من اجل نيل الشهادة أو لأغراض تعاقدية وأنها تركز على فعالية نظام إدارة الجودة في تلبية متطلبات الزبون ، أما نظام إدارة الجودة ISO 9004 فيحتوي على المزيد من المتطلبات عن طريق التطبيق المتقدم لإدارة الجودة الشاملة .

١١- **التوافق مع نظام إدارة البيئية ISO 14001**: لقد تم جعل نظام ISO 9001- 2000 متناسقاً مع نظام إدارة البيئية ISO 14001- 1996 وذلك من اجل تعزيز الانسجام بين النظامين من خلال التوافق بينهما بالبنية والنموذج واللغة والمصطلحات لضمان التنفيذ الفوري للمتطلبات المشتركة لكلا النظامين دون حدوث ازدواجية .

## المبحث الرابع متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000

إن من الأهمية بناء وتأسيس نظم جودة فاعلة لتدعيم المنظمات في إمداد الزبائن بمنتجات تفي باحتياجاتهم وتوقعاتهم لذا يجب على كل منظمة بناء نظام لتحقيق الأهداف الجودة على وفق سياسة الجودة التي تحددها الإدارة العليا في المنظمة وهذا النظام هو نظام إدارة الجودة للمنظمة والذي تحدده المواصفة الدولية ISO 9001 بإصدارها الجديد لعام 2000 بمجموعة من المتطلبات يمكن حصرها في خمسة متطلبات رئيسة فضلاً عن ثلاثة متطلبات غير رئيسة ( Biz 7 : 2002 , ) ويمكن ان نبين المتطلبات الرئيسية للمواصفات بشيء من التفصيل مع الإشارة إلى المتطلبات الغير الرئيسية وكالاتي ( ISO 9001 , 2000 : 45-140 ) ( , ISO 9001-2000 ) ( ISO-N525R , 2001:2-7 ) ( ISO 9001-2000 : 1-13 ) ( 2002 : 20-2 ) ( سلطان ، 2000 : 31-42 ) .

- ١- **المجال وحقل التطبيق:** جميع متطلبات هذا النظام هي عامة وقابلة للتطبيق لكل المنظمات بغض النظر عن نوعها ، وحجمها ، أو المنتج الذي تقدمه .
- ٢- **الوثائق المرجعية:** تحتوي الوثيقة القياسية على فقرات شرطية تشكل فقرات شرطية في هذا النظام الدولي ، بالنسبة للمراجع المؤرخة لا تطبق التعديلات إن المراجعات اللاحقة ، أما غير المؤرخة ينطلق منها الإصدار الأخير للنظام ويحتفظ أعضاء آل ISO وأل TEC بسجلات النظام الدولي الساري المفعول .
- ٣- **المصطلحات والتعاريف:** هناك مجموعة من المصطلحات والتعاريف تخص نظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000 وقد تم تعديل بعض المصطلحات في نظام إدارة الجودة ISO 9001- 1994 ليتلاءم مع النظام الجديد ( العاني واخرون ، 2002 : 149- 150 )

### ٤- نظام إدارة الجودة

#### ٤-١ : المتطلبات العامة

على المنظمة أن تضع وتوثق وتطبق نظاماً لإدارة الجودة وتحافظ عليه وتحسن من فعاليته باستمرار طبقاً لمتطلبات نظام ISO 9001- 2000 وعلى المنظمة القيام بتحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها في عموم المنظمة وتحديد تتابع وتفاعل هذه العمليات ووضع المعايير والطرق اللازمة لضمان فاعلية هذه العمليات كذلك ضمان توفر الموارد والمعلومات اللازمة لدعم العمليات ومراقبتها وقياس و تحليل هذه العمليات ، فضلاً عن تطبيق الأعمال اللازمة لتحقيق النتائج المخططة والتحسين المستمر للعمليات ويجب أن تتم هذه العمليات على وفق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000 عندما تختار المنظمة أية

عملية من مورد خارجي يمكن أن تؤثر في مطابقة المنتج مع المتطلبات ويجب على المنظمة أن تتأكد وتضمن السيطرة على تلك العملية ضمن نظام إدارة الجودة ويتضح أنموذج العملية من خلال ميل هذا المتطلب لتحقيق التفاعل التام بين أجزاء النظام كوحدة متكاملة وليس كأجزاء معزولة عن بعضها .

#### 4-2 : متطلبات التوثيق

4-2-1 : عام

يتضمن نظام إدارة الجودة النصوص الموثقة لسياسة وأهداف الجودة ، ودليل الجودة ، والإجراءات الموثقة المطلوبة في الدليل ، كذلك الوثائق اللازمة للمنظمة لضمان فاعلية التخطيط والعمليات والسيطرة عليها ، فضلاً عن السجلات المطلوبة في هذا الدليل . ويمكن ان يختلف مدى التوثيق من منظمة إلى أخرى وذلك حسب حجم المنظمة ونمط نشاطها ، وتعدد عمليات المنظمة ومدى كفاءة الأفراد .

#### 4-2-2 : دليل الجودة

على المنظمة ان تضع دليلاً للجودة والمحافظة عليه ، ويحتوي هذا الدليل على مجال نظام إدارة الجودة والإجراءات الموثقة الموضوعية لنظام إدارة الجودة أو الإشارة لمراجعتها ووصف التفاعل بين عمليات نظام إدارة الجودة .

#### 4-2-3 : ضبط الوثائق

على المنظمة السيطرة على ضبط الوثائق اللازمة لنظام إدارة الجودة وتعد السجلات إحدى أنواع الوثائق التي ينبغي السيطرة عليها وسيتم الإشارة إلى السجلات في 4-2-4 ويتناول نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 إجراءات السيطرة على الوثائق والمعلومات ذات الصلة وإيصالها إلى المستفيدين في الوقت المطلوب ويجب التأكد من مصادقة الوثائق أما أنواع الوثائق المستخدمة في المنظمات هي ( القزاز واخرون ، 2001 : 10) :-

- أ. الوثائق الفنية والإرشادات الداخلية كدليل الجودة ووثائق الشراء .
- ب. الوثائق المرجعية الخارجية كتعليمات الجهات الحكومية والمواصفات القطرية والدولية .
- ج. تقارير وسجلات داخلية كتقارير التفتيش وبيانات الاختبار وتقارير تقييم الموردين .
- د. وثائق أخرى كسجلات الحسابات ، والأوامر الإدارية ، ومذكرات داخلية . إن مصطلح الوثائق في نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 يركز بشكل كبير على المعلومات ويشترط في الوثائق توفير المعلومات الوثيقة الصلة في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة (Hci , 2001 : 3) .

#### 4 - 2 - 4 : ضبط السجلات

إن تثبيت السجلات والمحافظة عليها عملية مهمة ، لأنها تفيد في تأكيد التوثيق والمطابقة مع المتطلبات وعلى فاعلية نظام إدارة الجودة ، والسجلات يجب أن تتصف بالوضوح وسهولة التشخيص والاسترجاع ويتم وضع إجراءات موثقة لغرض تحديد احتياجات السيطرة للتشخيص والخرن والحماية والاسترجاع والفترة الزمنية للاحتفاظ بالوثائق قبل إتلافها ، إذ يرى ( القزاز وآخرون ، 2001 : 12) . إن السجلات تعد الدليل الموضوعي على تحقيق جودة المنتج وعلى التطبيق الفاعل لمختلف عناصر نظام إدارة الجودة ، إذ تعد السجلات إحدى المصادر المهمة التي توفر بيانات مهمة يمكن الاستفادة منها كمدخلات في نظام المعلومات الإدارية والحصول على المعلومات المطلوبة (سعد الله ، 1992 : 32) وهناك عدد من السجلات المطلوبة في نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 منها سجلات متعلقة بالتعليم ، والتدريب ، وسجلات الإجراءات التصحيحية ، وسجلات مراقبة التصميم والتطوير .

#### 5- مسؤولية الإدارة

#### 1-5 : التزام الإدارة

لقد أكد الواقع العملي على أن نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى التزام الإدارة العليا ، إذ يتوجب عليها أن تتعهد بوضع وتنفيذ نظام لإدارة الجودة والتحسين المستمر لفاعليته من خلال الإعلان عن أهمية تلبية متطلبات الزبون ووضع سياسة الجودة وأهدافها فضلاً عن مراجعة النظام دورياً وضمان توفير الموارد .

#### 5- 2 : التركيز على الزبون

على الإدارة العليا ان تتأكد من تحقق متطلبات الزبون وقناعته ويشير ( Verboom , 2002 : 26) إلى أن التركيز على الزبون هو أحد المبادئ الأساسية لنظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ويُفسر الزبون هنا على انه المستفيد وان نظام إدارة الجودة يهتم بكل شيء تفعله المنظمة كي تضمن مطابقة منتجاتها لما يحتاجه الزبون أو يزيد عن حاجته .

#### 5- 3 : سياسة الجودة

على الإدارة العليا أن تتأكد من أن سياسة الجودة تلائم غاية المنظمة وتتضمن التزاماً بالاستجابة للمتطلبات وتحسين نظام إدارة الجودة وتوفير إطار عمل لوضع ومراجعة أهداف الجودة وضرورة كون سياسة الجودة واضحة ومفهومة من قبل جميع الأفراد في المنظمة وان تتم مراجعتها باستمرار للتأكد من ملاءمتها .

#### 5- 4 : التخطيط

#### 5- 4- 1 : أهداف الجودة

على الإدارة العليا أن تتأكد من أن أهداف الجودة بما فيها الأهداف الضرورية لتلبية متطلبات المنتج قد تم وضعها للوظائف والمستويات المناسبة ذات الصلة بالجودة في المنظمة ويجب ان تكون أهداف الجودة قابلة للقياس ومنسجمة مع سياسة الجودة .

#### **5-4-2 : تخطيط نظام إدارة الجودة**

يجب على الإدارة العليا للمنظمة أن تتأكد من أن القيام بتخطيط نظام إدارة الجودة يتم من أجل تلبية المتطلبات المحددة في (4-1) ، فضلاً عن أهداف الجودة وان تتم المحافظة على تكامل نظام إدارة الجودة عندما يتم تخطيط وتنفيذ المتغيرات في نظام إدارة الجودة .

#### **5-5 : المسؤولية والصلاحيات والاتصالات**

##### **5-5-1 : المسؤولية والصلاحيات**

على الإدارة العليا أن تتأكد أن المسؤوليات والصلاحيات محددة ومبلغة في المنظمة .

##### **5-5-2 : ممثل الإدارة**

على الإدارة العليا أن تعين عضواً من الإدارة يكون لديه المسؤولية والصلاحيات بغض النظر عن المسؤوليات الأخرى إذ تكون مسؤولية ممثل الإدارة هي التأكد من وضع وتطبيق العمليات اللازمة في نظام إدارة الجودة والمحافظة عليها وتقديم تقارير للإدارة العليا حول أداء نظام إدارة الجودة كذلك التأكد من تعزيز الوعي بمتطلبات الزبون في المنظمة .

##### **5-5-3 : الاتصالات الداخلية**

تضمن الإدارة العليا وجود نظام اتصالات بين مختلف المستويات والوظائف في المنظمة فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة ومدى فاعليته ويبرز هنا دور تقانة المعلومات في تفعيل وتسهيل الاتصال بين المستويات والأقسام المختلفة ومن ثمة زيادة أهمية نظام المعلومات الإدارية في توفير المعلومات المطلوبة ( ياسين ، 2000 : 115) .

##### **5-6 : مراجعة الإدارة**

##### **5-6-1 : عام**

على الإدارة العليا أن تقوم بمراجعة نظام إدارة الجودة للمنظمة وعلى فترات مخططة للتأكد من ملاءمته وكفاءته وفاعليته . وتهدف هذه المراجعة إلى تحديد فرص التحسين والحاجة إلى إجراء التغيرات في نظام إدارة الجودة بما في ذلك سياسة وأهداف الجودة .

##### **5-6-2 : مدخلات المراجعة**

تتضمن مدخلات المراجعة معلومات عن نتائج التدقيق والمعلومات المترتبة عن الزبون كذلك معلومات عن مطابقة العمليات ومطابقة المنتج فضلاً عن وضع الإجراءات التصحيحية والوقائية ومتابعة الإجراءات المتخذة بخصوص المراجعات السابقة والتوصيات من أجل التحسين .

### 5-6-3 : مخرجات المراجعة

أما مخرجات المراجعة فتشمل قرارات وأفعال تتعلق بتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة وعملياته ، كذلك تحسين المنتج فيما يتعلق بمتطلبات الزبون فضلاً عن الحاجة إلى الموارد وإدارة هذه الموارد .

#### ٦- إدارة الموارد

#### 1-6 : توفير الموارد

على المنظمة أن تحدد وتوفر الموارد الضرورية لتطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه وتحسين فعاليته باستمرار وتعزيز رضا الزبون عن طريق تحقيق متطلباته .

#### 6-2 : الموارد البشرية

#### 6-2-1 : عام

يكون الأفراد الذين يقومون بأعمال لها علاقة بجودة المنتج من ذوي الكفاءة القائمة على التدريب والمهارات والخبرة المناسبة .

#### 6-2-2 : الكفاءة والوعي والتدريب

على المنظمة ان تحدد الكفاءة اللازمة للأفراد الذين يقومون بأعمال تؤثر على جودة المنتج وتوفر التدريب اللازم لهم ، فضلاً عن تقويم فاعلية الأفعال المتخذة وتؤكد من ان العاملين لديها يدركون أهمية وصلة نشاطاتهم وكيفية مساهمتهم في إنجاز أهداف الجودة وتحافظ على سجلات مناسبة للثقافة والتدريب والمهارات .

#### 6-3 : البنية التحتية

على المنظمة أن تحدد وتوفر وتحافظ على البنية التحتية اللازمة لتحقيق المطابقة لمتطلبات المنتج وتشمل البنية التحتية الأبنية وأماكن العمل وتجهيزات العمليات كالمعلوماتية ومنها البرمجيات فضلاً عن الخدمات المساندة كوسائل الاتصال .

#### ٦-٤ : محيط العمل ( بيئة العمل )

لكي تحقق المنظمة المطابقة لمتطلبات المنتج عليها أن تحدد وتدير بيئة العمل اللازمة ، لان العلاقة بين بيئة العمل والجودة هي علاقة طردية لهذا فان تحقيق الجودة وكما برهن في الواقع مرهون ببيئة العمل لما توفره من متطلبات لتحقيق الأداء الأمثل ( العاني واخرون ، 2002 : 48 ) .

#### ٦-٥ : المعلومات

على المنظمة أن تعامل البيانات بوصفها مصدراً أساسياً لتحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها ، والتطوير المستمر لمعلومات المنظمة ، لأنها المادة الأولية في صنع القرارات القائمة على حقائق تعد مثيرة للابتكار ولكي تدير المنظمة المعلومات بشكل فاعل عليها ان تحدد حاجاتها من المعلومات الضرورية وتعريفها أي المعلومات الملائمة وذات الصلة بالحالة وتعريف مصادر المعلومات الداخلية والخارجية وتحويل هذه المعلومات إلى معرفة يمكن استخدامها في المنظمة واستخدام المعلومات والمعرفة لإعداد استراتيجية وأهداف المنظمة ، فضلاً عن ضرورة سرية المعلومات وأمنها ، واخيراً تقويم المنافع المستحصلة من استخدام المعلومات لذا فإن توفر نظام المعلومات الإدارية فاعلة جوهرية لتوفير المعلومات اللازمة بالخصائص المطلوبة .

#### **6-6 : المجهزون والشركاء**

ان إقامة علاقات بين المجهزين والشركاء ضرورية لتسهيل وإنضاج الاتصال بينهم .

#### **7-6 : الموارد الطبيعية**

على الإدارة الاهتمام بالموارد الطبيعية التي قد تؤثر على أداء المنظمة وغالباً ما تكون هذه الموارد خارج سيطرة المنظمة مما قد تؤثر إيجابياً أو سلبياً على النتائج لذا على المنظمة ان تضع خططاً موقفية للوقاية من هذه الموارد .

#### **8-6 : الموارد المالية**

انو الموارد المالية يجب أن تتضمن الأنشطة اللازمة لتحديد الحاجات والمصادر للموارد المالية ( العزاوي ، 2002 : 141- 143) .

### **7 - تحقيق المنتج**

#### **1-7 : التخطيط لتحقيق المنتج**

يؤكد نظام إدارة الجودة ان على المنظمة أن تضع وتطور العمليات اللازمة لإنجاز المنتج وان يكون هذا التخطيط ملائماً" مع متطلبات العمليات الأخرى في نظام إدارة الجودة وأهداف الجودة ومتطلبات المنتج والحاجة لوضع عمليات ، ووثائق ، وتوفير الموارد الخاصة بالمنتج ، ووضع طرق للتحقيق ، والمصادقة ، والمراقبة ، والتفتيش ، والاختبار ، ومعايير قبول المنتج ، كذلك توفير السجلات اللازمة لتقديم الدليل على ان عمليات المنتج تحقق المتطلبات .

#### **2-7 : العملية المتعلقة بالزبون**

#### **1-2-7 : تحديد المتطلبات المتعلقة بالمنتج**

على المنظمة ان تحدد المتطلبات التي يحددها الزبون بما في ذلك متطلبات نشاطات التسليم وما بعد التسليم ، والمتطلبات غير المحددة من قبل الزبون ، والمتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بالمنتج .

#### **7-2-2 : مراجعة المتطلبات المتعلقة بالمنتج**

على المنظمة أن تراجع المتطلبات المتعلقة بالمنتج وان تسبق هذه المراجعة التزام المنظمة بتوريد المنتج للزبون كتقويم العروض ، وقبول العقود ، والطلبات .

#### **7-2-3 : الاتصال مع الزبون**

على المنظمة أن تضع ترتيبات فعالة للاتصال مع الزبائن حول المعلومات المتعلقة بالمنتج وتناول الاستفسارات أو العقود أو الطلبات بالإضافة إلى المعلومات المرندة عن الزبائن .

#### **7-3 : التصميم والتطوير**

يؤكد نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على أنشطة التصميم والتطوير لدورها المؤثر على كافة الأنشطة اللاحقة خلال عملية تحقيق المنتج وتضم ما يأتي :-

7-3-1 : التخطيط للتصميم والتطوير

7-3-2 : مدخلات التصميم والتطوير

7-3-3 : مخرجات التصميم والتطوير

7-3-4 : مراجعة التصميم والتطوير

7-3-5 : التحقق من التصميم والتطوير

7-3-6 : المصادقة على التصميم والتطوير

7-3-7 : ضبط التغييرات على التصميم والتطوير

7-4 : الشراء

#### **7-4-1 : عملية الشراء**

على المنظمة إن تتأكد من أن المنتج المشتري يطابق المتطلبات المحددة للشراء ويجب أن تتابع مدى ونوع الضبط المطبق على الموارد والمنتج المشتري ومدى تأثيره على العمليات اللازمة لإنجاز المنتج أو على المنتج النهائي ووضع معايير لاختيار وتقييم الموردين .

#### **7-4-2 : معلومات الشراء**

معلومات الشراء يجب أن تصف المنتج الذي سيتم شراؤه وتتضمن متطلبات المصادقة على المنتج والإجراءات والعمليات ومتطلبات تأهيل الأفراد ، ومتطلبات نظام إدارة الجودة .

#### **7-4-3 : التحقق من المنتج المشتري**

على المنظمة أن تضع وتطبق التفقيش اللازم للتأكد من ان المنتج المشتري يلبي متطلبات الشراء المحددة .

## 5-7 : الإنتاج وتوفير الخدمة

### 1-5-7 : ضبط الإنتاج وتوفير الخدمة

على المنظمة أن تخطط وتنفذ الإنتاج وتوفر الخدمة تحت شروط منها توفير المعلومات التي تصف خصائص المنتج إذ يلعب نظام المعلومات دوراً كبيراً في توفر معلومات عن الزبائن والمنتجات المطلوبة من قبلهم والتي تحقق حاجاتهم ورغباتهم فضلاً عن توفير معلومات عن خصائص المنتجات المقدمة من قبل المنافسين ( الديوه جي ، 2000 : 114) كذلك توفير تعليمات العمل واستخدام تجهيزات مناسبة ، وتوفير واستخدام أجهزة المراقبة والقياس وتطبيقها ، وتطبيق نشاطات التحرير والتسليم وما بعد التسليم .

### 2-5-7 : المصادقة على عمليات الإنتاج وتوفير الخدمة

يجب المصادقة على عمليات الإنتاج وتوفير الخدمة التي لا يمكن التحقق من المخرجات الناتجة عنها بالمراقبة والقياس التاليين لها

### 3-5-7 : التمييز والتتبع

على المنظمة أن تميز المنتج بوسائل مناسبة في أثناء تحقيق المنتج وعليها ان تحدد حالة المنتج فيما يتعلق بمتطلبات المراقبة والقياس .

### 4-5-7 : ملكية الزبون

على المنظمة أن تحافظ على ملكية الزبون عندما تكون تحت سيطرتها وتصرفها أو استخدامها ويجب تقديم تقرير إلى الزبون إذا تعرضت ممتلكاته للأذى أو الضياع والمحافظة على السجلات لأنها مصدر للمعلومات .

### 5-5-7 : المحافظة على المنتج

من الضروري المحافظة على مطابقة المنتج في أثناء المعالجة الداخلية والتسليم للمكان المقصود وتشمل المحافظة ، والتمييز ، والمناولة ، والتغليف ، والتخزين ، والحماية ، ويجب تطبيق الحماية أيضاً على الأجزاء المكونة للمنتج .

### 6-7 : ضبط أجهزة المراقبة والقياس

على المنظمة أن تحدد المراقبة والقياس اللذان سيتم تنفيذهما وضبط أجهزة المراقبة والقياس اللازمة لتقديم الدليل على مطابقة المنتج مع المتطلبات المحددة . ويجب أن يتوفر في هذه الأجهزة شرط المعايرة ، والتمييز ، والضبط ، والصيانة ، بالإضافة إلى الحماية .

## 8- القياس والتحليل والتحسين

### 1-8 : عام

على المنظمة أن تخطط وتطبق عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين اللازمة لإثبات مطابقة المنتج والتأكد من مطابقة نظام إدارة الجودة وتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة باستمرار .

#### **2-8 : المراقبة والقياس**

##### **1-2-8 : رضا الزبون**

يعد رضا الزبون واحداً من قياسات أداء نظام إدارة الجودة ، وعلى المنظمة أن تجمع المعلومات المتعلقة بإدراك الزبون حول مدى تلبية المنظمة لاحتياجاته ويشير ( Owen , 2002 :40 ) بهذا الصدد إلى أن قلة وجود زبائن غير راضين لا يعني بالضرورة أن الزبائن راضين ولكن قد يكونوا من النوع الذي لا يعترض ، أن الرضا يمكن أن يؤدي إلى ردود أفعال متعادلة ( غير سلبية وغير إيجابية ) بينما يؤدي انخفاض رضا الزبون إلى ردود أفعال سلبية قوية .

##### **2-2-8 : التدقيق الداخلي**

على المنظمة القيام بأعمال التدقيق الداخلي على فقرات مخططة لتحديد فيما إذا كان نظام إدارة الجودة يتطابق مع متطلبات هذا النظام العالمي لإدارة الجودة والتأكد من تطبيقها بفاعلية والمحافظة عليها .

##### **3-2-8 : مراقبة وقياس العمليات**

لابد من تطبيق طرق مناسبة لمراقبة عمليات نظام إدارة الجودة وقياسها أينما يمكن ذلك واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند حدوث انحرافات في النتائج .

##### **4-2-8 : مراقبة وقياس المنتج**

على المنظمة أن تراقب وتقيس خصائص المنتج لتثبت انه قد تمت تلبية متطلبات المنتج ولابد من القيام بذلك في مراحل مناسبة من عملية إنجاز المنتج حسب الترتيبات المخططة .

##### **3-8 : ضبط المنتج غير المطابق**

تضمن المنظمة تمييز المنتج غير المطابق مع متطلبات المنتج وذلك لمنع استخدامه الغير المقصود أو تسليمه ، وعلى المنظمة التعامل مع المنتج غير المطابق بأجدي الطرائق الآتية :

أ- اتخاذ الإجراءات اللازمة لإزالة عدم المطابقة .

ب- السماح باستخدامه ، أو تحريره ، أو قبوله بتنازل من سلطة ذات علاقة وثيقة بالموضوع ومن قبل الزبون عندما يكون ذلك قابلاً للتطبيق .

ج- اتخاذ الإجراءات لتجنب الاستخدام أو التطبيق المعد لها أصلاً .

##### **4-8 : تحليل البيانات**

على المنظمة ان تحدد وتجمع وتحلل البيانات المناسبة لتبرهن على ملاءمة وفاعلية نظام إدارة الجودة ويجب ان يوفر تحليل المعطيات معلومات عن رضا الزبون وخصائص ونزاعات العمليات والمنتجات ، ومعلومات عن الموردين ، والمطابقة لمتطلبات المنتج .

#### **5-8 : التحسين**

#### **1-5-8 : التحسين المستمر**

على المنظمة ان تحسن فاعلية نظام إدارة الجودة باستمرار من خلال استعمال سياسة الجودة ، وأهداف الجودة ، ونتائج التدقيق ، وتحليل البيانات ، والأفعال التصحيحية والوقائية ، ومراجعة الإدارة ، وتحليل المعلومات . إن التحسين المستمر يتم بشكل متواصل ولكن خطوة بعد خطوة وذلك عندما تحين فرصة إجراء التحسينات وتشخيص تلك الفرص ( Owen , 2002 :42 ) .

#### **2-5-8 : الفعل التصحيحي**

على المنظمة ان تقوم بفعل لإزالة أسباب عدم المطابقة لكي تمنع تكرار ذلك ، ويجب أن تكون الأفعال التصحيحية مناسبة لآثار عدم المطابقة التي تتم مواجهتها .

#### **3-5-8 : الفعل الوقائي**

على المنظمة أن تحدد فعلاً لإزالة الأسباب المحتملة لعدم المطابقة الممكنة وذلك لكي تمنع حدوثها ويجب أن تكون الأفعال الوقائية متناسبة مع آثار المشكلات الممكنة .

### **خلاصة الفصل الثاني**

من خلال استعراض الفقرات الرئيسية لهذا الفصل عن مفهوم وأهمية الجودة ومراحل التطور التاريخي لها ، مروراً بظهور نظام إدارة الجودة ISO 9000 والتعرف على مفهومه ومبادئه والمداخل التي يستند عليها النظام ، فضلاً عن التعديلات التي أجريت عليه ومبرراتها ، وصولاً إلى الإصدار الأخير له والمتمثل بنظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 والمتطلبات التي تضمنتها ، يتضح لنا أن للجودة أهمية استراتيجية للمنظمة في سبيل تقديم منتجات تحقق رضا الزبون وخاصة في العصر الحالي المتميز بتعدد وتنوع حاجات ورغبات الزبون . لذلك من الضروري على المنظمات أن تحاول تطبيق هذا النظام كي تضمن بقاءها واستمرارها وخاصة

في ظل المنافسة القوية التي تسود الأسواق المحلية والعالمية والتي تعد دافعاً قوياً للمنظمات لتطبيق هذا النظام سواءً المنظمات الإنتاجية أو الخدمية .

## الفصل الثالث منهجية الدراسة ودراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل ثلاثة مباحث رئيسة يتمحور المبحث الاول حول بعض الدراسات ذات الصلة التي تناولت متغيرات الدراسة اما المبحث الثاني فيتم من خلاله عرض منهجية الدراسة

من خلال ثلاثة محاور رئيسة الأول يتضمن مشكلة الدراسة واهدافها واهميتها ، أما المحور الثاني فيضم أنموذج الدراسة وفرضيتها اما المحور الثالث والآخر فقد ضم الاساليب المستخدمة في جمع بيانات الدراسة وتحليلها اما المبحث الثالث من هذا الفصل فيتضمن وصف المنظمات قيد الدراسة وعليه يتكون هذا الفصل من :-

**المبحث الأول :- دراسات سابقة**

**المبحث الثاني :- منهجية الدراسة**

**المبحث الثالث :- وصف عينة الدراسة**

## المبحث الأول دراسات سابقة

يغطي هذا المبحث أهم الدراسات التي تسنى للباحث الاطلاع عليها من خلال القيام بمسح مكتبي للدراسات والأبحاث التطبيقية السابقة التي تخص موضوع الدراسة إذ تعد الدراسات السابقة من أحد العوامل التي تثري المستمدات المنهجية للدراسة الحالية لذا سيتم استعراض بعض الدراسات العربية والأجنبية السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة كلاً على انفراد. علماً أن الباحث لم يذكر أي دراسة سابقة جمعت متغيرات دراسة من جوانب أخرى وذلك لعدم توفر هذه الدراسات لحدثة الموضوع.

### أولاً :- دراسات تناولت نظام المعلومات الادارية

١ - دراسة Anonymous (1987) :

قدمت هذه الدراسة بعنوان " نظام المعلومات الإدارية القاعدة لقرارات افضل " ، واستهدفت الدراسة استعراض انواع المعلومات التي تحتاجها الإدارة لاتخاذ قرارات فاعلة ومن هذه الأنواع: المعلومات المالية والمعلومات الخارجية والمعلومات الاستراتيجية وغيرها من المعلومات وتوصلت الدراسة إلى أن السبب الرئيس لعدم فاعلية نظام المعلومات الإدارية هو افتراض أن نوع المعلومات المطلوبة في كل المستويات التنظيمية هي نفسها .

٢ - دراسة O'Brien (1991) :

جاءت هذه الدراسة بعنوان " تصميم نظام المعلومات الإدارية : العوامل المؤثرة في قناعة المستفيد النهائي " ، وقد أجريت الدراسة على (45) مستفيد في إحدى المنشآت الحكومية ، وهدفت الدراسة إلى تقويم نظام المعلومات الإدارية من خلال العوامل المؤثرة في قناعة المستفيد إذ حاولت الدراسة قياس فاعلية النظام واختبار درجة الاعتماد عليها وموثوقيتها ومدى استعمالها وقناعة المستفيد منها ، وتوصلت الدراسة إلى أن المستفيدين النهائيين غير مقتنعين بالنظام القائم ، فضلاً عن وجود تباين واضح بين قناعة المستفيد وخصائص النظام .

### ٣- دراسة Khan (1993) :

جاءت الدراسة بعنوان "تقويم نظام المعلومات: العوامل المؤثرة في فاعلية المستفيد" وقد شملت الدراسة (٤٥) مستفيداً في إحدى المنظمات الحكومية في الولايات المتحدة ، واستهدفت الدراسة إلى تقويم أنظمة المعلومات الإدارية من خلال العوامل المؤثرة في فاعلية المستفيد واختبار مدى موثوقية ومعوليه هذا النظام لاستعمالها للتكيف لحاجات المستفيد، وتوصلت الدراسة الى استنتاج رئيسي وهو أن المستفيدين غير مقتنعين بالنظام .

### ٤ - دراسة الطائي (1995) :

جاءت هذه الدراسة بعنوان " اثر المناخ التنظيمي في مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية" ، وتم تطبيق الدراسة على (٣) جامعات عراقية واستهدفت هذه الدراسة تشخيص وتحديد العلاقة بين ابعاد المناخ التنظيمي وفاعلية نظام المعلومات الادارية في الجامعات العراقية وقياس اثر هذه العلاقة ، فضلاً عن التعرف على مستوى فاعلية نظام المعلومات الادارية ومؤشراتها ، إذ اعتمد الباحث في قياس فاعلية نظام المعلومات الادارية على اربعة مؤشرات ( خصائص ) وهي نوعية المعلومات ، وموثوقية المعلومات ، وتوقيت وكمية المعلومات ، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين متغيرات الدراسة والى تدني مستوى فاعلية نظام المعلومات الادارية في الجامعات العراقية بسبب عجز هذا النظام عن توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة .

### ٥- دراسة العبيدي (2000) :

عنوان الدراسة " اثر مقومات نظام المعلومات الادارية في فاعلية النظام " وقد اجريت الدراسة على شركة ذات الصواري العامة للصناعات الكيماوية ، واستهدفت الدراسة التعرف على واقع حال نظام المعلومات الإدارية في الشركة بهدف تحديد فاعليته من خلال تقويم مؤشراتته وتشخيص نقاط القوة والضعف ، قد توصلت الدراسة الى نتائج عدة اهمها ان هناك علاقة قوية بين مقومات النظام وفاعليته .

## ثانياً دراسات تناولت نظام ادارة الجودة ISO 9001

### ١- دراسة إبراهيم (١٩٩٩) :

جاءت هذه الدراسة بعنوان " نظام ادارة الجودة ISO 9001 دراسة تطبيقية في معمل السجاد الميكانيكي" ، وقد أجريت الدراسة في معمل السجاد الميكانيكي بوصفه عينة للدراسة ، واستهدفت هذه الدراسة تشخيص الفجوة بين الواقع الفعلي لاجراءات نظام الجودة المتبع في المعمل مقارنة مع متطلبات نظام ادارة الجودة ISO 9001 لتحديد نقاط الضعف فيها ومعالجتها وترسيخ نقاط القوة وتوفير متطلبات عملها ، وتفعيلها والهدف الآخر للدراسة هو اقتراح مجالات

تكييف اجراءات نظام الجودة المعتمدة في عينة الدراسة وبما يتلاءم مع متطلبات نظام ادارة الجودة **ISO 9001** ، وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها ضعف التوثيق في العمل وعدم وجود دليل للجودة فضلاً عن أن إجراءات الجودة في المعمل تعاني من النقص وعدم الوضوح في بعض الفقرات المطلوبة ضمن نظام إدارة الجودة **ISO 9001** وأوصت بضرورة إقامة نظام للتوثيق .

#### ٢- دراسة الجبوري ( 1999 ) :

عنوان الدراسة " **متطلبات الحصول على الشهادة ISO 9000 دراسة استطلاعية لاراء عينة من مدارء الشركات الصناعية العراقية** " ، وقد شملت الدراسة ( 14 ) منظمة صناعية عراقية وهدفت إلى التعرف على توجهات الادارة العليا بشأن مدى توفر المتطلبات الاساسية للحصول على المتطلبات الخاصة ، فضلاً عن تشخيص المتطلبات والبنود التي اقامتها المنظمات عينة البحث والعائدة الى احدى مواصفات السلسلة من اجل تحديد المنظمات التي حققت تلامساً مع تلك البنود وبحسب طبيعة عملها فضلاً عن تشخيص مستوى الاختلاف بين المنظمات عينة البحث من حيث تطبيق متطلبات السلسلة ، والعمل عن قرب مع المنظمات الاكثر تطبيقاً للمتطلبات لمساعدتها لتطبيق الباقي. وقد توصلت الدراسة الى نتائج عدة أهمها أن هناك اختلافاً بين المنظمات عينة البحث فيما يخص التلامس مع متطلبات السلسلة ، فضلاً عن إمكانية اختصار الفقرات والعناصر الفرعية دون ان يؤثر ذلك على محتوى المتطلب الرئيس تعبيراً ومضموناً .

#### 3- دراسة الطراونة (2000) :

هذه الدراسة جاءت بعنوان " **ISO 9000 الفوائد والصعوبات دراسة تطبيقية على المنظمات الصناعية الاردنية** " وشملت عينة الدراسة ( 40 ) منظمة اردنية حصلت على نظام إدارة الجودة **ISO 9000** . وكان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة واقع التحسين الذي حققته المنظمات الصناعية الاردنية من تطبيق **ISO 9000** والفوائد الناتجة عن ذلك ، كذلك الصعوبات التي واجهتها ، ومعرفة اثر بعض المتغيرات على ذلك ( عدد خطوط الانتاج ، نسبة التصنيع المحلي وغيرها ) . ومن أهم نتائج هذه الدراسة هي أن المنظمات عينة الدراسة قد حققت نسباً من التحسن والفوائد وواجهت نسباً من الصعوبات .

#### 4- دراسة Romano ( 2000 ) :

جاءت الدراسة بعنوان " **ISO 9000 وأثرها على الأداء** " ، وقد استندت هذه الدراسة على عينة مكونة من (100) شركة صناعية في ايطاليا حصلت على نظام **ISO 9000** بين عام 1993 وحتى عام 1996 ، واستهدفت الدراسة التعرف على اثر نظام ادارة الجودة على الاداء من

خلال تحسين نوعية الاداء ووقت الأداء وتقليل التكاليف ، وتوصلت الدراسة إلى ان هناك تأثيراً واضحاً لنظام *ISO 9000* على نوعية الأداء الداخلي من خلال تحسين نظام التصنيع الخارجي من خلال كسب ثقة وقناعة الزبون بينما لم يكن هناك تأثيرات جوهرية على الوقت والكلفة .

#### 5- دراسة Verboom ( 2002 ) :

قدمت الدراسة بعنوان " هل يستطيع *ISO 9001-2000* مساعدة قطاع الخدمات الإنسانية " ، وسعت هذه الدراسة الى توضيح تجربة منظمة ( Mediar ) في تطبيق نظام ادارة الجودة *ISO 9001-2000* وهي منظمة انسانية في سويسرا ، وكان هدف هذه المنظمة من الحصول على نظام *ISO 9001* هو تحقيق التحسين المستمر في اعمالها والمتمثلة بتلبية الاحتياجات الحقيقية للأفراد الذين هم بحاجة إليها ، وقد وضعت المنظمة عدداً من الإجراءات الضرورية الواجب تطبيقها من اهمها ضرورة امتلاك المنظمة نظام التوثيق تحافظ على توثيق المعلومات ، كذلك حصول المنظمة على معلومات واضحة ودقيقة وفي الوقت المناسب من المشاركين فيها لكي تستطيع العمل لصالح الافراد الذين هم بحاجة اليها وهذه المعلومات كتغذية عكسية عن نشاطاتها ، واعتبرت منظمة Mediar من أولى المنظمات الإنسانية التي طبقت نظام إدارة الجودة *ISO 9001-2000* وقد ساعد هذا النظام على تطوير عمل كوادرها كذلك زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة ، والأهم من ذلك زيادة التأثير الايجابي لعملياتها في الأفراد الذين تقدم لهم خدماتها .

بعد استعراض بعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة لابد من توضيح الاختلاف بين هذه الدراسات ودراستنا، إذ لم تدرس هذه الدراسات العلاقة بين فاعلية نظام المعلومات الإدارية ونظام إدارة الجودة *ISO 9001-2000* بعكس دراستنا ، أما الاختلاف الثاني هو ان هذه الدراسات ركزت في اختيار عينتها على منظمات خدمية أو منظمات صناعية فقط بينما اشتملت عينة دراستنا على المنظمات الخدمية والصناعية.

## المبحث الثاني

### منهجية الدراسة

أولاً: - مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها

١- مشكلة الدراسة :

يعد موضوع نظام المعلومات الادارية من الموضوعات المهمة التي تهتم بها المنظمات بدرجة كبيرة وذلك للدور الذي يلعبه في اتخاذ القرارات الادارية وانجاز الانشطة الاخرى في المنظمة وتعزيز مركزها التنافسي في الاسواق وذلك من خلال توفير مخرجات ( المعلومات ) تتصف بخصائص تزيد من فاعلية نظام المعلومات الادارية كالدقة والوضوح والتوقيت المناسب وخاصة بعد اشتداد المنافسة في الاسواق المحلية والعالمية نتيجة التطورات الكبيرة في مجال الاتصال والمعلومات ووسائل الانتاج والتي اثرت على اساليب الحياة وتعدد وتعقد حاجات ورغبات الزبائن إذ اصبح الزبون يبحث عن منتجات ذات جودة عالية تحقق احتياجاته ومتطلباته لذا تعد الجودة إحدى أهم المزايا التنافسية التي تعزز المركز التنافسي للمنظمة في السوق وتحقق اهدافها ومن هنا بدأت المنظمات تتسابق في تقديم منتجات ذات جودة لتحقيق رضا الزبون ، وتلعب فاعلية نظام المعلومات الادارية دوراً حيوياً في تحقيق ذلك من خلال تقديم معلومات تتصف بخصائص مهمة والمتمثلة بـ ( التوقيت ، الدقة ، الملاءمة ، الوضوح ، الشمولية ) تساعد المنظمة في تحقيق الجودة ، وقد أصدرت المنظمة الدولية للتقييس نظاماً لإدارة الجودة وهو **ISO 9000** في عام 1987 لتوحيد مواصفات الجودة وقد أجريت عليه بعض التعديلات لحين الوصول إلى الإصدار الأخير له وهو **ISO 9001-2000** .

إن دور فاعلية نظام المعلومات الادارية يبرز من خلال توفير المعلومات الضرورية وبالخصائص المطلوبة وتوثيقها للوصول الى المستوى المطلوب من الجودة من خلال تحقيق متطلبات نظام ادارة الجودة **ISO 9001-2000** .

ومن هنا تسعى هذه الدراسة الى التعرف فيما اذا كان لفاعلية نظام المعلومات الادارية والمتمثلة وبخصائصها اثر معنوي في اقامة متطلبات نظام ادارة الجودة **ISO 9001-2000** ويمكن توضيح مضامين مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات الآتية :

١- هل هناك فكرة كافية لدى إدارات المنظمات عن الخصائص أو المؤشرات التي تجعل نظام المعلومات فاعلة ؟

٢- هل هناك تصور واضح عن مفهوم نظام إدارة الجودة *ISO 9001-2000* لدى إدارات المنظمات قيد الدراسة ؟

٣- هل هناك تصور واضح عن العلاقة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة *ISO 9001-2000* ؟

٤- هل هناك تصور واضح عن أثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة *ISO 9001-2000* ؟

## 2- أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية نظام المعلومات الادارية في المنظمات كأساس لإقامة نظام إدارة الجودة *ISO9001-2000* ، إذ اصبح وجود نظام المعلومات الادارية في المنظمات من المتطلبات الاساسية لنجاح وبقاء المنظمة وخاصة أن هذا النظام يوفر معلومات بخصائص تجعل نظام المعلومات فاعلة من خلال انجازه لانشطة المنظمة .

وتتمحور الأهمية النظرية للدراسة من خلال محاولة ايجاد العلاقة بين فاعلية نظام المعلومات الادارية وبين اقامة متطلبات نظام ادارة الجودة *ISO 9001-2000* وان معرفة طبيعة العلاقة والاثر بينهما هو محور اهتمام الجانب التطبيقي إذ تساهم في تحقيق الاتي :

١- التعرف على واقع نظام المعلومات الادارية في المنظمات قيد الدراسة والخصائص التي تتصف بها المخرجات المعلوماتية لهذا النظام .

٢- التعرف على نظام ادارة الجودة *ISO 9001-2000* ومتطلباتها من خلال دراسة الادبيات والوثائق والتعديلات التي اجريت على النظام وصولا الى الاصدار الاخير واهمية حصول منظماتنا على هذا النظام لتقديم منتجات ذات جودة عالية تستطيع المنافسة في الاسواق .

٣- يضاف إلى ذلك أن اختيار المنظمات عينة الدراسة كمجال لتطبيق الدراسة يعطي للدراسة اهمية اضافية خاصة أن هذه المنظمات هي في مرحلة التأهيل لتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة *ISO 9001-2000* ولا بد من اتصاف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الادارية بخصائص تتمثل بـ ( التوقيت ، الدقة ، الملاءمة ، الوضوح ، الشمولية ) ومن ثمة توجيه اهتمام المسؤولين في المنظمات قيد الدراسة على ضرورة اقامة نظام معلومات ادارية على اسس مدروسة لكي تكون فاعلة .

## 3- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الاتي :

١- التعرف على نقاط الضعف في نظام المعلومات الإدارية في المنظمات قيد الدراسة من خلال تحديد خصائص المعلومات التي يوفرها النظام ومحاولة معالجتها وجعلها قادرة على تقديم معلومات بخصائص تلائم نظام الجودة وتزيد من فاعلية نظام المعلومات الإدارية وهي ( التوقيت ، الدقة ، الملاءمة ، الوضوح ، الشمولية ) .

٢- تشخيص علاقة الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة *ISO 9001-2000*

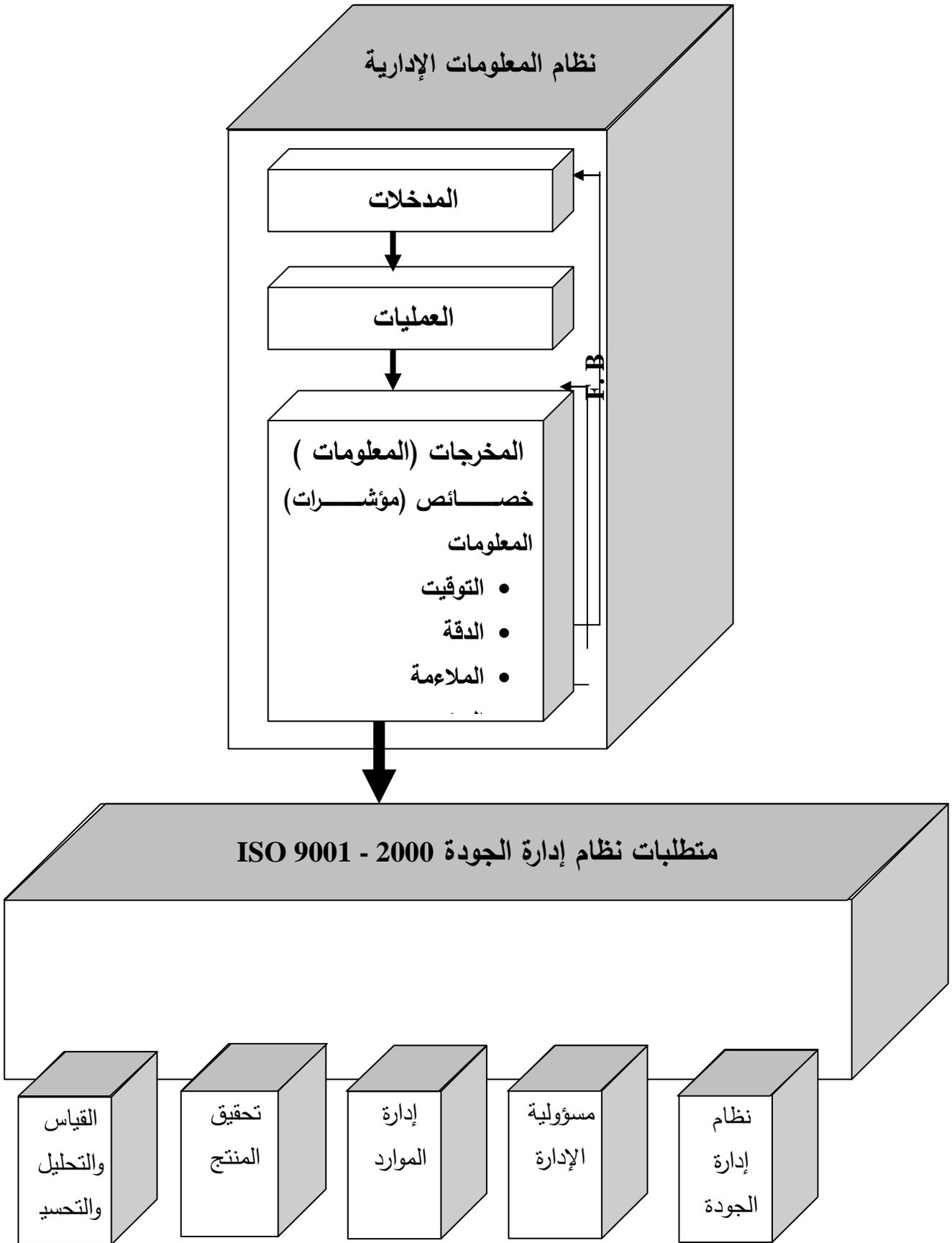
٣- التعرف على دور التأثير المعنوي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة *ISO 9001-2000* من خلال خصائص المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية والمتمثلة ب( التوقيت ، والدقة ، الملاءمة ، الوضوح ، الشمولية ) .

ثانياً: - أنموذج الدراسة وفرضياتها.

١- أنموذج الدراسة

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة في ضوء اطارها النظري تصميم أنموذج فرضي وكما هو موضح في الشكل (٧) والذي يشير إلى وجود علاقة تأثيرية بين فاعلية نظام المعلومات الادارية ومتطلبات نظام ادارة الجودة *ISO 9001-2000* في المنظمات قيد الدراسة. ويتبنى أنموذج الدراسة التصميم العمودي إذ تعرض متغيراته الكلية على وفق عملية تنازلية ويتضمن الأنموذج متغيرين رئيسين يتمثل الأول في فاعلية نظام المعلومات الادارية بوصفه متغيراً مستقلاً في حين يتمثل المتغير الثاني في نظام ادارة الجودة *ISO 9001-2000* ممثلة بمتطلباته الاساسية وهو المتغير المعتمد .

ويفترض الانموذج ان العلاقات بين المتغيرات الأنموذج هي في اتجاه واحد وعليه فان تحليل العلاقة بين متغيري الدراسة وحسب انموذج الدراسة هو احادي الاتجاه .



الشكل (٧)  
أنموذج الدراسة

## 2- فرضيات الدراسة

تقوم الدراسة على مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية وعلى النحو الآتي :

### الفرضية الرئيسية الأولى :

هناك علاقة ارتباط معنوية بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ، وتتفرع عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية :

١- هناك علاقة ارتباط معنوية بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 .

٢- هناك علاقة ارتباط معنوية بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 .

٣- هناك علاقة ارتباط معنوية بين ملائمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 .

٤- هناك علاقة ارتباط معنوية بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 .

٥- هناك علاقة ارتباط معنوية بين شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 .

### الفرضية الرئيسية الثانية

هناك تأثير معنوي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة

الجودة ISO 9001-2000 ، وتتفرع عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية :

١- هناك تأثير معنوي لتوقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 .

٢- هناك تأثير معنوي لدقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 .

٣- هناك تأثير معنوي لملائمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 .

٤- هناك تأثير معنوي لوضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 .

٥- هناك تأثير معنوي لشمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001-2000 .

## ثالثاً: أساليب جمع البيانات والمعلومات وتحليلها

### ١ - أساليب جمع البيانات والمعلومات

بغية الحصول على البيانات اللازمة لإتمام هذه الدراسة والوصول الى النتائج وتحقيق أهداف الدراسة فقد اعتمد الباحث على الاساليب الآتية :

أ-الإطار النظري:

بهدف تغطية الجانب النظري للدراسة اعتمد الباحث على العديد من المصادر العربية والاجنبية والمتمثلة بالكتب والمجلات والدراسات والرسائل الجامعية فضلاً عن المصادر التي تم الحصول عليها من شبكة الاتصالات الدولية ( الانترنت ) والمصادر المتوفرة في الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية .

ب- الإطار الميداني:

أما الجانب الميداني فقد اعتمد الباحث على عدد من الوسائل الضرورية في جمع البيانات الخاصة بهذا الجانب من الدراسة :

- المقابلات الشخصية : إذ تمت المقابلات مع أفراد عينة الدراسة بهدف توضيح بعض فقرات الاستبانة عند الحاجة من اجل الحصول على اجابات صحيحة فضلاً عن بعض البيانات التي يمكن ان تخدم الدراسة .

- استمارة الاستبانة : تعد استمارة الاستبانة الاداة الرئيسة في جمع البيانات لذا فقد روعي عند صياغتها مدى قدرتها على تشخيص وقياس متغيرات الدراسة ، وقد اعتمد الباحث في تحديد متغيراتها على عدد من الدراسات والابحاث فضلاً عن الأدلة والمنشورات الصادرة عن الجهات المختصة في هذا المجال .

١- وصف استمارة الاستبانة : (\*)

- الاستمارة رقم (١) : معلومات تعريفية: تم إعداد هذه الاستمارة للحصول على المعلومات التعريفية الخاصة بالشركات والمعامل قيد الدراسة فضلاً عن الأفراد المشمولين بالدراسة إذ قسمت هذه الاستمارة الى فقرتين رئيسيتين تضمنت الفقرة الاولى معلومات تعريفية عن الشركة مثل ( اسم الشركة ، سنة التأسيس ، وغيرها ) .

أما الفقرة الثانية فقد تضمنت معلومات تعريفية عن الافراد مثل ( العمر ، التحصيل الدراسي ، مدة الخدمة ، وغيرها ) .

- الاستمارة رقم (٢) :فاعلية نظام المعلومات الإدارية : تضمنت هذه الاستمارة (16) فقرة موزعة على خصائص مخرجات نظام المعلومات الادارية والتي من خلالها يتم قياس فاعلية

---

(\*) راجع الملحق (١)

نظام المعلومات الادارية وتضمنت (4) فقرات خاصة لقياس خاصية التوقيت و(4) فقرات لقياس خاصية الدقة و(2) فقرة لقياس خاصية الملاءمة و(4) فقرات لقياس خاصية الوضوح و (٢) فقرة لقياس خاصية الشمولية .

- الاستمارة رقم(٣) : نظام إدارة الجودة ISO9001-2000: تضمنت هذه الاستمارة (43)

فقرة موزعة على المتطلبات الاساسية لنظام ادارة الجودة ISO9001-2000 اذ ضمت (12) فقرة تقيس متطلب نظام ادارة الجودة و (6) فقرات تقيس مسؤولية الإدارة و (5) فقرات تقيس متطلب ادارة الموارد و(13) فقرة تقيس متطلب تحقيق المنتج و(7) فقرات تقيس متطلب القياس والتحليل والتحسين .

لقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في استمارة الاستبانة والمرتب من عبارة اتفق بشدة والتي اخذت الوزن ( 5 صحيح ) إلى عبارة لا اتفق بشدة التي اخذت الوزن (1صحيح والجدول (٣) يوضح المصادر المستخدمة في الاستفادة من المفاهيم والمؤشرات المعتمدة في تصميم الاستمارة أما الجدول (٤) فيوضح متغيرات الدراسة الواردة في الاستمارة .

### الجدول (٣)

المفاهيم والمؤشرات المعتمدة في قياس الاستبانة

المفاهيم والمؤشرات	المتغيرات المبحوثة
<p>أ- المفاهيم (خشبة ، 67:1992)(الطائي 76:1990)( pipek &amp; won ,2002 : 40)</p> <p>ب- المؤشرات (الطائي ، 59:1995) (الزغي ، 26:1991) (O.brien ,1993 :31)</p> <p>ج- الاستبانة: من إعداد الباحث</p>	١- التوقيت
<p>أ- المفاهيم (المجمع العربي للمحاسبين ، 10:2001) (ياسين ، 47:1998)</p> <p>ب- المؤشرات (سليمان ، 18:1998) (الطائي ، 61:1995)</p> <p>ج- الاستبانة من إعداد الباحث</p>	٢- الدقة
<p>أ- المفاهيم (الطائي ، 101:1998)</p> <p>ب- المؤشرات (همشيري ، 404: 2001) (الناصر ، 35:1993)</p> <p>ج- الاستبانة من إعداد الباحث</p>	٣- الملاءمة
<p>أ- المفاهيم (الصباغ ، 91:2001)(البياتي وعبد الرزاق ، 21:1992)</p> <p>ب- المؤشرات (سليمان ، 17:1998) ( البياتي وعبد الرزاق ، 21:1992) (العدواني ، 39:1998)</p> <p>ج- الاستبانة: من إعداد الباحث</p>	٤- الوضوح
<p>أ- المفاهيم (غراب والحجازي ، 34:1996)</p> <p>ب- المؤشرات (licker , 1997:34) (غراب والحجازي ، 34:1996)</p> <p>ج- الاستبانة: من إعداد الباحث</p>	٥- الشمولية
<p>أ- المفاهيم (القزاز واخرون ، 12-10:2001) (سلطان ، 31:2000) ( ISO-N525R ، ) (2001:2-3)</p> <p>ب- المؤشرات (الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية ، 3 : 2002) (Hci , 2001:3) (سعد الله ، 32:1992)</p> <p>ج- الاستبانة: من إعداد الباحث</p>	٦- نظام ادارة الجودة

المفاهيم والمؤشرات	المتغيرات المبحوثة
<p>أ- المفاهيم ISO 9000, ) (115:2000 (ياسين ، Verboom ، 2002:26) (2000:15 ب- المؤشرات (الجهاز المركزي للتقيس والسيطرة النوعية ، 5:2002 (ISO-N525R ، 2001:4) ج- الاستبانة: من إعداد الباحث</p>	<p>٧-مسؤولية الادارة</p>
<p>أ- المفاهيم ISO9004 ، ) (142-141:2002 (العزاوي ، 48:2002 (العاني واخرون ، (2000 :33 ب- المؤشرات (الجهاز المركزي للتقيس والسيطرة النوعية، 8:2002 (ISO 9001 ، 2000:105) (ISO9001-2000:18) ج- الاستبانة: من إعداد الباحث</p>	<p>٨-ادارة الموارد</p>
<p>أ- المفاهيم ISO-) (114 : 2000 (الديوه جي ، (ISO 9001 ، 2000:115-125) (N525R,2001:5-6 ب- المؤشرات (الجهاز المركزي للتقيس والسيطرة النوعية 15:2002 (ISO-901,2000:20) (سلطان ، 36:2000 ) ج- الاستبانة: من إعداد الباحث</p>	<p>٩-تحقيق المنتج</p>
<p>أ- المفاهيم ( ISO 9001 ، 2000 :134) (Owen ، 2002 : 40-42) ب- المؤشرات (39: 2001 (سلطان ، (ISO9001 ، 2000 :22) ج- الاستبانة من اعداد الباحث</p>	<p>١٠-القياس والتحليل والتحسين</p>

الجدول من إعداد الباحث

#### الجدول (٤)

## متغيرات الدراسة الواردة في الاستمارة

رمز المؤشر	مؤشرات القياس	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية
	أ- د أ- و	- بيانات عامة عن الشركة - بيانات عامة عن المجيب	بيانات عامة
X4-X1 X8-X5 X10-X9 X14-X11 X16-X15	4-1 8-5 10-9 14-11 16-15	-التوقيت -الدقة -الملاءمة -الوضوح -الشمولية	نظام المعلومات الإدارية
X28-X17 X34-X29 X39-X35 X52-X40 X59-X53	28-17 34-29 39-35 52-40 59-53	-نظام إدارة الجودة -مسؤولية الإدارة -إدارة الموارد -تحقيق المنتج -القياس والتحليل والتحسين	متطلبات نظام إدارة الجودة <b>ISO 9001-2000</b>

الجدول من إعداد الباحث

### ٢- اختبار استمارة الاستبانة

قام الباحث باختبار استمارة الاستبانة لعدد من الاختبارات قبل توزيعها على الافراد المبحوثين في الشركات والمعامل قيد الدراسة وبعدها لغرض قياس صدق الاستبانة وثباتها وهذه الاختبارات تمثلت بالآتي:

#### أ- الاختبارات قبل توزيع الاستمارة

##### - قياس الصدق الظاهري

لغرض التأكد من قدرة استمارة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة تم اجراء اختبار الصدق الظاهري لفقرات الاستمارة بعد اعدادها وذلك من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء المتخصصين في العلوم الإدارية(\*) للتأكد من صحة الفقرات ومدى ملاءمتها لفرضيات

\* تم عرض استمارة الاستبانة على كل من السادة :

١. أ.د. أبي سعيد الديوه جي / عميد كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل .

الدراسة واهدافها وقد تم استطلاع آرائهم بشأن قدرتها على قياس متغيرات الدراسة وبما يضمن وضوح فقراتها وسهولة فهمها من قبل المجيب ودقتها من الناحية العلمية وتم مناقشة الملاحظات واجراء الحذف والتعديل والاضافة اللازمة عليها وبذلك حصلت الاستبانة على رأي الاغلبية من الخبراء .

#### - قياس الشمولية

تم قياس شمولية الاستمارة من خلال طرح بعض الاسئلة على السادة الخبراء عن شمولية الاستمارة ومن خلال مناقشة الاسئلة المثارة تمت إضافة عدد من الفقرات واستبدال بعض العبارات باخرى اكثر ملاءمة وتصحيح عدد من العبارات

#### - قياس ثبات الاستبانة

تعبيراً عن دقة متغيرات استمارة الاستبانة للظاهرة قيد الدراسة عند تكرار الاختبار مع فرد او مجموعة افراد لذلك قام الباحث باجراء اختبار اولي لمتغيرات الدراسة قبل توزيعها بشكل نهائي ، وقد شملت الاختبار لعينة مؤلفة من (25) فرداً من الأفراد المبحوثين وذلك في شهر حزيران ، واعيد الاختبار بعد (15) يوماً من الاختبار الاولي وتبين ان التطابق في اجابات افراد العينة بلغ (85 %) وهي نسبة تثبت درجة عالية من ثبات الاستبانة والجدول (5) يوضح تفاصيل توزيع الاستمارة لاجل قياس ثباتها .

#### جدول (٥)

٢. أ.د. بسمان فيصل محجوب /كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة الموصل .
٣. أ.د. طارق شريف /كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة الموصل .
٤. أ.م.د. سرمد غانم صالح/رئيس قسم إدارة الأعمال /جامعة الموصل .
٥. أ.م.د. حسين ذنون البياتي /كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة الموصل .
٦. أ.م.د. ليث سعد الله /رئيس قسم نظم المعلومات الإدارية /جامعة الموصل .
٧. أ.م.د. نظام محمد شكر /كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل .
٨. أ.م.د. درمان سليمان /كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل .
٩. أ.م.د. حكمت رشيد سلطان /كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل .
١٠. أ.م.د. ميسر إبراهيم /كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة الموصل .
١١. أ.م.د. حسن الياس /كلية علوم الحاسبات والرياضيات /جامعة الموصل .
١٢. م.د. شعيب إبراهيم /الكلية التقنية / الموصل .
١٣. م.د. حنين محمود القدو/كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة الموصل .
١٤. م.م. علاء عبد السلام /كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل .

## توزيع استمارة الاستبانة

عدد الافراد	الشركات عينة الدراسة
5	معمل الغزل والنسيج في الموصل
4	معمل الألبسة الولادية في الموصل
4	الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى
8	الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية / نينوى
4	الشركة العامة لانتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية/مديرية شبكات الشمال الغربي
25	المجموع

الجدول من إعداد الباحث

### ب- الاختبارات بعد توزيع الاستمارة

#### - الحيادية

اعتمد الباحث عند توزيع استمارة الاستبانة على مسألة جوهرية وهي عدم التدخل في اجابات افراد عينة الدراسة والتأثير فيها من اجل الحصول على اجابات موضوعية وتحقيق الحيادية والعملية واعطاء الفرصة لكل افراد العينة الفرصة للتعبير عن الرأي الحقيقي لهم وبموجب ذلك فقد منح كل فرد وقتاً كافياً للإجابة على أسئلة الاستبانة وامتدت هذه الفترة من 2003/7/21 ولغاية 2003/8/19 رغبة من الباحث في الحصول على الاستمارات الموزعة كافة .

#### - الاتساق الداخلي

لغرض اختبار صدق محتوى الاستبانة فقد قام الباحث باختبار الاتساق الداخلي بين متغيرات الدراسة إذ تعبر قيم الارتباط عن مدى مصداقية تلك الفقرات للمتغيرات الرئيسة والفرعية ونتائج الاتساق الداخلي موضحة في الملحق (2) وكما يأتي:

#### ١- الاتساق الداخلي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الادارية

#### - الاتساق الداخلي للتوقيت

تشير مصفوفة الارتباط الخاصة بتوقيت المعلومات والموضحة في الجدول (1) الملحق (2) إلى وجود عدد كبير من علاقات الارتباط المعنوية الموجبة وهذا يدل على وجود الاتساق الداخلي مما يشير الى امكانية قياس الفقرات للبعد المذكور .

#### - الاتساق الداخلي للدقة

تشير مصفوفة الارتباط الخاصة بدقة المعلومات و الموضحة في الجدول (2) الملحق (2) ان هناك علاقات ارتباط معنوية موجبة بشكل عام وهذا يؤكد على توفر درجة عالية من الاتساق بين فقرات مؤشر الدقة .

#### - الاتساق الداخلي للملاءمة

من خلال ملاحظة مصفوفة الارتباط الخاصة بملاءمة المعلومات والموضحة في الجدول ( 3 ) الملحق (2) يتبين أن هناك علاقات ارتباط معنوية موجبة بين الفقرات وهذا يؤكد على توفر درجة عالية من الاتساق بين هذه الفقرات .

#### - الاتساق الداخلي للوضوح

تشير مصفوفة الارتباط الخاصة بوضوح المعلومات وكما موضح في الجدول ( 4 ) الملحق (2) ان هناك علاقات ارتباط معنوية وموجبة بين فقرات مؤشر الوضوح وهذا يدل على وجود درجة عالية من الاتساق بين فقرات هذا المؤشر مما يشير الى امكانية قياسها.

#### - الاتساق الداخلي للشمولية

كما موضح في مصفوفة الارتباط الخاصة بالشمولية في الجدول (5) الملحق (2) ان هناك علاقات ارتباط كبيرة وهي معنوية وموجبة بين فقرات مؤشر الشمولية وهذا يشير إلى ان هناك درجة عالية من الاتساق بين هذه الفقرات أي امكانية قياس هذا المؤشر بدقة .

#### ٢- الاتساق الداخلي لمتطلبات نظام ادارة الجودة ISO 9001-2000 .

#### - الاتساق الداخلي لنظام إدارة الجودة

تشير مصفوفة الارتباط الخاصة بنظام ادارة الجودة والموضحة في الجدول (6) الملحق (2) إلى وجود مجموعة كبيرة من علاقات الارتباط المعنوية والموجبة بين فقرات هذا المتطلب .

#### - الاتساق الداخلي لمسؤولية الادارة

من خلال ملاحظة مصفوفة الارتباط الخاصة بمسؤولية الادارة والموضحة في جدول (7) الملحق (2) يتبين ان هناك مجموعة كبيرة من علاقات الارتباط المعنوية والموجبة بين فقرات قياس متطلب مسؤولية الادارة وهذا يشير إلى وجود درجة عالية من الاتساق بين هذه الفقرات وهذا يدل على امكانية قياس هذا المتطلب .

#### - الاتساق الداخلي لإدارة الموارد

تشير مصفوفة الارتباط الخاصة بادارة الموارد والموضحة في الجدول (8) الملحق (2) الى وجود علاقات ارتباط معنوية وموجبة وهذا مؤشر على وجود اتساق داخلي بين فقرات هذا المتطلب .

#### - الاتساق الداخلي لتحقيق المنتج

تشير مصفوفة الارتباط الخاصة بتحقيق المنتج وكما موضح في الجدول (9) الملحق (2) الى وجود علاقات ارتباط معنوية وموجبة بشكل عام بين فقرات متطلب تحقيق المنتج وهذا يدل على قوة الاتساق بين هذه الفقرات مما يشير الى امكانية قياس فقرات المتطلب المذكور .

#### - الاتساق الداخلي للقياس والتحليل والتحسين

كما موضح في مصفوفة الارتباط الخاصة بالقياس والتحليل والتحسين في الجدول (10) الملحق (2) ان هناك علاقات ارتباط كبيرة وهي معنوية وموجبة بين فقرات هذا المؤشر وهذا دليل على وجود درجة عالية من الاتساق بين هذه الفقرات .

#### ٢- أساليب التحليل الإحصائي

بعد جمع استمارات الاستبانة قام الباحث بالاعتماد على عدد من الادوات الاحصائية بهدف الوصول الى نتائج العلاقات بين المتغيرات فضلاً عن التحقق من صحة الفرضيات وقياسها إذ تم استخدام البرنامج الاحصائي MTB والبرنامج SPSS لاجراء التحليلات الاحصائية المطلوبة .

#### والأدوات الإحصائية المستخدمة تتمثل بالآتي :

- ١- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لاستخدامها في وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها .
- ٢- معامل الارتباط البسيط : ويستخدم في تحديد قوة وطبيعة العلاقة بين متغيرين فضلاً عن استخدامها في تحديد الاتساق الداخلي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الادارية ومتطلبات نظام ادارة الجودة ISO 9001-2000 .
- ٣- معامل الارتباط المتعدد : استخدم في تحديد قوة العلاقة بين مجموعة متغيرات مستقلة والمتغير التابع .
- ٤- الانحدار البسيط: استخدم في قياس التأثير المعنوي للمتغير المستقل في المتغير المعتمد
- ٥- الانحدار المتعدد: استخدم في قياس التأثير المعنوي للمتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد

## المبحث الثالث

### وصف مجتمع الدراسة

يقدم هذا المبحث وصفاً لمجتمع الدراسة وذلك من خلال ثلاثة محاور هي :

#### أولاً: وصف الشركات قيد الدراسة ومسوغات اختيارها

يعد تحديد العينة التي سيتم اعتمادها في الدراسة من المحاور الهامة في نجاح او فشل الدراسة ، لأنها المصدر الرئيس في الحصول على البيانات الخاصة بالدراسة والاستفادة منها في التوصل الى نتائج دقيقة في الدراسة وقد تم اختيار شركات ومعامل القطاع الحكومي لإجراء الدراسة فيها وذلك للمبررات الآتية :

- ١- إن شركات القطاع الحكومي هي الشركات الوحيدة التي قطعت شوطاً طويلاً في طريقها للحصول على شهادة المواصفة الدولية للجودة ISO 9001-2000 وبعكس القطاعات الأخرى في القطر التي لم تتأهل للحصول على هذه الشهادة .
- ٢- فضلاً عن ذلك تعد هذه الشركات من الشركات العريقة والكبيرة في محافظة نينوى وتقدم منتجات متنوعة وضرورية
- ٣- إن نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 يمكن أن يطبق على الشركات الانتاجية والخدمية لذا فقد تم اختيار شركة من عينة الدراسة طبيعة عملها خدمية .
- ٤- ان ضخامة هذه الشركات تزيد من اهمية نظام المعلومات الادارية فيها مما يساعد على التعرف على مدى فاعلية نظام المعلومات الادارية فيها بعد التعرف على المبررات الرئيسة لاختبار عينة الدراسة لا بد من تقديم نبذة تعريفية مختصرة خاصة بالشركات قيد الدراسة وكما موضح في الجدول الاتي :

#### جدول (6)

##### تعريف مبسط للشركات والمعامل قيد الدراسة

طبيعة النشاط	عدد الأفراد	تاريخ التأسيس	الشركات والمعامل عينة الدراسة
إنتاجي	1580	1957	معمل الغزل والنسيج في الموصل
إنتاجي	986	1988	معمل الألبسة الولادية في الموصل
خدمي	112	1998	الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال/ فرع نينوى
إنتاجي	1100	2002	الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية /نينوى
إنتاجي	250	1999	الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية /مديرية شبكات الشمال الغربي

ثانياً: - حدود الدراسة :

يمكن تقسيم حدود الدراسة الى حدود زمانية وحدود مكانية

١- الحدود الزمانية: امتدت الحدود الزمانية للدراسة للفترة من 2002/9/1 ولغاية 2003/11/22 .

٢- الحدود المكانية للدراسة : يمكن تحديد الحدود المكانية للدراسة بالشركات والمعامل التي تم تطبيق الدراسة عليها في محافظة نينوى وهذه الشركات والمعامل هي :

١- معمل الغزل والنسيج في الموصل .

٢- معمل الألبسة الولادية في الموصل .

٣- الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى .

٤- الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية / نينوى .

٥- الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية / مديرية شبكات الشمال الغربي .

ثالثاً: - وصف الافراد المبحوثين

انسجاماً مع توجيهات الدراسة قام الباحث بتوزيع استمارة الاستبانة على الأفراد المبحوثين ، إذ تم توزيع (89) استمارة وزعت جميعها على مدققي الجودة الحاصلين على شهادة ISO 9001-2000 ومدراء بعض الأقسام الإدارية ذات العلاقة ، ويوضح الجدول (٧) تفاصيل توزيع هذه الاستمارات وكالاتي :

### جدول (٧)

توزيع استمارات الاستبانة على الأفراد المبحوثين في الشركات والمعامل قيد الدراسة

النسب المئوية	عدد الاستمارات	الشركات قيد الدراسة
14.60	13	معمل الغزل والنسيج في الموصل
15.75	14	معمل الألبسة الولادية في الموصل
16.85	15	الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى
41.57	37	الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية / نينوى
11.23	10	الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية/مديرية شبكات الشمال الغربي
%100	89	المجموع

ويوضح الجدول (٨) خصائص الأفراد المبحوثين في الشركات والمعامل قيد الدراسة من حيث:

الفئات العمرية

التحصيل الدراسي

مدة الخدمة في الشركة

مدة الخدمة في المنصب الحالي

**الجدول (٨)**  
**وصف الأفراد المبحوثين في الشركات والمعامل قيد الدراسة**

الفئات العمرية		
النسبة المئوية	العدد	الفئات العمرية
19.10	17	30-20
43.82	39	40-31
20.22	18	50-41
16.85	15	60-51
<b>%100</b>	<b>89</b>	<b>المجموع</b>
التحصيل الدراسي		
النسبة المئوية	العدد	التحصيل الدراسي
10.11	9	إعدادية
11.23	10	دبلوم فني
67.41	60	بكالوريوس
4.49	4	دبلوم عالي
3.37	3	ماجستير
3.37	3	دكتوراه
<b>%100</b>	<b>89</b>	<b>المجموع</b>
مدة الخدمة في الشركة		
النسبة المئوية	العدد	عدد سنوات الخدمة
43.82	39	5-1
13.48	12	10-6
12.35	11	15-11
10.11	9	20-16
7.86	7	25-21
12.35	11	26 - فأكثر
<b>%100</b>	<b>89</b>	<b>المجموع</b>
مدة الخدمة في الوظيفة الحالية		
النسب المئوية	العدد	عدد سنوات الخدمة
42.69	38	5-1
15.73	14	10-6
13.48	12	15-11
8.98	8	20-16
7.86	7	25-21
11.23	10	26 فأكثر
<b>%100</b>	<b>89</b>	<b>المجموع</b>

## الفصل الرابع وصف متغيرات الدراسة واختبار أنموذج الدراسة وفرضياتها

بهدف التعرف على ماهية المتغيرات المعتمدة في النموذج الدراسة وفرضياتها وطبيعة علاقة وتأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في الشركات والمعامل قيد الدراسة فقد تم تخصيص هذا الفصل لوصف وتشخيص متغيرات الدراسة والتحقق من مدى سريان أنموذج الافتراضي للدراسة واختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية لها .

واعتماداً على ما تقدم يتضمن هذا الفصل المباحث الآتية :

### **المبحث الأول:- وصف وتشخيص متغيرات الدراسة**

**المبحث الثاني:- تحليل علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة**

### **متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000**

**المبحث الثالث:- تحليل اثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام**

### **إدارة الجودة ISO 9001-2000**

## المبحث الأول وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

يتناول هذا المبحث وصف وتشخيص متغيرات الدراسة ، إذ تم ترميز وتصنيف هذه المتغيرات بهدف معالجتها ابتداءً من التحليل الأولي للبيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة مستخدمين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ولكل متغير من متغيرات الدراسة وكما موضح في الملحق (٣) ، ولتحقيق ذلك فقد تم تقسيم هذا المبحث على فقرتين :

### أولاً:- وصف مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية

يتناول هذا المبحث وصف مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية التي تمت الإشارة إليها من الجانب النظري والمعتمد في أنموذج الدراسة والمتمثلة بتوقيت المعلومات ، ودقتها ، وملائمة المعلومات ووضوح المعلومات وشمولية المعلومات .  
وفيما يأتي وصفاً لهذه المؤشرات في الشركات والمعامل قيد الدراسة :

#### ١. التوقيت

تتفق معظم إجابات المبحوثين على أن المعلومات تصل إليهم في التوقيت المناسب وذلك من خلال توفرها وقت الحاجة إليها وفي فترات دورية مناسبة ، فضلاً عن سهولة وسرعة الوصول إليها عند الحاجة وقد كانت أعلى نسبة اتفاق على هذا المؤشر في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى إذ بلغت (٩٠,٥٣ %) من إجابات المبحوثين ، وقد جاء ذلك بوسط حسابي (٤,٤٩) وانحراف معياري (٠,٦٦) ، وكما موضح في الجدول (٤) الملحق (٣) . أما اقل نسبة اتفاق فقد كانت في الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى ، وقد بلغت (٧١,٦٦ %) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (٣,٨٩) والانحراف المعياري البالغ ( ١,٩١ ) ، والمبين في الجدول (٣) الملحق (٣) .

#### ٢. الدقة

تتجه إجابات اغلب المبحوثين نحو الاتفاق على أن المعلومات المتاحة تتميز بالدقة ، وظهر الاتفاق بوضوح في إجابات المبحوثين في الشركة العامة لانتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية / مديرية شبكات الشمال الغربي وينسبة (٩٢,٥ %) ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (٤,٣٥) والانحراف المعياري البالغ (٠,٦١) ، والموضح في الجدول (٥) الملحق (٣) ، أما معمل الغزل والنسيج في الموصل والشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى فقد كانت نسبة اتفاق الإجابات فيهما منخفضة مقارنة مع الآخرين .

### ٣. الملاءمة

تتمحور إجابات معظم المبحوثين حول الاتفاق ان المعلومات المتاحة لهم ملاءمة ، وذلك من خلال ملاءمتها للحالة القائمة وتوافقها مع حاجتهم لها . وقد بلغت نسبة الاتفاق في الشركة العامة لانتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية / مديرية شبكات الشمال الغربي (٩٠ %) من الإجابات وبوسط حسابي (٤,٣) وانحراف معياري (٠,٥٧) ، وكما موضح في الجدول (٥) الملحق (٣) أما نسبة الاتفاق فكانت منخفضة في معمل الغزل والنسيج في الموصل والشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى.

### ٤. الوضوح

تشير إجابات معظم المبحوثين إلى الاتفاق أن المعلومات المتوفرة واضحة وذلك من خلال إمكانية فهم واستيعاب هذه المعلومات بسهولة ، فضلاً عن القدرة على تفسيرها . وقد برز هذا الاتفاق في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى ، إذ بلغت نسبة الاتفاق (٩١,٢١%) من الإجابات ، وقد جاء ذلك بوسط حسابي (٤,٤١) وانحراف معياري (٠,٦٣) ، وكما موضح في الجدول (٤) الملحق (٣) . في حين كانت نسبة اتفاق الإجابات في معمل الغزل والنسيج في الموصل منخفضة ، إذ بلغت (٦٢,٠٣%) وبوسط حسابي (٣,٩٢) وانحراف معياري (٠,٤٦) ، والمبين في الجدول (١) الملحق (٣) .

### ٥. الشمولية

تتفق أجابا اغلب المبحوثين أن المعلومات المطلوبة من قبلهم شاملة وتفي لمعظم احتياجاتهم . وقد كانت أعلى نسبة من الاتفاق في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى ، إذ بلغت (٩٠,٥٤%) من الإجابات ، ويؤكد ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (٤,٤٣) والانحراف المعياري البالغ (٠,٥٦) والواضح في الجدول (٤) الملحق (٣) . أما معمل الألبسة الولادية في الموصل فقد كانت نسبة الاتفاق فيها (٦٧,٨٦%) ، وبوسط حسابي (٣,٧١) ، وانحراف معياري (٤٥,١) والموضح في الجدول (٢) الملحق (٣) ، وهي نسبة منخفضة بالمقارنة مع الآخرين.

### ثانياً: وصف متطلبات نظام إدارة الجودة

تقدم هذه الفقرة من المبحث وصفاً لمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وفقاً لما أسفرت عنه نتائج الاستبانة ، وهذه المتطلبات تتمثل بنظام إدارة الجودة ، مسؤولية الإدارة ، إدارة الموارد ، تحقيق المنتج ، القياس والتحليل والتحسين .

وفيما يأتي وصف لهذه المتطلبات في الشركات والمعامل قيد الدراسة :

## ١. نظام إدارة الجودة

تشير إجابات نسبة عالية من المبحوثين إلى إن شركاتهم أو معاملهم تُقيم متطلب نظام إدارة الجودة وذلك من خلال توثيق هذا النظام وفقاً لمتطلباته ، وحصر وتوحيد وترتيب الاستثمارات والنماذج المتعلقة بالنظام ، وترميز الوثائق المعتمدة للجودة والاحتفاظ بها بصيغة منتظمة يسهل استرجاعها وبأقل وقت ممكن ، فضلاً عن مراجعتها وتحديثها ، فضلاً عن تحديد سجلاتها ، وكانت أعلى نسبة اتفاق في معمل الألبسة الولادية في الموصل ، إذ بلغت ( ٩٥,٨٣%) من الإجابات ، وبوسط حسابي (٤,٤١) وانحراف معياري (٠,٨٦) وكما موضح في الجدول (٢) الملحق (٣) . في حين كانت نسبة الاتفاق منخفضة في معمل الغزل والنسيج في الموصل وبلغت ( ٧٩,٤٨%) ، وكانت قيمة الوسط الحسابي (٤,٠٣) والانحراف المعياري (٠,٩٢) والمبين في الجدول (١) الملحق (٣) .

## ٢. مسؤولية الإدارة

تتفق إجابات معظم المبحوثين ان متطلب مسؤولية الإدارة يتم تحقيقها وذلك من خلال توثيق متطلبات الزبون وسياسة الجودة بصورة دقيقة ، فضلاً عن توثيق إجراءات وتعليمات العمل ، والمسؤوليات والصلاحيات للأفراد العاملين في الأقسام ذات العلاقة بالجودة وتوفير نظام للاتصالات الداخلية لمناقشة فاعلية نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، وكانت نسبة الاتفاق عالية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى إذ بلغت (٩٣,٢٤%) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (٤,٣٠) والانحراف المعياري البالغ (٠,٧٢) والموضح في الجدول (٤) الملحق (٣) أما اقل نسبة اتفاق كانت في معمل الغزل والنسيج في الموصل وبلغت (٧٣,٠٦%) وقد جاءت بوسط حسابي (٣,٧٩) وانحراف معياري (١,١٨) والموضح في الجدول (١) الملحق (٣).

## ٣. إدارة الموارد

تتمحور إجابات معظم المبحوثين حول الاتفاق إلى اهتمام شركاتهم ومعاملهم بإقامة متطلب إدارة الموارد وذلك من خلال امتلاك سجلات خاصة بمعلومات عن تدريب الأفراد في مجال الجودة والاهتمام بالمعلومات التي يحتاجونها في مجال الجودة وبالخصائص المطلوبة كالدقة والوضوح وكانت أعلى نسبة اتفاق في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى إذ بلغت (٩٥,٦٧%) وبوسط حسابي (٤,٣٣) وانحراف معياري (٠,٥٩) والمبين في الجدول (٤) الملحق (٣) ، أما اقل نسبة اتفاق كانت في معمل الغزل والنسيج في الموصل وبلغت (٧٥,٣٧%) وجاءت بوسط حسابي (٣,٨٨) وانحراف معياري (١,١٢) ، والمبين في الجدول (١) والملحق (٣).

#### ٤. تحقيق المنتج

تتجه نسبة عالية من إجابات المبحوثين إلى أن هناك تأكيداً على إقامة متطلب تحقيق المنتج من خلال توثيق كل ما يتعلق بالتخطيط لتحقيق المنتج ومدى تطابق عمليات المنتج مع المتطلبات ، ومتطلبات الزبون فضلاً عن توثيق مدخلات ومخرجات ونتائج مراجعة ومصادقة تصميم وتطوير المنتج وتوثيق الفقرات الأخرى الخاصة بهذا المتطلب وظهر الاتفاق بصورة واضحة في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى إذ بلغت النسبة (٩٥,٤٣%) ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (٤,٣٢) والانحراف المعياري البالغ (٠,٦٣) والموضح في الجدول (٤) الملحق (٣) . أما معمل الغزل والنسيج في الموصل فقد كانت نسبة الاتفاق فيها منخفضة إذ بلغت قيمتها (٣,٥٨) وانحراف معياري (١,١٧) ، كما موضح في الجدول (١) الملحق (٣).

#### ٥. القياس والتحليل والتحسين

تتفق إجابات معظم المبحوثين إلى أن متطلب القياس والتحليل والتحسين يتم إقامتها وذلك من خلال الاحتفاظ بسجلات توضح طبيعة حالات عدم المطابقة والاستفادة من تحليل البيانات في الحصول على المعلومات بالخصائص المطلوبة عن رضا الزبون كذلك توفير معلومات عن مطابقة المنتج فضلاً عن الاستفادة من تحليل البيانات في الحصول على معلومات عن خصائص واتجاهات العمليات والمنتجات ومعلومات عن الموردين وتوثيق المعلومات التصحيحية والوقائية المتخذة وقد كانت أعلى نسبة اتفاق في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى ، إذ بلغت النسبة (٩٥,٧٤%) ، ويعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (٤,٣٤) والانحراف المعياري البالغ (٠,٦٢) والموضح في الجدول (٤) الملحق (٣) ، في حين بلغت نسبة الاتفاق (٧٤,٧١%) في معمل الغزل والنسيج في الموصل وهي أقل نسبة مقارنة مع الشركات والمعامل الأخرى وبلغت قيمة الوسط الحسابي (٣,٨٦) والانحراف المعياري (١,٢٣) ، والموضح في الجدول (١) الملحق (٣) .

## المبحث الثاني

### تحليل علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في الشركات والمعامل قيد الدراسة

يتطلب تحليل أنموذج الدراسة اختبار فرضياتها الرئيسية والفرعية حسب ورودها في منهجية الدراسة ، ويركز هذا المبحث على اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والتي نصت على : ( وجود علاقة ارتباط معنوية بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام الجودة ISO 9001-2000 ) . والفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية والمتمثلة في وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 . وتم تحليل هذه العلاقة على مستوى جميع الشركات والمعامل قيد الدراسة وعلى مستوى كل شركة قيد الدراسة على انفراد وكالاتي :

**أولاً : العلاقة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى جميع الشركات والمعامل قيد الدراسة .**

لأجل التعرف على طبيعة علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى جميع الشركات والمعامل قيد الدراسة يشير الجدول (9)<sup>(\*)</sup> إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط ( المؤشر الكلي ) ( 0.876 ) وبهذا فقد تحققت الفرضية الرئيسية الأولى ، وبهدف إعطاء مؤشرات تفصيلية بين كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى ، فقد تم تحليل علاقات الارتباط بين كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على انفراد وكما يلي :

#### الجدول (9)

---

(\*) يتم الاعتماد في الجانب التطبيقي من هذه الرسالة مستوى معنوية (0.05) لغرض إجراء الاختبارات الإحصائية ( اختيار معامل الارتباط ، اختبار t ، اختبار F ) لكونه المستوى المقبول في الدراسات الإدارية .

نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام  
إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى جميع الشركات قيد الدراسة

المؤشر الكلي	القياس والتحليل والتحسين	تحقيق المنتج	إدارة الموارد	مسؤولية الإدارة	نظام إدارة الجودة	المتغيرات المعتمدة المتغيرات المستقلة
*0.848	*0.818	*0.836	*0.780	*0.829	*0.756	التوقيت
*0.874	*0.8٥٩	*0.851	*0.790	*0.852	*0.790	الدقة
*0.798	*0.762	*0.766	*0.712	*0.768	*0.783	الملاءمة
*0.846	*0.825	*0.825	*0.750	*0.857	*0.744	الوضوح
*0.653	*0.651	*0.618	*0.584	*0.654	*0.585	الشمولية
*0.876						المؤشر الكلي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية  
P\* < 0.05 N=89 N.S: Not significant

#### ١ - العلاقة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (٩) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.848) ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التوقيت ومتطلب نظام إدارة الجودة ، إذ بلغ الارتباط (0.756) وهذا يدل انه كلما زاد الاهتمام بتوفير المعلومات في التوقيت المناسب وعند الحاجة إليها وذلك من خلال الوثائق والسجلات والاستمارات والنماذج ودليل الجودة ازدادت إمكانية إقامة هذا المتطلب ، إذ تعد السجلات أحد أهم المصادر لتوفير المعلومات وتلتقي هذه النتيجة مع دراسة (Hci , 2001:3) التي تشير إلى أهمية الوثائق في توفير المعلومات في الوقت المناسب في نظام الدارة الجودة ISO 9001-2000 . ويرتبط التوقيت مع متطلب مسؤولية الإدارة بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.829) . وهذا يعني أنه كلما كان هناك اهتمام بتوفير معلومات في الوقت المناسب عن الزبون ساعد ذلك على تحقيق متطلباته ورغباته والاهتمام بإيصال المعلومات إلي الإدارة العليا في الوقت المطلوب من خلال تقارير ممثل الإدارة ، وتفعيل الاتصالات الداخلية ، جميعها تزيد من إمكانية إقامة هذا المتطلب . وتلتقي هذه النتيجة مع وجهة نظر كل من (Sehoech, 1999 : 347) ، و ( O'Brien, 1993 : 31 ) اللذان أكدا على أهمية توفير المعلومات عن الزبائن في الوقت المناسب لتحقيق حاجاته ورغباته وذلك من خلال الاهتمام بتقنية المعلومات في المنظمة . أما

الارتباط بين التوقيت ومتطلب إدارة الموارد فقد بلغ (0.780) وهي علاقة معنوية موجبة ، إذ أن وجود سجلات توفر معلومات عن تدريب العاملين في مجال الجودة عند الحاجة ومعلومات عن الموارد البشرية والمالية والطبيعية للشركات قيد الدراسة تؤدي إلى إقامة هذا المتطلب . ويرتبط التوقيت بعلاقة معنوية موجبة بمتطلب تحقيق المنتج ، إذ بلغ الارتباط ( 0.836 ) . وهذه العلاقة تعني ان توقيت المعلومات يؤدي إلى إقامة هذا المتطلب من خلال توفير معلومات في الوقت المناسب عن المنتج بعد الاتصال بالزبون فضلاً عن المعلومات المرتدة عنه ، ومعلومات عن خصائص المنتجات المقدمة من قبل المنافسين في الوقت المطلوب ، فضلاً عن توفير معلومات عن تصميم وتطوير المنتج عند الحاجة إليها . وتلتقي هذه النتيجة مع دراسة ( PiPek & Wen ,2000:40) ووجهة نظر ( الديوه جي ، 2000:114) واللذان أشاروا إلى دور نظام المعلومات الفاعل في توفير معلومات عن الزبائن والمنتجات المطلوبة من قبلهم ، فضلاً عن توفير معلومات عن المنتجات المقدمة في الأسواق من قبل المنافسين في التوقيت السليم وذلك لتقديم منتجات ذات جودة عالية تحقق رضا الزبون ، ويلاحظ من الجدول (9) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التوقيت ومتطلب القياس والتحليل والتحسين ، إذ بلغت درجة الارتباط (0.818) ، وهذا يشير إلى انه كلما تم توفير معلومات عن المنتج والعمليات الخاصة به في الوقت المطلوب ، وعن التدقيق الداخلي للنظام ، والمنتج غير المطابق للمواصفات كلما أدى ذلك إلى إقامة هذا المتطلب .

## ٢ - العلاقة بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (9) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت علاقة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.874) . ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الدقة ومتطلب نظام إدارة الجودة ، إذ بلغ الارتباط (0.790) ، وهذا يعني ان زيادة دقة المعلومات في الوثائق والسجلات والاستثمارات والنماذج الخاصة بالنظام ، فضلاً عن زيادة دقتها في دليل الجودة سوف تؤدي إلى إقامة متطلب إدارة الجودة ، في حين ترتبط الدقة مع متطلب مسؤولية الإدارة بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.852)، وتدل هذه النتيجة على أن توفير المعلومات بالدقة المطلوبة عن الزبون تسهم في تحقيق متطلباته ورغباته ، فضلاً عن دقة المعلومات المتعلقة بالمسؤوليات والصلاحيات في الشركة تؤدي إلى إقامة متطلب مسؤولية الإدارة . وبلغ الارتباط بين دقة المعلومات ومتطلب إدارة الموارد (0.790) وهي علاقة معنوية موجبة ، وهذا يعني أن توفير معلومات دقيقة من قبل نظام المعلومات الإدارية عن الموارد البشرية والمالية والطبيعية والبنية التحتية للشركة وبيئة العمل تزيد من إمكانية إقامة هذا المتطلب . وترتبط دقة المعلومات مع متطلب تحقيق المنتج بعلاقة معنوية موجبة ، إذ بلغ الارتباط (0.851) ، وتدل هذه النتيجة

على أن توفير معلومات دقيقة عن المتطلبات التي يحددها الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بالمنتج ، فضلاً عن دقة المعلومات عن المنتج المشتري ، وملكية الزبون سوف تؤدي إلى إقامة هذا المتطلب . ويلاحظ من الجدول (9) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين دقة المعلومات ومتطلب القياس والتحليل والتحسين ، إذ بلغ (0.859) ، وتدل هذه النتيجة على أن توفر المعلومات الدقيقة عن رضا الزبون ، والتدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 لمعرفة مدى فاعليته في الشركة ، فضلاً عن المعلومات الدقيقة الخاصة بالمنتجات غير المطابقة للمواصفات وذلك لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة جميعها تزيد من إمكانية القامة هذا المتطلب .

### ٣ - العلاقة بين ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (9) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.798) ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الملاءمة ومتطلب نظام إدارة الجودة ، إذ بلغ الارتباط (0.783) ، وتشير هذه النتيجة إلى انه كلما كان هناك اهتمام بتوفير معلومات ملائمة ذات صلة بالمشكلات كلما أمكن إقامة هذا المتطلب . وترتبط الملاءمة مع متطلب مسؤولية الإدارة بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.768) ، أي ان توفير معلومات ملائمة عن الزبون ، واحتواء التقارير التي يرفعها ممثل الإدارة على معلومات ملائمة تساعد الإدارة في حل المشكلات التي تواجهها سوف تؤدي إلى إقامة هذا المتطلب . وبلغ الارتباط بين ملاءمة المعلومات ومتطلب إدارة الموارد (0.712) وهي علاقة معنوية موجبة ، وهذا يعني ان زيادة اهتمام نظام المعلومات الإدارية بتوفير معلومات ملائمة عن موارد الشركة وبنيتها التحتية يزيد من إمكانية إقامة هذا المتطلب . وترتبط الملاءمة بعلاقة معنوية موجبة مع متطلب تحقيق المنتج ، إذ بلغ الارتباط (0.766) وهذه النتيجة تشير إلى أن توفير معلومات ملائمة ذات صلة بالمنتج بعد الاتصال بالزبون فضلاً عن توفير معلومات ملائمة عن تصميم وتطوير المنتج ، يؤدي إلى إمكانية إقامة هذا المتطلب . ويلاحظ من الجدول (9) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ملاءمة المعلومات ومتطلب القياس والتحليل والتحسين ، إذ بلغت درجة الارتباط (0.762) وهذا يعني انه كلما تم توفير معلومات ملائمة عن رضا الزبون ، والتدقيق الداخلي للنظام ، فضلاً عن المنتجات غير المطابقة للمواصفات كلما كانت هناك إمكانية لإقامة هذا المتطلب .

### ٤ - العلاقة بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (9) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (

(0.846) وتشير نتائج التحليل إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الوضوح ومتطلب نظام إدارة الجودة ، إذ بلغ الارتباط (0.744) ، وهذا يشير إلى ان الاهتمام بتوفير معلومات واضحة من خلال الوثائق والسجلات والنماذج ودليل الجودة سوف يؤدي إلى إقامة هذا المتطلب ، ويرتبط الوضوح مع متطلب مسؤولية الإدارة بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.857) ، وهذه النتيجة تشير إلى أن توفر معلومات واضحة عن الزبون ، وسياسة الجودة ، فضلاً عن المعلومات الواضحة عن المسؤوليات والصلاحيات ، سوف تزيد من إمكانية إقامة هذا المتطلب . وبلغ الارتباط بين الوضوح ومتطلب إدارة الموارد (0.750) ، وهي علاقة معنوية موجبة ، وهذا يعني ان زيادة الاهتمام بتوفير معلومات واضحة عن كفاءة ووعي ومهارات العاملين في مجال الجودة ، وعن الموارد الأخرى في الشركة ، يزيد من إمكانية إقامة هذا المتطلب .

ويرتبط وضوح المعلومات مع متطلب تحقيق المنتج بعلاقة معنوية موجبة ، إذ بلغ الارتباط (0.825) ، وهذه النتيجة تدل ان الاهتمام بتوفير معلومات واضحة عن المتطلبات المحددة من قبل الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بالمنتج ، والمنتج المشتري ، سوف يؤدي إلى إقامة هذا المتطلب ويلاحظ من الجدول (9) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين وضوح المعلومات ومتطلب القياس والتحليل والتحسين ، إذ بلغ الارتباط (0.825) ، وتعني هذه النتيجة أن توفير معلومات واضحة عن رضا الزبون ، والتدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، فضلاً عن المعلومات الواضحة عن المنتجات غير المطابقة للمواصفات ، يؤدي إلى إقامة هذا المتطلب . وتلتقي هذه النتيجة مع دراسة (Owen , 2002 : 40) التي تشير إلى إن انعدام وضوح ودقة المعلومات عن الزبون قد لا تظهر مدى رضا الزبون عن المنتج بصورة واضحة .

#### ٥ - العلاقة بين شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (9) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.653) ، ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الشمولية ومتطلب نظام إدارة الجودة ، إذ بلغ الارتباط (0.585) ، وهذا يشير إلى أن توفير معلومات شاملة عن نظام إدارة الجودة عن طريق وثائق وسجلات واستمارات ونماذج ودليل الجودة يؤدي إلى إقامة هذا المتطلب . وترتبط الشمولية مع متطلب مسؤولية الإدارة بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.654) ، وهذه النتيجة تدل على توفير معلومات شاملة عن الزبون ، والمسؤوليات والصلاحيات في الشركة مما يؤدي إلى إقامة هذا المتطلب . وتتفق هذه النتيجة مع وجهة نظر (غراب والحجازي ، 1997:34) التي تؤكد على أهمية المعلومات الشاملة التي ترفع إلى الإدارة العليا بغض النظر عن كميتها . وبلغ الارتباط بين الشمولية ومتطلب إدارة الموارد (0.584) ،

وهي علاقة معنوية موجبة ، وتعني هذه النتيجة ان اهتمام نظام المعلومات الإدارية بتزويد معلومات شاملة عن موارد الشركة ، وبيئة العمل فيها يزيد من إمكانية إقامة هذا المتطلب . وترتبط الشمولية مع متطلب تحقيق المنتج بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.618) ، وتدل هذه النتيجة على ان توفير معلومات شاملة عن المتطلبات التي يحددها الزبون عن المنتج ، فضلاً عن المتطلبات القانونية والتنظيمية للمنتج والمعلومات الشاملة عن تصميم وتطوير المنتج يؤدي إلى إقامة هذا المتطلب . ويلاحظ من الجدول (٩) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين شمولية المعلومات ومتطلب القياس والتحليل والتحسين، إذ بلغ الارتباط (0.651) ، وتشير هذه النتيجة إلى أن التركيز على توفير معلومات شاملة عن القياس والتحليل والتحسين للمنتج يزيد من فرصة إقامة هذا المتطلب .

انسجماً مع ما تقدم يمكن القول أن الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى قد تحققت ، إذ وجد إن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى جميع الشركات والمعامل قيد الدراسة .

### ثانياً :- العلاقة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الغزل والنسيج في الموصل

يهدف التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى هذا المعمل ، يشير الجدول (10) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بينهما ، إذ بلغت قيمة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.902) . وبذلك تحققت الفرضية الرئيسية الأولى .

ولأجل إعطاء مؤشرات تفصيلية بين كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى ، فقد تم تحليل علاقات الارتباط بين المتغيرات الفرعية كلاً على انفراد

#### الجدول ( 10 )

### نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية

### وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الغزل والنسيج

#### في الموصل

المؤشر الكلي	القياس والتحليل والتحسين	تحقيق المنتج	إدارة الموارد	مسؤولية الإدارة	نظام إدارة الجودة	المتغيرات المعتمدة
--------------	-----------------------------	--------------	---------------	--------------------	----------------------	-----------------------

المتغيرات المستقلة						
التوقيت	*0.917	*0.919	*0.912	*0.819	*0.872	*0.903
الدقة	*0.816	*0.869	*0.862	*0.761	*0.811	*0.895
الملاءمة	*0.572	*0.585	N.S 0.530	N.S 0.474	N.S 0.491	*0.685
الوضوح	*0.865	*0.853	*0.889	*0.761	*0.807	*0.845
الشمولية	*0.875	*0.869	*0.911	*0.849	*0.848	*0.717
المؤشر الكلي	*0.902					

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة  $P^* < 0.05$  N= 13 N.S: Not significant

الإلكترونية

### ١ - العلاقة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (10) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.917) . ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين توقيت المعلومات وكل متطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين التوقيت ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.903) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.872) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.819) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.912) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.919) ، وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى .

### ٢ - العلاقة بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (10) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين دقة المعلومات ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.816) ويتضح من نتائج التحليل ان هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين دقة المعلومات وكل متطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 . إذ بلغ الارتباط بين الدقة ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.895) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.811) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.761) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.862) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.869) . وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى.

### ٣ - العلاقة بين ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (10) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.572) . ويتضح من نتائج التحليل ان هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ملاءمة

المعلومات ومتطلب إدارة الجودة ، إذ بلغت (0.685) . في حين ترتبط الملاءمة بعلاقة ليست ذات دلالة معنوية مع متطلب مسؤولية الإدارة بلغت (0.491) . ومتطلب إدارة الموارد بلغ (0.474) ، وتحقيق المنتج وبلغت (0.530) ، وترتبط الملاءمة مع متطلب القياس والتحليل والتحسين بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.585) ، وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى .

#### ٤ - العلاقة بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يلاحظ من الجدول (10) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.865) ويتضح من نتائج التحليل أن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين وضوح المعلومات وكل متطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين الوضوح ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.845) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.807) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.761) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.889) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.853) ، وهذا يعني ان الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى قد تحققت .

#### ٥ - العلاقة بين الشمولية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (10) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.875) . ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقات ارتباط معنوية موجبة بين الشمولية ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.717) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.848) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.849) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.911) ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.869) ، أي يمكن القول ان الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الأولى قد تحققت .

#### ثالثاً: العلاقة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الألبسة الولادية في الموصل.

بهدف التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى هذا المعمل يشير الجدول (11) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بينهما ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.682) وبذلك تتحقق الفرضية الرئيسية الأولى ، ولأجل إعطاء مؤشرات تفصيلية لقياس العلاقة بين كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة

الجودة ISO 9001-2000 وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى فقد تم تحليل علاقات الارتباط بين جميع المتغيرات الفرعية على انفراد.

### الجدول (11)

نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الألبسة الولادية في الموصل

المؤشر الكلي	المقياس والتحليل والتحسن	تحقيق المنتج	ادارة الموارد	مسؤولية الادارة	نظام ادارة الجودة	المتغيرات المعتمدة المتغيرات المستقلة
*0.857	*0.841	*0.867	*0.729	*0.750	*0.768	النقوت
*0.678	*0.661	*0.642	N.S0.487	*0.744	*0.545	الدقة
*0.822	*0.895	*0.816	*0.625	*0.772	*0.688	الملاءمة
N.S 0.475	*0.546	N.S0.410	N.S0.235	*0.708	N.S0.295	الوضوح
*0.524	*0.561	N.S0.494	N.C0.281	*0.738	N.S0.349	الشمولية
*0.682						المؤشر الكلي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية  $P* < 0.05$  N=14 N.S: Not Significant

### ١ - العلاقة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (11) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.857) . ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين توقيت المعلومات وكل متطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين التوقيت ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.768) ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.750) ، ومتطلب إدارة الموارد

(0.729) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.867) ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.841) .وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى.

## ٢ - العلاقة بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يلاحظ من الجدول(11) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.678) . وتشير نتائج التحليل إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين دقة المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة ، إذ بلغ الارتباط (0.545) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة ، وبلغ الارتباط (0.744). في حين ترتبط الدقة بعلاقة ليست ذات دلالة معنوية مع متطلبات إدارة الموارد ، وبلغ الارتباط (0.487) ، وترتبط الدقة مع متطلبات تحقيق المنتج بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.642) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين ، إذ بلغ الارتباط (0.661) . وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى.

## ٣ - العلاقة بين ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يوضح الجدول (11) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.822) . ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ملاءمة المعلومات وكل متطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين الملاءمة ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.688) ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.772) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.625)، ومتطلب تحقيق المنتج (0.816)، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.895) . وهذا يدل ان الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى قد تحققت .

## ٤ - العلاقة بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (11) إلى وجود علاقة ارتباط ليست ذات دلالة معنوية بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط (المؤشر الكلي) (0.475) . ويتضح من نتائج التحليل أن العلاقة بين الوضوح ومتطلب نظام الدارة الجودة ليست ذات دلالة معنوية ، إذ بلغ الارتباط ( 0.295). ويرتبط الوضوح مع متطلبات مسؤولية الإدارة بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.708) ، في حين يرتبط الوضوح بعلاقة ليست

ذات دلالة معنوية مع متطلب إدارة الموارد وبلغ الارتباط (0.235) ومتطلب تحقيق المنتج ، وبلغ (0.410) . ويرتبط الوضوح مع متطلب القياس والتحليل والتحسين بعلاقة معنوية موجبة ، إذ بلغ الارتباط (0.546) ، وهذا يعني ان الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى لم تتحقق .

#### ٥ - العلاقة بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (11) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، اذ بلغ الارتباط (المؤشر الكلي) (0.524) . ويتضح من نتائج التحليل أن العلاقة بين الشمولية ومتطلب نظام إدارة الجودة ليست ذات دلالة معنوية إذ بلغ الارتباط (0.349) . و ترتبط الشمولية مع متطلب مسؤولية الإدارة بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.738) . وترتبط الشمولية بعلاقة ليست ذات دلالة معنوية مع متطلب إدارة الموارد ، وبلغ الارتباط (0.281) ، ومتطلب تحقيق المنتج ، وبلغ (0.494) . في حين ترتبط الشمولية مع متطلب القياس والتحليل والتحسين بعلاقة معنوية موجبة ، إذ بلغ الارتباط (0.561) . وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الأولى .

#### رابعاً:- العلاقة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى

لأجل التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى هذه الشركة ، يشير الجدول (12) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بينهما ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.992) وبذلك تحققت الفرضية الرئيسية الأولى . ولأجل إعطاء مؤشرات تفصيلية بين كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى ، فقد تم تحليل علاقات الارتباط لجميع المتغيرات الفرعية كلاً انفراد .

#### الجدول (12)

نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى

المتغيرات المعتمدة	نظام إدارة	مسؤولية	إدارة الموارد	تحقيق المنتج	القياس والتحليل	المؤشر الكلي
--------------------	------------	---------	---------------	--------------	-----------------	--------------

المتغيرات المستقلة	الجودة	الإدارة		والتحسين		
التوقيت	*0.874	*0.956	*0.925	*0.975	*0.900	*0.950
الدقة	*0.962	*0.980	*0.957	*0.978	*0.955	*0.988
الملاءمة	*0.935	*0.950	*0.889	*0.970	*0.895	*0.948
الوضوح	*0.904	*0.977	*0.941	*0.975	*0.934	*0.970
الشمولية	*0.875	*0.878	*0.898	*0.852	*0.908	*0.901
المؤشر الكلي						*0.992

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة N.S :Not Significant N=15 p\* < 0.05 الإلكترونية

#### ١ - العلاقة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001- 2000

يشير الجدول ( 12 ) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي ) (0.950) ، ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التوقيت وكل متطلبات من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 . إذ بلغ الارتباط بين التوقيت ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.874) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.956) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.925) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.975) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.900) . وهذا يدل على ان الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى قد تحققت .

#### ٢ - العلاقة بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يتضح من الجدول (12) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي ) (0.988) . ويلاحظ من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الدقة وكل من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين دقة المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.962) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.980) ، ومتطلب إدارة الموارد

(0.957) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.978) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.955) .  
وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى .

### ٣- العلاقة بين ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (12) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.948) . ومن ملاحظة نتائج التحليل يتضح وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الملاءمة وكل متطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين ملاءمة المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.935) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.950) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.889) . ومتطلب تحقيق المنتج (0.970) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.895) . وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى .

### ٤- العلاقة بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يلاحظ من الجدول (12) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين وضوح المعلومات ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 . إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.970) . ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الوضوح وكل متطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، فقد بلغ الارتباط بين وضوح المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.904) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.977) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.941) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.975) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.934) . وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى .

### ٥- العلاقة بين شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (12) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الشمولية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 . إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.901) . ويلاحظ من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الشمولية وكل متطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين شمولية المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.875) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.878) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.898) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.852) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.908) . وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الأولى .

خامسا : العلاقة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية /نينوى.

يهدف التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة قيد الدراسة ، يشير الجدول (13) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بينهما ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.861) وبذلك تتحقق الفرضية الرئيسة الأولى ، ومن أجل إعطاء مؤشرات تفصيلية بين كل مؤشر من مؤشرات نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى فقد تم تحليل علاقات الارتباط لجميع المتغيرات الفرعية كلاً انفراد .

الجدول(13)

نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/ نينوى

المؤشر الكلي	القياس والتحليل والتحسن	تحقيق المنتج	إدارة الموارد	مسؤولية الإدارة	نظام إدارة الجودة	المتغيرات المعتمدة
						المتغيرات المستقلة
*0.724	*0.672	*0.655	*0.662	*0.658	*0.668	التوقيت
*0.900	*0.872	*0.867	*0.803	*0.828	*0.737	الدقة
*0.755	*0.683	*0.667	*0.621	*0.669	*0.812	الملاءمة

*0.884	*0.829	*0.836	*0.772	*0.800	*0.804	الوضوح
*0.565	*0.481	*0.500	*0.522	*0.394	*0.707	الشمولية
*0.861						المؤشر الكلي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية  
 N=37 N.S : Not Significant p\* < 0.05  
 الإلكترونية

### ١ - العلاقة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (13) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.724) . ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التوقيت وكل من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين توقيت المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.668) ، ومسئولة الإدارة (0.658) ، وإدارة الموارد (0.662) ، وتحقيق المنتج (0.655) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.672) . وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى.

### ٢ - العلاقة بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يتضح من معطيات الجدول (13) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.900) وتشير نتائج التحليل إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الدقة وكل من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين دقة المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.737) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.828) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.803) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.867) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.872) . وبهذا تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى.

### ٣ - العلاقة بين ملائمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (13) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ملائمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.755) ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الملائمة وكل من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين ملائمة المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.812) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.669) ،

ومتطلب إدارة الموارد (0.621) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.667) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.683). وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى.

#### ٤ - العلاقة بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

من ملاحظة الجدول (13) نجد ان هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين وضوح المعلومات ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.884) ، ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الوضوح وكل مطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغ الارتباط بين وضوح المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.804) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.800) ومتطلب إدارة الموارد (0.772) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.836) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.829) ، وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى.

#### ٥ - العلاقة بين شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (13) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.565). ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الشمولية وكل مطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 . إذ بلغ الارتباط بين شمولية المعلومات ونظام إدارة الجودة (0.707) ، ومسؤولية الإدارة (٠,٣٩٤) ، وإدارة الموارد (٠,٥٢٢) ، وتحقيق المنتج (٠,٥٠٠) ، والقياس والتحليل والتحسين (0.481) . وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الأولى.

سادساً: العلاقة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية / مديرية شبكات الشمال الغربي.

لأجل التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى هذه المديرية يشير الجدول (14) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بينهما ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.893). وبذلك تتحقق الفرضية الرئيسية الأولى ، ولأجل إعطاء مؤشرات تفصيلية بين كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى تم تحليل علاقات الارتباط لجميع المتغيرات الفرعية كلاً انفراد.

## الجدول (14)

نتائج علاقات الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية/مديرية شبكات الشمال الغربي

المؤشر الكلي	المقياس والتحليل والتحصين	تحقيق المنتج	إدارة الموارد	مسؤولية الإدارة	نظام إدارة الجودة	المتغيرات المعتمدة المتغيرات المستقلة
*0.658	*0.692	*0.636	N.S.0.262	*0.646	*0.806	التوقيت
N.S.0.625	*0.677	N.S.0.507	N.S.0.404	*0.518	*0.802	الدقة
*0.925	*0.907	*0.868	N.S.0.815	*0.902	*0.740	الملائمة
*0.814	*0.834	*0.687	N.S.0.478	*0.831	*0.911	الوضوح
*0.774	*0.803	*0.702	N.S.0.484	*0.707	*0.885	الشمولية
*0.893						المؤشر الكلي

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية N=10 N.S: Not Significant  $p < 0.05$

### ١ - العلاقة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (14) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.658). ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التوقيت ومتطلب نظام إدارة الجودة إذ بلغت (0.806) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.646) . ويرتبط التوقيت مع متطلب إدارة الموارد بعلاقة ليست ذات دلالة معنوية، إذ بلغ الارتباط (0.262) . ويلاحظ ارتباط التوقيت بعلاقة معنوية موجبة مع متطلب تحقيق المنتج ، إذ بلغ الارتباط (0.636) ، ومتطلب المقياس والتحليل والتحصين ، وبلغ الارتباط (0.692). وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الأولى .

## ٢ - لعلاقة بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (14) إلى وجود علاقة ارتباط ليست ذات دلالة معنوية بين دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.625). ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الدقة ومتطلب نظام إدارة الجودة ، إذ بلغ الارتباط (0.802). في حين بلغ الارتباط بين الدقة ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.518) ، ومتطلب إدارة الموارد (0.404) ومتطلب تحقيق المنتج (0.507) ، وهي علاقات ليست ذات دلالة معنوية وترتبط الدقة مع متطلب القياس والتحليل والتحسين بعلاقة معنوية موجبة بلغت (0.677) . وبهذا لم تتحقق الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى .

## ٣ - العلاقة بين ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يوضح الجدول (14) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.925) . ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الملاءمة وكل متطلب من متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 . إذ بلغ الارتباط بين ملاءمة المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة (0.740) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة (0.902) ، وإدارة الموارد (0.815) ، ومتطلب تحقيق المنتج (0.868) ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.907) . وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى .

## ٤ - العلاقة بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (14) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين وضوح المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.814) . ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الوضوح ومتطلب نظام إدارة الجودة ، إذ بلغ الارتباط (0.911) . ومتطلب مسؤولية الإدارة وبلغ الارتباط (0.831) . ويرتبط الوضوح مع متطلب إدارة الموارد بعلاقة ليست ذات دلالة معنوية ، وبلغ الارتباط (0.478) ، في حين بلغ الارتباط بين الوضوح ومتطلب تحقيق المنتج (0.687) ، ومتطلب القياس والتحليل

والتحسين (0.834) ، وهي علاقة معنوية موجبة ، وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسة الأولى .

#### ٥ - العلاقة بين شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يوضح الجدول (14) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.774) ويتضح من نتائج التحليل وجود علاقة معنوية موجبة بين شمولية المعلومات ومتطلب نظام إدارة الجودة ، إذ بلغ الارتباط (0.885) ، ومتطلب مسؤولية الإدارة ، إذ بلغ الارتباط (0.707) وترتبط الشمولية مع متطلب إدارة الموارد بعلاقة ليست ذات دلالة معنوية ، إذ بلغ الارتباط (0.484) . وبلغ الارتباط بين شمولية المعلومات ومتطلب تحقيق المنتج (0.702) ومتطلب القياس والتحليل والتحسين (0.803) ، وهي علاقة معنوية موجبة . وبذلك تحققت الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسة الأولى .

### المبحث الثالث

## تحليل تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في الشركات والمعامل قيد الدراسة .

بعد تحليل علاقة الارتباط بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 فإن أنموذج الدراسة وفرضياته يستلزمان تحديد تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وهذا ما نصت عليه الفرضية الرئيسة الثانية (هناك تأثير معنوي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000) ولاختبار

هذه الفرضية يستلزم الامر تحديد تأثير هذه المؤشرات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وفقاً للفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية .

اولاً:- تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الادارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركات والمعامل قيد الدراسة .

يوضح الجدول (١٥) تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الادارية بوصفها متغيرات مستقلة في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 بوصفها متغيرات معتمدة على مستوى جميع الشركات والمعامل قيد الدراسة .

الجدول (١٥)

تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الادارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة

ISO 9001-2000 على مستوى الشركات والمعامل قيد الدراسة

F		R <sup>2</sup>	متطلبات نظام ادارة الجودة ISO 9001-2000		المتغيرات المستقلة المتغيرات المستقلة
الجدولية	المحسوبة		B <sub>1</sub>	B <sub>0</sub>	
4.00	286.82	0.767	0.828 (16.93)	876	مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الادارية

( ) تشير الى قيمة t المحسوبة d,f(1.87) N=89 \*P<0.05

تشير نتائج تحليل الانحدار على مستوى الشركات والمعامل قيد الدراسة الى وجود تأثير معنوي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الادارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 إذ بلغت قيمة(F) المحسوبة (286.82) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.00) عند درجتي حرية (87 ، 1) وبمستوى معنوية (0.05) وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (0.767) ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين ان قيمة (t) المحسوبة بلغت (16.93) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.67) عند درجتي حرية (87 ، 1) وبمستوى معنوية (0.05) وبذلك فقد تحققت الفرضية الرئيسة الثانية ، وفيما يأتي بيان تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الادارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وكما موضح في الجدول (16).

١. تأثير توقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000.

يوضح الجدول (16) نتائج تحليل الانحدار المتمثلة بوجود تأثير معنوي لتوقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ويعزز ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (223.26) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.36) عند درجتي حرية (83 ، 5) وبمستوى معنوية (0.05) وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) له (0.720) ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (t) لها لمعرفة تأثير التوقيت في إقامة كل متطلب من متطلبات نظام ادارة الجودة ISO 9001-2000 تبين أن أعلى تأثير لتوقيت المعلومات يتركز في متطلب تحقيق المنتج

أولاً، ومتطلب إدارة الموارد ثانياً ، ومتطلب مسؤولية الإدارة ثالثاً ، ثم متطلب القياس والتحليل والتحسين ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية وتتفق هذه النتيجة مع دراسات ، (Sechoech , 1999 :347) و (PiPek&won , 2000:40) و (Hci , 2001 :3) والتي تؤكد على أهمية الوثائق والسجلات في توفير المعلومات في الوقت المناسب وخاصة المعلومات الخاصة بالزبائن والمنتجات المقدمة من قبل المنافسين في الاسواق .

٢. تأثير دقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 .

يتضح من الجدول (16) وجود تأثير معنوي لدقة المعلومات في متطلبات نظام ادارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (280.87) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.36) عند درجتى حرية (5,83) وبمستوى معنوية (0.05) ، وبلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.764) ومن متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين ان اعلى تاثير لدقة المعلومات يتركز في متطلب القياس والتحليل والتحسين اولاً ، ثم متطلب تحقيق المنتج ثانياً ، ومتطلب إدارة الموارد ثالثاً ، ومتطلب نظام إدارة الجودة رابعاً، واخيراً متطلب مسؤولية الادارة وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

### الجدول (١٦)

تأثير كل مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة

ISO 9001-2000 على مستوى الشركات والمعامل قيد الدراسة

F	المحسوبة	R <sup>2</sup>	القياس والتحليل	تحقيق	إدارة الموارد	مسؤولية	نظام إدارة	B0	المتغيرات المعتمدة المتغيرات المستقلة
			والتحسين	المنتج	الإدارة	الجودة	التوقيت		
الجدولية			B5	B4	B3	B2	B1		
٢,٣٦	*٢٢٣,٢٦	٠,٧٢٠	٠,٢٠٧ *(١,٩١)	٠,٣٠٠ *(٢,٧٨)	٠,٢٨٥ *(٢,٣٩)	٠,٢٥٧ *(٢,٣٢)	٠,١٢٤ N.S(١,٢٠)	٠,٨٢٨	
٢,٣٦	*٢٨٠,٨٧	٠,٧٦٤	٠,٤٧٧ *(٣,٠٨)	٠,٣٨٨ *(٢,٥٢)	٠,٣٦٨ *(٢,١٥)	٠,٢٧٦ *(١,٧٤)	٠,٣٤٠ *(٢,٢٩)	٠,٨٧٤	الدقة
٢,٣٦	*١٥٢,٠٣	٠,٦٣٦	٠,٣٧٧ *-(٢,٠٥)	-٠,٢٩١ N.S(١,٥٨)	-٠,٣٧٦ *-(١,٨٤)	-١,٩٢٧ N.S-(٠,٣٦)	-٠,١٢١ N.S-(١,٦٣)	٠,٧٩٨	الملاءمة
٢,٣٦	*٢١,٩٠٦	٠,٧١٦	٠,١٦٧ N.S(١,٢٢)	٠,٢٨٧ *(١,٧٤)	٠,٠٦٤ NS(٠,٤٠)	٠,٤٢٣ *(٣,٠٢)	-٠,٠٤٢ N.S-(٠,٣٢)	٠,٨٤٦	الوضوح
٢,٣٦	٣٣٨,٧٤	٠,٧٩٦	٠,٤٥٨ *(٢,٢٤)	٠,٥٦٧ *(٢,٧٦)	٠,٥٠٢ *(٢,٢٠)	٠,٢٦٢ N.S(١,٢١)	٠,٣٢٧ N.S(١,٥٢)	٠,٨٩٢	الشمولية

الجدول من أعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية

\*P< 0.05

N.S: not Significant

\*:Significant

N=89

d.f= (5,83)

( ) تشير إلى قيم (t) المحسوبة

### ٣. تأثير ملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يبين الجدول (16) تأثير ملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (152.03) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.36) عند درجتي حرية (5, 83) وبمستوى معنوية (0.05) ، وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.636) ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها اتضح ان أعلى تأثير لملاءمة المعلومات تركز في متطلب القياس والتحليل والتحسين أولاً ثم متطلب إدارة الموارد ثانياً ، وهذه النتيجة تعني أن توفير المعلومات الملاءمة يسهم في إقامة هذه المتطلبات ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الثاني.

### ٤. تأثير وضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000.

يشير الجدول (16) إلى وجود تأثير معنوي لوضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (219.06) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢,٣٦) عند درجتي حرية (5, 83) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) ، وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠,٧١٦) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها اتضح ان تأثير وضوح المعلومات تركز على متطلب مسؤولية الإدارة أولاً ، ومتطلب تحقيق المنتج ثانياً ، وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسة الثانية وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (البياتي والرزاقي ، 1992 : 21) و (القرزاز واخرون ، 2001 : 12) و (OWEN, 2002) : 40 التي تشير إلى اثر المعلومات الواضحة في تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم منتجات تحقق حاجاته ورغباته.

### ٥. تأثير شمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (١٦) إلى وجود تأثير معنوي لشمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ قد بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣٣٨,٧٤) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢,٣٦) عند درجتي حرية (5, 83) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) ، وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠,٧٩٦) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها اتضح ان أعلى تأثير لشمولية المعلومات تركز في متطلب تحقيق المنتج أولاً ، ثم متطلب القياس والتحليل والتحسين ومتطلب إدارة الموارد أخيراً ، وتدل هذه النتيجة ان الاهتمام بتوفير معلومات شاملة عن المتطلبات التي يحددها الزبون عن المنتج ، فضلاً عن المتطلبات القانونية والتنظيمية وعن تصميم وتطوير المنتج سوف تسهم في إقامة هذا المتطلب وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسة الثانية ، وتلتقي هذه النتيجة مع وجهة نظر (غراب والحجازي ، 1997 : 34) والتي أكدت على دور المعلومات الشاملة في تحقيق هذه المتطلبات .

ثانياً: تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الغزل والنسيج في الموصل .

يوضح الجدول (١٧) تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية بوصفها متغيرات مستقلة في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 بوصفها متغيرات معتمدة على مستوى المعمل قيد الدراسة .

#### الجدول (١٧)

تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الغزل والنسيج في الموصل .

F		R <sup>2</sup>	متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000		التغيرات المعتمدة
الجدولية	المحسوبة		B1	B0	المتغيرات المستقلة
4.84	48.28	0.814	1.046 (6.95)	0.902	مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية

( ) تشير الى قيم t المحسوبة d.f(1, 11) N=13 \*P<0.05

تشير نتائج تحليل الانحدار على مستوى معمل الغزل والنسيج في الموصل وكما موضح في الجدول (١٧) إلى وجود تأثير معنوي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٤٨,٢٨) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (٤,٨٤) عند درجتي حرية (١,11) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (٠,٨١٤) ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين ان قيمة (t) المحسوبة بلغت (٦,٩٥) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٧٨) عند درجتي حرية (11, ١) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) وبهذا فقد تحققت الفرضية الرئيسية الثانية ، وفيما يأتي بيان تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وكما موضح في الجدول (١٨).

١. تأثير توقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يوضح الجدول (١٨) نتائج تحليل الانحدار والذي يشير إلى وجود تأثير معنوي لتوقيت المعلومات في متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ويعزز ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (٥٨,٢٥) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٩٧) عند درجتي حرية (٥, ٧) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (٠,٨٤١) ومن خلال متابعة

معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين أن تأثير توقيت المعلومات تركز على متطلب القياس والتحليل والتحسين أولاً ، ثم متطلب نظام إدارة الجودة ، وبهذا فقد تحققت الفرضية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية .

٢. تأثير دقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000  
تشير معطيات الجدول (١٨) إلى وجود تأثير معنوي لدقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (33.78) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٠.97٣) ، عند درجتي حرية (٧ ، ٥) ، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وبلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠,٧٥٤) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين أن أعلى تأثير لدقة المعلومات أنصب على متطلب القياس والتحليل والتحسين أولاً ، ثم متطلب نظام إدارة الجودة ثانياً ، وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية .

### الجدول (١٨)

تأثير كل مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الغزل والنسيج في الموصل .

F		R <sup>2</sup>	القياس والتحليل والتحسين	تحقيق المنتج	إدارة الموارد	مسؤولية الإدارة	نظام إدارة الجودة	B0	المتغيرات المعتمدة المتغيرات المستقلة التوقيت
الجدولية	المحسوبة		B5	B4	B3	B2	B1		
٣,٩٧	*٥٨,٢٥	٠,٨٤١	١,٠٣٢ *(٢,٤٥)	٠,٣٧٨ (٠,٧٠) N.S	٠,٥٩٩ (٠,٨٨) N.S	٠,٨٥٢ (١,٥١) N.S	٠,٩٧٢ *(٢,١٧)	٠,٩١٧	
٣,٩٧	*٣٣,٧٨	٠,٧٥٤	١,٢٩٨ *(٢,٥٢)	٠,٧٤٢ (١,١٢) N.S	١,١٠٥ (١,٣٢) N.S	١,٠٣١ (١,٤٨) N.S	١,٠٩٥ *(١,٩٩)	٠,٨٦٩	الدقة
٣,٩٧	*٢٩,٦٢٠	٠,٧٢٩	٠,٢٨١ N.S(١,٥١)	٠,١٥٠ N.S(٠,٥٢٦)	٠,٣٢٥ (١,٠١) N.S	٠,٤٩١ *(٢,١٣)	٠,٣٣٩ *(١,٨٠)	٠,٨٥٤	الملاءمة
٣,٩٧	*٣٢,٧٥	٠,٧٤٩	-١,٧٠٨ *(-٣,٠٤)	-٠,٣١٤ (٠,٤٣) N.S	-١,٤٤١ N.S(-١,٥٩)	-١,٢٦٩ N.S(-١,٦٨)	-١,٢٥٩ *(-٢,١٠)	٠,٨٦٥	الوضوح
٣,٩٧	*٣٥,٩٩	٠,٧٦٦	٠,٥٨٣ *(٢,٧٠)	٠,٥٢٥ *(١,٩٠)	٠,٧٣٣ *(٢,١٠)	٠,٤٧٠ *(١,٨٠)	٠,٠٦٥ N.S(٠,٢٨)	٠,٨٧٥	الشمولية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية

\*  $P < 0.05$

N.S: not Significant

\* :Significant

d.f= (5, 7)

N=13

( ) تشير الى قيم (t) المحسوبة

٣. تأثير ملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000  
يبين الجدول (١٨) وجود تأثير معنوي لملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة  
الجودة ISO 9001-2000 ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (29.620) وهي اكبر من  
قيمتها الجدولية البالغة (3.79) عند درجتى حرية (٧ ، ٥) ومستوى معنوية (0.05) ، وقد بلغ  
معامل التحديد  $(R^2)$  (0.729) ، ومن خلال ملاحظة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين  
أعلى تأثير لملاءمة المعلومات تركز في متطلب مسؤولية الإدارة أولاً ، ثم متطلب نظام إدارة  
الجودة ثانياً وبذلك فقد تحققت الفرضية الثالثة من الفرضية الرئيسة الثانية .

٤. تأثير وضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000  
يوضح الجدول (١٨) وجود تأثير معنوي لوضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة  
الجودة ISO 9001-2000 إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (32.75) وهي اكبر من قيمتها  
الجدولية البالغة (3.97) عند درجتى حرية (٧ ، ٥) ومستوى معنوية (0.05) ، وبلغ معامل  
التحديد  $(R^2)$  (0.749) وبعد متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (T) لها اتضح أن أعلى تأثير  
لوضوح المعلومات تركز على متطلبات القياس والتحليل والتحسين أولاً ثم متطلب نظام متطلب  
إدارة الجودة ثانياً وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسة الثانية .

٥. تأثير شمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000  
يشير الجدول (١٨) إلى وجود تأثير معنوي لشمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام  
إدارة الجودة ISO 9001-2000 . إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣٥,٩٩) وهي اكبر من قيمتها  
الجدولية البالغة (٣,٩٧) عند درجتى حرية (٧ ، ٥) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وبلغ معامل  
التحديد  $(R^2)$  (٠,٧٦٦) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين ان تأثير  
وضوح المعلومات تركز على متطلب القياس والتحليل والتحسين أولاً ومتطلب إدارة الموارد ثانياً  
ثم متطلب تحقيق المنتج ثالثاً ومتطلب مسؤولية الإدارة رابعاً ويدل هذا ان الفرضية الفرعية  
الخامسة من الفرضية الرئيسة الثانية قد تحققت.

ثالثاً:- تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الألبسة الولادية في الموصل.  
يوضح الجدول (١٩) تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية بوصفها متغيرات مستقلة في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 بوصفها متغيرات معتمدة على مستوى المعمل قيد الدراسة .

### الجدول (١٩)

تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الألبسة الولادية في الموصل.

F		R <sup>2</sup>	متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000		المتغيرات المعتمدة
الجدولية	المحسوبة		B1	B0	المتغيرات المستقلة
٤,٧٤	١٠,٤٠	٠,٤٦٥	٠,٣٨٨ (٣,٤٢)	٠,٦٨٢	مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية  
( ) تشير إلى قيم (t) المحسوبة

\*P < 0.05 N=14 d.f = ( 1, 12 )

يبين الجدول (١٩) نتائج تحليل الانحدار على مستوى معمل الألبسة الجاهزة في الموصل إذ نلاحظ وجود تأثير معنوي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (١٠,٤٠) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٧٤) عند درجتي حرية (١٢ ، ١) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (٠,٤٦٥) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين ان قيمة (t) المحسوبة بلغت (٣,٤٢) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٧٧) عند درجتي حرية (١٢ ، ١) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وبذلك تحققت الفرضية الرئيسية الثانية ، وفيما يأتي بيان لتأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وكما موضح في الجدول (٢٠).

١. تأثير توقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يوضح الجدول (٢٠) نتائج تحليل الانحدار والذي يبين وجود تأثير معنوي لتوقيت المعلومات في متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٤,٦٥) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٦٨) عند درجتي حرية (٨ ، ٥) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وقد بلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (٠,٢٢٣) ، ومن متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين أن تأثير التوقيت انصب على متطلب إدارة الموارد فقط ، إذ بلغت

قيمة (t) المحسوبة (-2,50) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,77) عند درجتي حرية (8 ، 5) ومستوى معنوية (0,05) أي ان الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية قد تحققت .

٢. تأثير دقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000  
يوضح الجدول (٢٠) التأثير المعنوي لدقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (10,22) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3,68) عند درجتي حرية (8 ، 5) ومستوى معنوية (0,05) ، وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (0,460) ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

### الجدول (٢٠)

تأثير كل مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الألبسة الولادية في الموصل.

F	المحسوبة	R <sup>2</sup>	القياس والتحليل	تحقيق	إدارة الموارد	مسؤولية	نظام إدارة	B0	المتغيرات المعتمدة المتغيرات المستقلة
			والتحسين	المنتج	الإدارة	الجودة	التوقيت		
الجدولية			B5	B4	B3	B2	B1		
3,68	*4,65	0,223	-0,050 N.S(-0,77)	0,33 N.S(0,871)	-0,198 *(-2,50)	-0,136 N.S(-1.09)	-0,167 N.S(-1,92)	0,857	التوقيت
3,68	*10,22	0,460	0,242 N.S(1,22)	0,267 N.S(1,20)	0,375 N.S(1,55)	0,222 N.S(0,80)	0,405 N.S(1,52)	0,678	الدقة
3,68	*24,96	0,675	1,020 *(5,28)	0,760 *(4,45)	0,811 *(3,44)	0,363 N.S(1,35)	0,904 *(3,51)	0,822	الملاءمة
3,68	*3,70	0,226	-0,188 N.S(-0,89)	-0,438 *(-1,86)	-0,522 *(-2,03)	-0,162 N.S(0,55)	-0,511 *(-1,81)	0,475	الوضوح
3,68	*4,54	0,275	-0,116 N.S(-0,72)	-0,031 N.S(0,01)	0,029 N.S(-0,14)	0,124 N.S(0,55)	0,048 N.S(-0,55)	0,524	شمولية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية

\* P<0.05

N.S: not Significant

\*:Significant

d.f = (5 , 8)

( ) تشير إلى قيم (t) المحسوبة

N=14

٣. تأثير ملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000  
يتبين من الجدول (٢٠) وجود تأثير معنوي لملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام  
إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٤,٩٦) وهي أكبر من قيمتها  
الجدولية البالغة (٣,٦٨٧) عند درجتي حرية (٨ ، 5) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وقد بلغ معامل  
التحديد ( $R^2$ ) (٠,٦٧٥) ، ومن متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) اتضح ان تأثير الملاءمة  
تركز على متطلب القياس والتحليل والتحسين اولاً ثم متطلب تحقيق المنتج ثانياً ، ومتطلب  
نظام إدارة الجودة ثالثاً ، ومتطلب إدارة الموارد اخيراً ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثالثة  
من الفرضية الرئيسية الثانية .

٤. تأثير وضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000  
يوضح الجدول (٢٠) وجود تأثير لوضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة  
ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣,٧٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية  
البالغة (٣,٦٨) عند درجتي حرية (٨ ، 5) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) وبلغ معامل التحديد  
( $R^2$ ) (٠,٢٢٦) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا B واختبار (t) لها اتضح أن تأثير وضوح  
المعلومات تركز على متطلب إدارة الموارد اولاً ، ثم متطلب تحقيق المنتج ثانياً ، واخيراً متطلب  
نظام إدارة الجودة ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية .

٥. تأثير شمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000  
يشير الجدول (٢٠) إلى وجود تأثير معنوي لشمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام  
إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٤,٥٤) وهي أكبر من قيمتها  
الجدولية البالغة (٣,٦٨) عند درجتي حرية (٨ ، ٥) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) ، وقد بلغ  
معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠,٢٧٥) ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية  
الرئيسية الثانية.

رابعاً: تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO  
9001-2000 على مستوى الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى .

يبين الجدول (٢١) تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية بوصفها متغيرات  
مستقلة في إقامة متطلبات نظام إدارة ISO 9001-2000 بوصفها متغيرات معتمدة على  
مستوى الشركة قيد الدراسة .

#### الجدول (٢١)

تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO  
9001-2000 على مستوى الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى.

F		R <sup>2</sup>	متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000		المتغيرات المعتمدة
الجدولية	المحسوبة		B1	B0	المتغيرات المستقلة
٤,٦٦	٨٠٩,٦٤	٠,٩٨٤	٠,٩٠٥ (٢٨,٤٥)	٠,٩٩٢	مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية  
( ) تشير إلى قيم (t) المحسوبة

P<0.05 N=15 d.f= (1, 13)

يبين الجدول (٢١) نتائج تحليل الانحدار على مستوى الشركة قيد الدراسة إذ نلاحظ وجود تأثير معنوي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٨٠٩,٦٤) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٦٦) عند درجتى حرية (١٣ ، ١) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (٠,٩٨٤) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (٢٨,٤٥) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٧٦) عند درجتى حرية (١٣ ، ١) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الرئيسة الثانية وفيما يأتي بيان تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وكما موضح في الجدول (٢٢).

١. تأثير توقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يوضح الجدول (٢٢) نتائج تحليل الانحدار إذ يشير إلى وجود تأثير معنوي لتوقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ويعزز ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (١٥٩,٩٧) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٤٨) عند درجتى حرية (٩ ، ٥) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وقد بلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (٠,٩٢٥) ، ومن متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين أن تأثير التوقيت تركز على متطلب تحقيق المنتج إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (٣,٩٩) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٧٦) عند درجتى حرية (٩ ، ٥) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الثانية .

٢. تأثير دقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

تشير معطيات الجدول (٢٢) إلى وجود تأثير معنوي لدقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٥١٣,٨٣) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٤٨) عند درجتى حرية (٩ ، ٥) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وقد بلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (٠,٩٧٥) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها تبين

أن الدقة تركز تأثيرها على مطلب القياس والتحليل والتحسين أولاً ومطلب تحقيق المنتج ثانياً ،  
ثم مطلب مسؤولية الإدارة ثالثاً ، ومطلب نظام إدارة الجودة رابعاً ، ومطلب إدارة الموارد أخيراً ،  
وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الثانية .

### الجدول (٢٢)

تأثير كل مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى

F		R <sup>2</sup>	القياس والتحليل والتحسين	تحقيق المنتج	إدارة الموارد	مسؤولية الإدارة	نظام إدارة الجودة	B0	المتغيرات المعتمدة
الجدولية	المحسوبة		B5	B4	B3	B2	B1		المتغيرات المستقلة
٣,٤٨	١٥٩,٩٧	٠,٩٢٥	٠,١٠١ N.S (-٠,٤١)	٠,٤٧٣ *(٣,٩٩)	٠,٠٨٨ N.S (٠,٢٠)	٠,١٠٧ N.S (٠,٤٧)	-٠,٠٨٠ N.S (-٠,٢٥)	٠,٩٦٢	التوقيت
٣,٤٨	* ٥١٣,٨٣	٠,٩٧٥	٠,٩١٥ *(٤,٦٥)	٠,٣٦١ *(٣,٨١)	٠,٨٧٠ *(٢,٥٣)	٠,٥٩٩ *(٣,٣٣)	٠,٦٥٢ *(٢,٦١)	٠,٩٨٨	الدقة
٣,٤٨	* ١١٥,٩٦	٠,٨٩١	-٠,٨٩٩ *(-٣,٨٦)	-٠,٠٧٣ N.S (-٠,٣٣)	-٠,٣٩١ N.S (-١,١٣)	-٠,٢٤١ N.S (-١,١٣)	٠,٢١٣ N.S (٠,٧٢)	٠,٩٤٨	الملاءمة
٣,٤٨	* ١٩٦,١٥	٠,٩٣٨	٠,٦٢٨ *(٢,٦٠)	٠,٠٢٢ N.S (٠,١٩)	٠,٤٢٣ N.S (٠,٦٢)	٠,٤٢٣ *(١,٩٢)	-٠,٠٦٣ N.S (٠,٢٠)	٠,٩٦٨	الوضوح
٣,٤٨	* ١٩,٦٣	٠,٦٠٢	٠,٤٣٤ *(٤,٧٢)	٠,١٤٦ *(٣,٣٠)	٠,١٨٣ N.S (٠,٤٩)	٠,١٨٣ *(٢,١٧)	٠,٠٦٢ N.S (٠,٠٥)	٠,٧٧٦	شمولية

الجدول من أعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية

\*P< 0.05 N.S: not Siynificant  
N= 15 d.f= (5, 9)

\*:Significant

( ) تشير إلى قيم (t) المحسوبة

٣. تأثير ملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000  
يتبين من الجدول (٢٢) أن هناك تأثير معنوي لملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات  
نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (١١٥,٩٦) وهي اكبر من

قيمتها الجدولية البالغة (3,48) عند درجتي حرية (9, 5) ومستوى معنوية (0,05) ، وبلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (0,891) ، ويتضح من متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) أن تأثير الملاءمة تركز على متطلب القياس والتحليل والتحسين إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (-3,86) وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1,76) عند درجتي حرية (9, 5) ومستوى معنوية (0,05) ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية.

4. تأثير وضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يتضح من الجدول (22) وجود تأثير معنوي لوضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (196,15) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3,48) عند درجتي حرية (9, 5) ومستوى معنوية (0,05) ، وبلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (0,938) ، ويتضح من متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) أن أعلى تأثير لوضوح المعلومات تركز بالترتيب على متطلب القياس والتحليل والتحسين أولاً ، ثم متطلب مسؤولية الإدارة ثانياً ، وهذا يعني أن الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية قد تحققت .

5. تأثير شمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (22) إلى وجود تأثير معنوي لشمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ويعزز ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (196,63) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3,48) عند درجتي حرية (9, 5) ومستوى معنوية (0,05) ، وبلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (0,602) ، ويتضح من متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) ان أعلى تأثير لشمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 تركز على متطلب القياس والتحليل والتحسين أولاً ، ثم متطلب تحقيق المنتج ثانياً ، واخيراً متطلب مسؤولية الإدارة ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثانية .

خامساً: تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة

ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية / نينوى

يبين الجدول (23) تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية بوصفها متغيرات مستقلة في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 بوصفها متغيرات معتمدة على مستوى الشركة قيد الدراسة .

الجدول (23)

تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية / نينوى.

F		R <sup>2</sup>	متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000		المتغيرات المعتمدة
الجدولية	المحسوبة		B1	B0	المتغيرات المستقلة
٤,١٧	١٠٠,٤٧	٠,٧٤٢	٠,٨٩١ (١٠,٠٢)	٠,٨٦١	مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية  
( ) تشير إلى قيم (t) المحسوبة

\*P< 0.05 N=37 d.f = (1, 35)

يبين الجدول (٢٣) نتائج تحليل الانحدار على مستوى الشركة قيد الدراسة إذ يشير إلى وجود تأثير معنوي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (١٠٠,٤٧) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,١٧) عند درجتي حرية (5٣ ، 1) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وقد بلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (٠,٧٤٢) ، ومن متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) تبين ان قيمة (t) المحسوبة بلغت (١٠,٠٢) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٩) عند درجتي حرية (5٣ ، 1) ، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الرئيسية الثانية وفيما يأتي تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، وكما موضح في الجدول (٢٤).

١. تأثير توقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يوضح الجدول (٢٤) نتائج تحليل الانحدار إذ يشير إلى وجود تأثير معنوي لتوقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ويعزز ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٣٨,٥٢) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.53) عند درجتي حرية (٣١ ، ٥) وبمستوى معنوية (0.05) وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) له (٠,٥٢٤) ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية .

٢. تأثير دقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يتضح من الجدول (٢٤) وجود تأثير معنوي لدقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (١٣٥,٣٣) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢,٥٣) عند درجتي حرية (٣١ ، ٥) وبمستوى معنوية (0.05) ، وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (٠,٧٩٥) ، ومن متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها يتضح ان تأثير دقة المعلومات تركز في متطلب القياس والتحليل والتحسين اولاً، ثم متطلب تحقيق المنتج ثانياً ،

ومتطلب مسؤولية الإدارة ثالثاً ، واخيراً متطلب إدارة الموارد ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

الجدول (٢٤)

تأثير كل مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية / نينوى

F		R <sup>2</sup>	القياس التحليل والتحسين	تحقيق المنتج	إدارة الموارد	مسؤولية الإدارة	نظام إدارة الجودة	B0	المتغيرات المعتمدة المتغيرات المستقلة
الجدولية	المحسوبة		B5	B4	B3	B2	B1		
2.53	٣٨,٥٢ *	٠,٥٢ ٤	٠,٠٣٤ (٠,٢٨) N.S	٠,٠٣٠ (٠,٢٠) N.S	٠,١٥٦ (٠,٩٦) N.S	٠,٠٨٢ (٠,٤٦) N.S	٠,٠٤٢ N.S(٠,٢٦)	٠,٧٢ ٤	التوقيت
٢,٥٣	١٣٥,٣ *٣	٠,٧٩ ٥	٠,٧٠٢ *(٣,١٤)	٠,٦٥٦ *(٢,٩٤)	٠,٤٧٤ *(١,٩٧)	٠,٦٣٠ *(٢,٣٩)	٠,١٢٢ N.S(٠,٥٠)	٠,٨٩ ١	الدقة
٢,٥٣	٤٦,٤٠ *	٠,٥٧ ٠	-٠,١٤٤ (٠,٧٤-) N.S	-٠,٢٣٦ (١,٢٢-) N.S	-٠,٢٤٨ (١,١٩-) N.S	-٠,٠٥٩ (٠,٢٦-) N.S	٠,٤١٢ *(١,٩٨)	٠,٧٥ ٥	الملاءمة
٢,٥٣	٩٣,٣٨ *	٠,٧٢ ٧	٠,٤٢٥ *(١,٨٥)	٠,٥٢٦ *(٢,٣١)	٠,٣٢٨ (١,٣٢) N.S	٠,٥٨٤ *(٢,١٦)	٠,١٢٦ (٠,٥٠١) N.S	٠,٨٥ ٣	الوضوح
٢,٥٣	١٦,٣٧	٠,٣١	-٠,٢٤٤	-٠,٢٠٥	-٠,٠٢٥	-٠,٤٦٢	٠,٢٣٦	٠,٥٦	الشمولية

	*	٩	-)	(١,٤٤-)	(٠,١٦-)	-)	N.S(١,٥٣)	٥	
			*(١,٧٧)	N.S	N.S	*(٢,٧٥)			

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية

\*P< 0.05

N.S: not Significant

\*:Significant

d.f= (5 , 31)

( ) تشير إلى قيم (t) المحسوبة

N=37

### ٣. تأثير ملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

تشير معطيات الجدول (٢٤) إلى وجود تأثير معنوي لملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (٤٦,٤٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢,٥٣) عند درجتي حرية (٥ ، ٣١) وبمستوى معنوية (0.05) ، وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠,٥٧٠) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا واختبار (t) لها يتضح أن تأثير ملاءمة المعلومات تركز في متطلب نظام إدارة الجودة إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (١,٩٨) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٩) عند درجتي حرية (٥ ، ٣١) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ويشير هذا إلى أن الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية قد تحققت .

### ٤. تأثير وضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (٢٤) إلى وجود تأثير معنوي لوضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٩٣,٣٨) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢,٥٣) عند درجتي حرية (٥ ، 31) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠,٧٢٧) ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها اتضح ان تأثير وضوح المعلومات تركز على متطلب مسؤولية الإدارة أولاً ومتطلب تحقيق المنتج ثانياً ثم متطلب القياس والتحليل والتحسين ثالثاً وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية .

### ٥. تأثير شمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (٢٤) إلى وجود تأثير معنوي لشمولية المعلومات في متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (١٦,٣٧) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢,٥٣) عند درجتي حرية (٥ ، 31) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) وقد بلغ معامل

التحديد (  $R^2$  ) (0,319) ومن خلال متابعة بيتا ( B ) واختبار ( t ) لها اتضح أن أعلى تأثير لشمولية المعلومات تركز في متطلب مسؤولية الإدارة أولاً ثم متطلب القياس والتحليل والتحسين ثانياً. وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثانية.

سادساً: تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية / مديرية شبكات الشمال الغربي .

يبين الجدول (٢٥) تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية بوصفها متغيرات مستقلة في متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 بوصفها متغيرات معتمدة على مستوى المديرية قيد الدراسة .

#### الجدول (٢٥)

تأثير مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية / مديرية شبكات الشمال الغربي.

F		R <sup>2</sup>	متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000		المتغيرات المعتمدة
الجدولية	المحسوبة		B1	B0	المتغيرات المستقلة
٥,٣١	٣١,٤٧	٠,٧٩٧	٨١٤ (٥,٦١)	٨٩٣	مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية

( ) تشير إلى قيم ( t ) المحسوبة d.f = ( 1 , 8 ) \*P < 0.05 N=10

يبين الجدول (٢٥) نتائج تحليل الانحدار على مستوى المديرية قيد الدراسة إذ يشير إلى وجود تأثير معنوي لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة ( F ) المحسوبة (٣١,٤٧) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٥,٣١) عند درجتي حرية ( 8 ، 1 ) ومستوى معنوية (٠,٠٥) وقد بلغ معامل التحديد (  $R^2$  ) (٠,٧٩٧) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا ( B ) واختبار ( t ) اتضح أن قيمة ( t ) المحسوبة بلغت (٥,٦١) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٨٣) عند درجتي حرية ( 8 ،

1) ومستوى معنوية (0,05) ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الرئيسية الثانية وفيما يأتي تأثير كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، وكما موضح في الجدول (٢٦).

### ١. تأثير توقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يوضح الجدول (٢٦) نتائج تحليل الانحدار إذ يشير إلى وجود تأثير معنوي لتوقيت المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ويعزز ذلك قيمة (F) المحسوبة (١١,٣٢) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٥,١٩) عند درجتي حرية (٤ ، ٥) وبمستوى معنوية (0.05) وبلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) له (٠,٥٣٤) ، ومن متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها اتضح أن تأثير توقيت المعلومات تركز في متطلب نظام إدارة الجودة إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (١,٩٠) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٨٣) عند درجتي حرية (٤ ، ٥) ومستوى معنوية (0,05) ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية .

### ٢. تأثير دقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يتضح من الجدول (٢٦) وجود تأثير معنوي لدقة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٥,٣٢) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٥,١٩) عند درجتي حرية (٤ ، ٥) وبمستوى معنوية (0.05) ، وبلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠,٤٠٠) ، ومن متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها يتضح ان تأثير دقة المعلومات تركز في متطلب إدارة الموارد أولاً ، ومتطلب القياس والتحليل والتحسين ثم متطلب تحقيق المنتج واخيراً متطلب مسؤولية الإدارة وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

#### الجدول (٢٦)

تأثير كل مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية / مديرية

#### شبكات الشمال الغربي

F	R <sup>2</sup>	القياس لتحليل والتحصين	تحقيق المنتج	إدارة الموارد	مسؤولية الإدارة	نظام إدارة الجودة	B0	المتغيرات المعتمدة	
								المتغيرات المستقلة	
الجدولية	المحسوبة	B5	B4	B3	B2	B1			
	٥,١٩	* ١١,٣٢	٠,٥٣٤	٠,٠٣٧ N.S(٠,١٤)	-٠,٢٩٩ N.S(-٠,٦٩)	٠,٠٧١ N.S(٠,١٤)	-٠,١٦٠ N.S(-٠,٥٠)	٠,٢١٨ (١,٩٠) *	٠,٧٦٦

٥,١٩	*٥,٣٢	٠,٤٠٠	٠,٤٢٢ *(٢,٨٠)	٠,٦٠٧ *(٢,٤٢)	٠,٩٣٥ *(٣,٢٦)	٠,٤٨٧ *(٢,٦٢)	-٠,٠٣٠ (-٠,٤٥) N.S	٠,٦٣٢
٥,١٩	*٤٧,٢٤	٠,٨٥٥	٠,٢٦٤ N.S(١,١٨)	-٠,٠٨١ N.S(-٠,٢٢)	-٠,٤٩٤ N.S(-١,١٦)	٠,٧٦٩ *(٢,٧٨)	٠,٥٨٦ (٣,٩٢) *	٠,٩٢٥
٥,١٩	*١٦,١٣	٠,٦٦٨	٠,٠٩٢ N.S(٠,٤٤)	-٠,٢٦١ N.S(-٠,٧٤)	٠,٦٣٣ N.S(-١,٥٧)	٠,٢٤١ N.S(٠,٩٢)	٠,٤٣٦ (٣,٦٧) *	٠,٨١٨
٥,١٩	*١٢,٩٥	٠,٦١٨ N.S(٠,٣٤)	٠,٦٩٠ N.S(١,٢٣)	٠,٨٣٧ N.S(١,٣٠)	-٠,٣٨٩ N.S(-٠,٩٢)	-٠,٤٤٧ *(٣,٠٠-)	٠,٧٨٦	الشمولية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية

N.S: not Significant \* :Significant

\*P< 0.05

d.f=(5, 4)

( ) تشير إلى قيم (t) المحسوبة

N=10

### ٣. تأثير ملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

تشير معطيات الجدول (٢٦) إلى وجود تأثير معنوي لملاءمة المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ويدعم ذلك قيمة (f) المحسوبة والبالغة (٤٧,٢٤) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٥,١٩) عند درجتي حرية (4، 5) وبمستوى معنوية (0.05) وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠,٨٥٥) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا واختبار (t) لها يتضح أن تأثير ملاءمة المعلومات تركز في متطلب نظام إدارة الجودة أولاً ، ثم متطلب مسؤولية الإدارة ثانياً ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية .

### ٤. تأثير وضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (٢٦) إلى وجود تأثير معنوي لوضوح المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ويعزز ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (١٦,١٣) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٥,١٩) عند درجتي حرية (5,4) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠,٦٦٨) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (B) واختبار (t) لها اتضح أن تأثير وضوح المعلومات تركز على متطلب نظام إدارة الجودة إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (٣,٦٧) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٨٣) عند درجتي حرية (5,4)

ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وبذلك فقد تحققت الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسة الثانية

#### ٥. تأثير شمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

يشير الجدول (٢٦) إلى وجود تأثير معنوي لشمولية المعلومات في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (١٢,٩٥) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٥,١٩) عند درجتي حرية (٥,٤) وبمستوى معنوية (٠,٠٥) ، وقد بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (٠,٦١٨) ، ومن خلال متابعة بيثا (B) واختبار (t) لها اتضح أن أعلى تأثير لشمولية المعلومات تركز على متطلب نظام إدارة الجودة إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (٣,٠٠) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٨٣) عند درجتي حرية (٥,٤) ومستوى معنوية (٠,٠٥) ، وبهذا فقد تحققت الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسة الثانية.

## الفصل الخامس الاستنتاجات والتوصيات

تركزت جهود هذه الدراسة على تشخيص أثر فاعلية نظام المعلومات الإدارية من خلال مؤشرا ته في إقامة متطلبات نظام الجودة ISO 9001-2000. ويمثل هذا الفصل خاتمة الجهد وعرض لأهم الاستنتاجات التي خلصت إليها والتوصيات المقدمة انسجاما مع أهداف الدراسة وفرضياتها وفي ضوء نتائج اختبار أنموذج الدراسة وفرضياتها ، عليه يتضمن هذا الفصل مبحثين هما:

**المبحث الأول: الاستنتاجات**

**المبحث الثاني: التوصيات**

## المبحث الأول الاستنتاجات

تطرقنا في الدراسة في فصولها السابقة إلى أحد الموضوعات المعاصرة والمهمة في حقل الإدارة وهو فاعلية نظام المعلومات الإدارية ، ونظام إدارة الجودة ISO 9001-2000. وقد تم التطرق إلى الخلفية النظرية للموضوع فضلاً عن بيان أثر كل مؤشر من مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في المنظمات قيد الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة استنتاجات وكالاتي :

1- هناك قدر من الاتفاق بين آراء معظم الكتاب والباحثين حول أهم المؤشرات الواجب توفرها لتحقيق فاعلية نظام المعلومات الإدارية وهي التوقيت ، والدقة ، والملاءمة ، والوضوح ، والشمولية ، فضلاً عن مؤشرات أخرى لم نتطرق إليها الدراسة.

2- يعد نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 من الموضوعات الحديثة والمهمة في مجال إدارة الإنتاج والعمليات بوصفه فلسفة إدارية يسعى من خلال متطلباته إلى تحقيق أهداف المنظمات .

3- إن تطبيق المنظمات لنظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 يسهم في تقديم منتجات بجودة عالية تحقق رضا الزبائن ، لذا تسعى المنظمات في العديد من الدول إلى تحقيق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 .

4 - أظهرت نتائج وصف وتشخيص مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية على مستوى الشركات والمعامل قيد الدراسة أن معظم المبحوثين يتفوقون على أن نظام المعلومات الإدارية المتوفر لديهم يزودهم بالمعلومات في الوقت المناسب ، وبالدفقة المرجوة ، وملائمة للحالات أو المشكلات التي تواجههم ، فضلاً عن وضوح المعلومات المطلوبة من قبلهم ، وشمولية هذه المعلومات .

5- استنتج الباحث من وصف وتشخيص متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 الآتي:

1.5- تتفق إجابات معظم المبحوثين على أن شركاتهم ومعاملهم تحاول أن تقيم متطلب نظام إدارة الجودة من خلال إقامة فقراته كأعداد دليل الجودة، وحصص وتوحيد الاستثمارات الخاصة بالنظام.

2.5- تتفق إجابات معظم المبحوثين على أن متطلب مسؤولية الإدارة يتم تحقيقه في الشركات والمعامل قيد الدراسة ، ويتم ذلك من خلال توثيق متطلبات الزبون وسياسة الجودة ، فضلاً عن توثيق المسؤوليات والصلاحيات في الأقسام ذات العلاقة بالجودة ، وغيرها من الفقرات الخاصة بهذا المتطلب .

3.5- تحاول الشركات والمعامل قيد الدراسة إقامة متطلب إدارة الموارد وذلك من خلال امتلاكها سجلات تتضمن معلومات عن تدريب العاملين في مجال الجودة ، والاهتمام بالمعلومات التي تحتاجها في حقل الجودة، وامتلاك وثائق توفر معلومات عن موارد الشركة وبنيتها التحتية . ويتضح ذلك من خلال اتفاق أكثرية المبحوثين على هذه الفقرة .

4.5- تتفق إجابات معظم المبحوثين على أن شركاتهم ومعاملهم تلبي فقرات متطلب تحقيق المنتج ومن ثمة إقامة هذا المتطلب .

5.5- تتفق إجابات أغلب المبحوثين على أنهم يحاولون إقامة متطلب القياس والتحليل والتحسين وذلك عن طريق تحقيق فقرات هذا المتطلب، كتحديد المنتجات غير المطابقة للمواصفات واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية وغيرها من الفقرات.

6- هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، أي أن زيادة فاعلية نظام المعلومات الإدارية تزيد من إمكانية إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في الشركات قيد الدراسة

بصورة عامة ، والشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال/فرع نينوى ، ومعمل الغزل والنسيج في الموصل بصورة خاصة . وكانت علاقات الارتباط بين المتغيرات الفرعية كالاتي:

1.6- وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مؤشر توقيت المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ كلما تم توفير المعلومات بالتوقيت المناسب أدى ذلك إلى زيادة فرصة إقامة هذه المتطلبات في الشركات والمعامل قيد الدراسة .

2.6- تتسم العلاقة بين مؤشر دقة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة 9001-2000 ISO بالإيجابية والمعنوية في الشركات قيد الدراسة ، باستثناء الشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية/مديرية شبكات الشمال الغربي إذ كانت العلاقة غير معنوية .

3.6- يتضح وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مؤشر ملاءمة المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 . إذ كلما اتصفت المعلومات المتوفرة بالملاءمة ازدادت فرصة إقامة تلك المتطلبات في الشركات والمعامل قيد الدراسة عامة، والشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال/فرع نينوى ، والشركة العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية/مديرية شبكات الشمال الغربي خاصة .

4.6- اتضح أن زيادة وضوح المعلومات تزيد من إمكانية إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ويتبين ذلك من خلال وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المتغيرين في الشركات والمعامل قيد الدراسة ، باستثناء معمل الألبسة الولادية في الموصل فقد كانت العلاقة غير معنوية .

5.6- هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مؤشر شمولية المعلومات وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، إذ انه كلما كانت المعلومات شاملة أدى ذلك إلى إمكانية إقامة هذه المتطلبات في الشركات والمعامل قيد الدراسة عامة ، والشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال/فرع نينوى خاصة.

7- تؤثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية معنوياً في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في الشركات والمعامل قيد الدراسة بصورة عامة ، والشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى بصورة خاصة.

1.7 - تؤثر مؤشر توقيت المعلومات معنوياً في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في الشركات والمعامل قيد الدراسة ، أي أن توفير معلومات بالوقت المطلوب إلى إقامة هذه المتطلبات ، ويتم ذلك من خلال توفير هذه المعلومات عند الحاجة إليها ، وسهولة الحصول عليها واسترجاعها .

2.7- يلعب مؤشر دقة المعلومات دوراً واضحاً في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ويتضح ذلك من خلال التأثير المعنوي لدقة المعلومات في إقامة متطلبات هذا

النظام في الشركات والمعامل قيد الدراسة بعامه، والشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى بخاصة.

3.7- تؤثر مؤشر ملائمة المعلومات معنويا في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة 9001-ISO 2000 ، حيث تسهم ملائمة المعلومات إسهاما معنويا في إقامة هذه المتطلبات في الشركات والمعامل بصورة عامة، ومعمل الالبسة الولادية بصورة خاصة ، وذلك من خلال توافق المعلومات المتاحة مع حاجات المستفيدين منها.

4.7- يؤثر مؤشر وضوح المعلومات معنويا في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 2000-9001 في الشركات والمعامل قيد الدراسة.

5.7- تدفع مؤشر شمولية المعلومات إلى إمكانية إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 2000-9001 ، ويتضح ذلك من خلال التأثير المعنوي لشمولية المعلومات في إقامة هذه المتطلبات في الشركات والمعامل قيد الدراسة بعامه، ومعمل الغزل والنسيج في الموصل بخاصة إذ أن إتاحة معلومات تفي لجميع حاجات المستفيدين تجعل من المعلومات شاملة .

## المبحث الثاني التوصيات

اعتمادا على استنتاجات الدراسة يعرض هذا المبحث أهم التوصيات الضرورية للشركات والمعامل قيد الدراسة ، فضلاً عن بعض الدراسات المستقبلية المقترحة للباحثين ذات الآفاق المستقبلية .

### التوصيات

- 1- يرى الباحث إمكانية اهتمام الشركات والمعامل قيد الدراسة بتصميم نظام محوسب لمعلومات الجودة بهدف توفير معلومات خاصة تتعلق بالجودة للمستفيدين منها بسهولة وبالوقت المطلوب.
- 2- من الضروري اهتمام الشركات والمعامل قيد الدراسة بالتطورات المستمرة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات من أجل زيادة فاعلية نظام المعلومات الإدارية من خلال توفير المعلومات بالتوقيت المناسب، والدقة المطلوبة، والملائمة للحالة القائمة، والواضحة والشاملة لجميع جوانب الحالة على الرغم من توفر المعلومات بالخصائص المذكورة في هذه الشركات.
- 3- يدعو الباحث إلى ضرورة تطوير قسم نظام المعلومات الإدارية وبهيكل إداري خاص ، لان تطوير هذا القسم المتخصص يزيد من كفاءة وفاعلية هذا النظام من خلال تهيئة أفراد متخصصين في مجال المعلومات يعملون على توفير المعلومات المناسبة للمستفيدين ، فضلاً عن متابعة التطورات في مجال تقنية المعلومات .

- 4- ضرورة اهتمام الشركات والمعامل قيد الدراسة بنظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 والعمل على تدريب العاملين على استخدامه باستمرار وبجدية أكبر على أن لا يكون الهدف من تطبيق النظام هو مجرد رد فعل لتوجيهات الهيئات ذات العلاقة .
- 5- يتطلب من الشركات والمعامل قيد الدراسة ضرورة الاهتمام بتوثيق المعلومات الخاصة بالجودة وذلك من خلال إعداد دليل للجودة، ودليل للطرق الإجرائية ، ودليل تعليمات العمل وذلك من خلال السجلات والتقارير والملفات الخاصة بالجودة .
- 6- ضرورة قيام الشركات والمعامل قيد الدراسة باستحداث قسم متخصص بنظام إدارة الجودة يسمى قسم إدارة الجودة ، ويتحمل مسؤولية متابعة مدى تحقق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، ومتابعة العاملين في مجال الجودة، على أن يرتبط هذا القسم بالمدير العام للشركة أو المعمل .
- 7- قيام الإدارات ومدققي الجودة في الشركات والمعامل قيد الدراسة برفع مستوى وعي العاملين فيها حول قضايا الجودة وغرس الشعور بالمسؤولية تجاهها.
- 8- يدعو الباحث إدارة الشركات والمعامل قيد الدراسة إلى زيادة الاهتمام بمؤشر توقيت المعلومات من خلال العمل على إيصال المعلومات المطلوبة عند الحاجة إليها بسرعة وسهولة . وخاصة الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / فرع نينوى .
- 9- يتطلب من إدارة معمل الغزل والنسيج في الموصل ، والشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال/ فرع نينوى . زيادة التركيز على مؤشر دقة المعلومات ، وملاءمة المعلومات.
- 10- زيادة الاهتمام بمؤشر وضوح المعلومات في معمل الغزل والنسيج في الموصل .
- 11- ضرورة التركيز على مؤشر شمولية المعلومات في معمل الألبسة الولادية في الموصل ، ومعمل الغزل والنسيج في الموصل، من خلال تغطية المعلومات لجميع جوانب المشكلة القائمة .
- 12- يوصي الباحث بضرورة زيادة التركيز على إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ، وذلك من خلال تطبيق فقرات هذه المتطلبات بصورة كاملة.
- 13- كما يوصي الباحث الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية بتكثيف الدورات والندوات والمحاضرات والحوارات مع إدارات الشركات والمعامل ومتخصصي الجودة فيها ، وذلك من خلال التنسيق والتعاون مع الجامعات العراقية وبما يحقق التهيئة النفسية والفكرية اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 لما يحققه من مزايا حالية ومستقبلية للشركات كالحصول على العقود التجارية وانفتاحها على الأسواق الوطنية والدولية.

### **الدراسات المستقبلية**

- في إطار المقترحات للباحثين في الدراسات المستقبلية ندعو الى إجراء الدراسات الآتية:
- 1- دور مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في تفعيل قرارات الإنتاج والعمليات.
- 2- أثر فاعلية نظام المعلومات الإدارية في الإبداع التقني.

- 3- أثر تقنية المعلومات في زيادة فاعلية نظام المعلومات الإدارية.
- 4- نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 ودوره في تحسين الخدمات في المنظمات الخدمية.
- 5- دور نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في تحقيق المزايا التنافسية للمنظمة.

## المصادر

أولاً : المصادر العربية

أ - الندوات :

- ١- اللجنة الوطنية للجودة الشاملة، (2002)، الندوة العلمية الثانية لإدارة الجودة الشاملة ، بغداد .

ب - الإصدارات

- ١- إصدارات المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ،(2001)، تقنية المعلومات ، بموجب المنهاج الدولي الذي أقرته الأمم المتحدة للتجارة والتنمية .
- ٢- الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية، دليل استرشادي رقم (١٠٠٠) .
- ٣- الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية، دليل استرشادي رقم (١٠٠٠١) .

ب - دورات تدريبية

- ١- حكمت رشيد سلطان ،(2000)، المواصفة ISO 9001-2000 الماهية ومتطلبات التحقيق ، مجموع محاضرات الفريق الاستشاري لأنظمة إدارة الجودة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، العراق .

د - الاطاريح والرسائل الجامعية

- ١- احمد عبد الرزاق سلمان ،(1996)، تقويم أداء المنظمات ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .

- ٢- احمد عوض بن مبارك، (2002)، تصميم أنموذج تقويم تكاملي لنظامي إدارة الجودة والبيئة وفقا لمتطلبات المواصفتين الدوليتين ISO 9001 & ISO 14001 : دراسة حالة في الشركة اليمنية لصناعة السمن والصابون ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- ٣- احمد عبد الوهاب آل يحيى ، (1999)، دراسة حالة في معمل السممت الأبيض في الفلوجة رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- ٤- بشرى عبد العزيز العبيدي ، (2000)، أثر مقومات نظام المعلومات الإدارية في فاعلية النظام : دراسة تحليلية في شركة ذات الصواري العامة للصناعات الكيماوية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- ٥- حسن علي عبد الزعبي ، (1999)، اثر نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي : دراسة تطبيقية في المصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- ٦- سناء عبد الرحيم العبادي ، (1997)، تقويم فاعلية نظام تقويم أداء العاملين : رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- ٧- علي محسن يوسف الناصر ، (1993)، نظام المعلومات التسويقي وتأثيره في المبيعات : دراسة ميدانية في المنشأة العامة للصناعات الجلدية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- ٨- ليلي جار الله خليل ، (2000)، العلاقة والأثر بين دورة حياة المنظمة والسلوك الاستراتيجي والفاعلية التنظيمية : دراسة آراء المديرين في المنظمات الصناعية المختلطة والخاصة / نينوى ، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
- ٩- ميسر إبراهيم الجبوري ، (1999)، متطلبات الحصول على شهادة ISO 9000 : دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء الشركات الصناعية العراقية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
- ١٠- محمد خليل إبراهيم ، (1999)، نظام إدارة الجودة ISO 9001 : دراسة تطبيقية في معمل السجاد الميكانيكي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة المستنصرية .
- ١١- مها سليم آل مصطفى ، (2001)، تصميم نظام الجودة في ظل متطلبات ISO 9002 : دراسة حالة في شركة بعقوبة لتعليب الأغذية وتصنيع التمور المحدودة ، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .

- ١٢- محمد عبد حسين الطائي، (1995)، اثر المناخ التنظيمي في مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ، دراسة تحليلية لآراء صانعي القرارات في عينة من الجامعات العراقية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
- ١٣- محمد عبد الرحمن النظاري، (1990)، نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، الجامعات الأردنية .
- ١٤- ماجد محمد صالح سليمان ، (1998)، العلاقة بين خصائص المعلومات البيئية والأسبقيات التنافسية وأثرها في اختيار قرارات الإنتاج والعمليات : دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة / نينوى ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .

#### هـ- الدوريات

- ١- بسمان فيصل محجوب، (2002)، إدارة التغيير ومتطلبات استراتيجية التفوق النوعي : دراسة تحليلية نظرية ، مجلة بحوث المستقبلية ، العدد 6 .
- ٢- جمال أبو دولة ، حمد علي النيايدي ، (2000)، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة ، مجلة أبحاث أليرموك ، المجلد 16 ، العدد 4 .
- ٣- عماد عبد الوهاب الصباغ ، (2001)، أدلة لإدارة المعلومات في منظمات الأعمال العربية ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 8 ، العدد 26 .
- ٤- فاضل حميد الدليمي ، (1994)، مداخل فاعلية المنظمة : دراسة تحليلية تطبيقية لقطاع التعليم العلي في العراق ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 21 ، العدد 4 .
- ٥- ليث سعد الله حسين ، (1992)، اعتماد تطبيقات نظام معلومات الأفراد في المنظمة مجلة تنمية الرافدين ، العدد 36 .
- ٦- محمد احمد الطراونة ، (1996)، الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الأردنية ، مجلة المنار ، المجلد 1 ، العدد 36 .
- ٧- محمد احمد الطراونة ، (2000)، ايزو ٩٠٠٠ (ISO 9000) الفوائد والصعوبات : دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الأردنية ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 27 ، العدد 2 .
- ٨- محمد عبد حسين الطائي ، (1991)، اثر متغيرات البيئة التنظيمية للمنظمة في اعتماد تطبيقات نظام المعلومات الإدارية ، مجلة تنمية الرافدين ، العدد 34 .
- ٩- محمد عبد حسين الطائي ، (1998)، ظاهرة الانحراف في المعلومات المفهوم الأسباب الآثار ، مجلة تنمية الرافدين ، العدد 55 .

- ١٠- محمد عبد الفتاح الصيرفي، (1993)، تقييم نظم المعلومات الإدارية : دراسة تطبيقية على ديوان محافظة السويس ، مجلة المال والتجارة ، العدد 293 .
- ١١- محمد عبد الوهاب العزاوي، (2001)، متطلبات نظام إدارة الجودة الجامعية وفقا للمواصفة العلمية ISO 9001-2000 ، مجلة بحوث مستقبلية ، العدد 5 .
- ١٢- مسعود عبد الله بدري، (1999)، إدارة الجودة وتأثيرها على أداء المنشآت في دولة الإمارات العربية المتحدة : دراسة باستخدام التحليل المساري ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، المجلد ٢٦ ، العدد ٢ .
- ١٣- محمد طعمانة، (٢٠٠١)، إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي ، مجلة أبحاث اليرموك ، المجلد ١٧ ، العدد ١ .
- ١٤- مركز البحوث المالية والمصرفية، (٢٠٠١)، إدارة الجودة الشاملة في المصارف ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، المجلد ١٩ ، العدد ٢ .
- ١٥- نزار عبد المجيد البروراي، (٢٠٠٠)، مستلزمات إدارة الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في المنظمات العراقية : رؤية مستقبلية ، مجلة المنصور ، المجلد ١ ، العدد ١ .
- ١٦- نزار عبد المجيد البروراي و محمد خليل القيسي، (٢٠٠٠)، نظام إدارة الجودة ISO 9000 : دراسة تطبيقية في معمل السجاد الميكانيكي، مجلة بحوث مستقبلية، العدد ١

و- الكتب

- ١- أبي سعيد ألد يوه جي، (2000)، المفهوم الحديث لإدارة للتسويق ، الطبعة الأولى ، الحامد للنشر والتوزيع ، عمان .
- ٢- إسماعيل إبراهيم القزاز وآخرون، (2001)، متطلبات التطبيق العلمي لمواصفة أليزو 9001-2000 لنظام إدارة الجودة ، الأشقر للطباعة ، بغداد .
- ٣- خليل إبراهيم العاني وآخرون، (2002)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات أليزو -9001 2000 ، الطبعة الأولى ، الأشقر للطباعة ، بغداد .
- ٤- رايوند مكليود، ترجمة علي سرور وعاصم احمد المحامي، (1990)، نظم المعلومات الإدارية ، دار المريخ للنشر ، الرياض .
- ٥- سعد غالب ياسين، (1998)، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار النيازكي للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- ٦- سعد غالب ياسين، (2000)، تحليل وتصميم نظم المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

- ٧- سونيا محمد البكري، (2000)، إدارة الإنتاج والعمليات (مدخل النظم) ، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، القاهرة .
- ٨- طاهر رجب القدار ،(1997)، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والايزو ISO 9000 ، الطبعة الأولى ، دار الحصاد للطبع ، دمشق .
- ٩- عادل الشبراوي ،(1995)، الدليل العلمي لتطبيق الجودة الشاملة : ايزو 9000 المقارنة المرجعية ، شعاع للطبع ، القاهرة .
- ١٠- عباس العبودي ،(1990)، شريعة حمورابي - دراسة قانونية ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل .
- ١١- عبد الستار محمد العلي ،(2000)، إدارة الإنتاج بين النظرية والتطبيق - مدخل كمي ، الطبعة الأولى ، دار الوائل للطباعة والنشر ، عمان .
- ١٢- عماد عبد الوهاب الصباغ ،(1996)، الحاسوب في إدارة الأعمال / أنظمة - تطبيقات وإدارة الطبعة الأولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان .
- ١٣- عمر احمد همشري ،(2001)، الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان .
- ١٤- كامل السيد غراب و فادية محمد حجازي ،(1997)، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، مطابع جامعة الملك سعود ، الرياض .
- ١٥- مأمون الدراوكة واخرون ،(2001)، إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الأولى دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان .
- ١٦- ماجد خشبة ،(1995)، نظم دعم القرار ، دار الرضا للطباعة والنشر ، القاهرة .
- ١٧- محمد إسماعيل عمر ،(2000)، أساسيات الجودة في الإنتاج ، دار الكتب لطباعة والنشر ، القاهرة .
- ١٨- محمد توفيق ماضي ،(1995)، إدارة الجودة . مدخل النظام المتكامل ، الطبعة الأولى دار المعروف ، القاهرة .
- ١٩- محمد سعيد خشبة ،(1992)، نظم المعلومات : المفاهيم - التحليل - التصميم ، موسوعة المعلومات التكنولوجية ، جامعة الأزهر ، القاهرة .
- ٢٠- محمد عبد حسين الطائي ،(2000) ، نظام المعلومات الإدارية ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل .
- ٢١- محمد عبد الوهاب العزاوي ، (2002)، أنظمة إدارة الجودة ISO 9000 , ISO 14000 ، الطبعة الأولى ، دار الوائل للنشر والتوزيع ، عمان .

- ٢٢- نظمي نصر الله، (١٩٩٩)، ايزو 9000 إصدار عام 2000 خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الإدارية، إصدارات اتحاد الصناعة المصرية، القاهرة .
- ٢٣- هلال عبود البياتي وعلاء عبد الرزاق حسن، (1992)، المدخل لنظام المعلومات الإدارية، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل .

#### ثانياً: المصادر الأجنبية

##### **International Organization for Standardization issues-A**

- 1- Document No .2 / N525R,(2001), Guidance on the Documentation requirement of ISO 9001 – 2000.
- 2- ISO9001- 2000,(2000),Quality Management Systems Requirements, 3<sup>rd</sup>.
- 3- ISO 9004 , (2000) ,Quality Management Systems .Guidelines for performance Improvements , 2<sup>nd</sup>
- 4- ISO 9001, (2000), ISO 9001 for Small Businesses.

##### **B- Periodicals**

**Anonymous,(1987), Management Information System: A -١ foundation for Better Decisions , Small Business report , Vol. 12 , No. 10 .**

**David Verboom,(2002), Can ISO 9001 – 2000 aid the human -٢ Sector , management Systems , Vol. 3 , No. 3 .**

- 3- Delone , W. H & Mclean , E .R,(1992), Information Systems Success : The quest for dependent variable , Information Systems Research , Vol. 3 , No. 2 .
- 4- Eduardo Germano,(2002), Interoperation of the ISO 9000 family of standards , Management System ,Vol. 3 , No. 2 .
- 5- Grant Gillis ,(2002), Tc 176 ensures stability for ISO 9000 users to make transition , Management Systems ,Vol. 3 , No. 1.
- 6- Hassan Charif & ferhang Jalal ,(1996), Total Quality Management and ISO 9000 for Small and medium .Scale enter prises , Industrial Strategies Policies , June.
- 7- Jams A, O'Brien ,(1991), Evaluating Management Information System: Factors Affecting end user Satis faction , May .

- 8- Gohn Owen ,(2002), ISO Publishes advice for the Small business on implementing ISO 9001 – 2000 , Management Systems Vol. 3 , No. 3.
- 9- Khan , L. , (1993), “ Effects Of Information Maps On Decision-Effectiveness” , dissertation , P.H.D. , Havard University .
- 10- Liss H ,(1997), The information Challenge , Information Resources Management Journal , Spring .
- 11- Matt Seaver ,(2002), ISO 9000 fokus moves from Compliance to achieving results Management Systems , Vol. 3 , No .2 .
- 12- Melone N.P ,(1990), Atheoretical Assessment of the User Satisfaction Construct in Information Systems Research , Management Science , Vol. 36 , No. 1 .
- 13- Murry Moffatt ,(2002), ISO 9001 Seenan framework for accountability in North American non – profitsector , Management Systems ,Vol. 3 , No. 1 .
- 14- Myers , B. L. & et. al , (1998) , “A Comprehensive Model For Assessing The Quality And Productivity Of The Information System Function : Towards A Contingency Theory For Information System Assessment” , Funded in part by the University of North Taxes Information Systems Research Center and the College of Business Administration
- 15- Olivier Chabot ,(2002), ISO 9000 and ISO 14000 Certifications reach record levels in 2001 , Management Systems , vol. 3 , No. 3 .

#### C- Books

- 1- **Armand V. Feigenbaum ,(1991), Total Quality Control :Engineering and Management , 3<sup>rd</sup> ed , Mc Graw –Hill , Inc. , U.S.A.**
- 2- Dick Shoech ,(1999), Human Services Technology :Understanding Designing , and Implementing computer and Internet Application in the Social Services , 2<sup>nd</sup> ed , The Haworth press , Inc. , U.S.A.
- 3- Gerald V. Post & David L. Anderson ,(2000),Management Information System : Solving Business Problems with Information Technology , 2<sup>nd</sup> ed , Mc Grow .Hill , Inc. , U.S.A.
- 4- Jams A, O’ Brien ,(1997), Introduction to information System , 8<sup>th</sup> ed , Mc Graw . Hill , Inc ., U.S.A.

- 5- Jams A ,O'Brien ,(1993), Management Information System , 4<sup>th</sup> ed , Mc Graw - Hill , Inc. , U.S.A.
- 6- Jams R.Evians ,(1993), Applied Production and Operations Management , 4<sup>th</sup> ed , West Publishing Company , U.S.A.
- 7- Jams R.Evans ,(1997), Production / Operations Management Quality, Performance , and Value , 5<sup>th</sup> ed , West Publishing Company , U.S.A.
- 8- Jay Heizer & Barry Render ,(1997), Principles of Operation Management With Tutorials, 2<sup>nd</sup> ed , Prentice Hall , Inc. , New Jersey, U.S.A.
- 9- Jay Heizer & Barry Render ,(1999), Principles of Operation Management , 3<sup>rd</sup> ed , Prentice Hall , Inc. , New Jersey , U.S.A.
- 10- Jay Heizer & Barry Render ,(2001), Operations Management,6<sup>th</sup> ed , Prentice Hall , Inc New Jersey , U.S.A.
- 11- Lee J.Krajewski & Larry P.Ritzman ,(1999), Operation Management , 5<sup>th</sup> ed. , Addison Wisley , U.S.A.
- 12- Luncey, T. ,(1991), Management Information System , 6<sup>th</sup> ed , The Guernsey Press Company , New York .
- 13- Nigel Slack & et.al ,(1998), Operation Management , 2<sup>nd</sup> ed Financial Tims / Pitman Publishing , New York .
- 14- Paul S. Licker ,(1997), Management Information System : A Strategic Leadership Approach , Har Court College publishers , New York .
- 15- Paul Bocij & et.al ,(1999), Business Information System : Technology , Development and Management , Financial Tims / Prentice Hall , London .
- 16- Raymond A.Noë & et.al ,(1995), Human Resource Management Gaining acompetitive Advantage ,2<sup>nd</sup> ed , McGraw – Hill ,Inc., U.S.A.
- 17- Righard B Chase & Nicholas J .Aquilano ,(1995), Production and Operations Management Manufacturing and Services , 7<sup>th</sup> ed , Mc Graw – Hill , Inc . , U.S.A.

- 18- Richard L. Daft ,(1992), Organization Theory and Design , 4<sup>th</sup> ed , West Publishing company , U.S.A.
- 19- Richard L. Daft ,(2001),Organization Theory And Design , Har Court College Publishing , New York .
- 20- Robret E. Marnukland & et.al ,(1995), Operation Management Concepts in Manufacturing and Services , West Publishing Company U.S.A.
- 21- Robarta S. Russell & Bernard W. Taylor ,(1995), Production and Operation Management : Focusing on Quality and Competitiveness , 1<sup>st</sup> ed , prentice Hall , Inc , New Jersey , U.S.A.
- 22- Roberta S. Russell & Bernard W. Taylor ,(1998),Operation Management : Focusing On Quality and Competitreness , 2<sup>nd</sup> ed , Prentice Hall , Inc , New Jersey , U.S.A.
- 23- Stephen P. Robbins ,(1990), Organization Theory Structure Design and Applications , 3<sup>rd</sup> ed , prentice Hall , Inc , New Jersey , U.S.A.
- 24- Steven Nahmias ,(1997), Production and Operation Analysis, 3<sup>rd</sup> ed Mc Graw . Hill , Inc , U.S.A.
- 25- Turban E. & et.al ,(1996), information Technology for Management , Improving Quality , and Productivity , John Wiley and Sons , Inc . , New York.

ثالثا : مصادر الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت)

- 1- Biz ,(2002), International Organization for Standardization WWW. Biz Manual . com .
- 2- BSI ,(2000), The Vear 2000 Revisions of ISO 9001 and ISO , 9004 WWW. Bsi , Org . uk .
- 3- Christopher Lueg ,(2002), Knowledge Management and Information Technology : Relationship and Perspectives, knowledge Management

- and Information Technology, Vol. 3 ,No. 1 , WWW . upgrade . cepis. Org .
- 4- David Wealleams ,(2001), The Quality Audit for ISO 9001 :2000 developments , Quality Management Journal , Vol. 9 , No. 5 .
  - 5- Hci ,(2001), Control of Documents Under ISO 9001 :2000 , Hci Journal , Summer .
  - 6- John M. Beveridge & Andrew Cunningham ,(2001), Quality Management ,WWW. Sepa . org . uk .
  - 7- Marge Goward ,(2001), Sustainable . Stress Free ISO 9001:2000 Michigan , U.S.A.
  - 8- NJTMA ,(2002), ISO 9001:2000 , WWW. NJTMA .com , March .
  - 9- Pietro Romano ,(2000) ISO 9000:Whatis Impacton performance , Quality Management Journal , Vol. 7, No. 3 .
  - 10- QW Medical ,(2000), Quality Manual , ISO 9001:2000 and ISO 9001: 1994 , WWW . Quality Work . com .
  - 11- Ranald D.Pollck ,(2002), Total Quality Management , WWW. gslis . utxas . edu .
  - 12- Volkamar pipek & Markus Won ,(2002),communication oriented computer Support for knowledge Management , knowledge Management and Information Technology Vol. 3 , No. 1 , WWW . Upgrade . Cepis .org .

١٣- علي مهران هشام ، (2001) ، ألا يزو ، والجودة البيئية ، مجلة العلم ، العدد . . 302 [WWW.masria.ads.com](http://WWW.masria.ads.com)

ملحق (١)  
جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم إدارة الأعمال

م / استمارة استبيان

السيد المدير المحترم :

تمثل استمارة الاستبيان هذه جزء من متطلبات إعداد رسالة الماجستير في إدارة الأعمال بعنوان "أثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 / دراسة استطلاعية في عينة من المنظمات قيد التأهيل للحصول على شهادة نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 في محافظة نينوى" ، وتعد هذه الاستمارة مقياساً يُعتمد لأغراض البحث العملي ، وإن تفضلكم بالإجابة المناسبة يساهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق أهداف البحث ، علماً أن الإجابات تستخدم حصراً لأغراض البحث العلمي دون الضرورة لذكر الاسم .

شاكرين تعاونكم معنا

ملاحظات عامة :

١. يرجى الإجابة على جميع الأسئلة لأن ترك أي سؤال دون الإجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتليل .
٢. يرجى وضع علامة ( / ) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك .

الأستاذ المشرف

د. أكرم أحمد الطويل

طالب الماجستير

محمد مصطفى حسين حسن

### استمارة رقم (١)

١- بيانات عن الشركة :

أ. اسم الشركة :

ب. تاريخ تأسيس الشركة :

ج. نوع النشاط : ( ) إنتاجي ( ) خدمي

٢- بيانات خاصة بالمجيب :

أ. العنوان الوظيفي :

ب. التخصص :

ج. مدة الخدمة بالشركة :

د. مدة الخدمة بالوظيفة الحالية :

هـ. العمر :

و. التحصيل الدراسي : ( ) دكتوراه ( ) ماجستير ( ) دبلوم عالي

( ) بكالوريوس ( ) دبلوم فني ( ) إعدادية ( ) دون الإعدادية

## استمارة رقم (٢)

أولاً: فاعلية نظام المعلومات الإدارية : مدى قدرة نظام المعلومات الإدارية على تحقيق أهدافها من خلال توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة كالالتوقيت والدقة والوضوح وغيرها من خصائص المعلومات الذي يحقق رضا المستفيدين من النظام .

(١) التوقيت : تشير هذه الخاصية إلى توفر المعلومات عند الحاجة إليها من خلال تقليص الوقت المستغرق لإيصال المعلومات إلى المستفيد .

ت	العبارات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	غير متأكد	أتفق بشدة
١	تتاح المعلومات وقت الحاجة إليها				
٢	تتاح المعلومات في فترات دورية مناسبة				
٣	هناك سهولة في الوصول إلى المعلومات المطلوبة واسترجاعها عند الحاجة إليها				
٤	يتم الحصول على المعلومات على نحو سريع				

(٢) الدقة : تشير هذه الخاصية إلى خلو المعلومات المزودة من الأخطاء ، حيث تكون المعلومات دقيقة عندما تكون صحيحة وغير مضللة ومتحيزة وتعكس الواقع الفعلي .

ت	العبارات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	غير متأكد	أتفق بشدة

					٥ تتصف المعلومات المتاحة بمستوى عالي من الدقة
					٦ المعلومات المتوفرة صحيحة
					٧ المعلومات المتاحة غير مضللة
					٨ تعبر المعلومات المتوفرة عن الواقع الفعلي

(٣) **الملاءمة** : تشير هذه الخاصية إلى مدى ملاءمة المعلومات المتاحة من قبل نظام المعلومات الإدارية للحاجات التي تجمع من أجلها هذه المعلومات على النحو التي تساعد على إنجاز نشاط معين .

ت	العبارات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	غير متأكد	أتفق بشدة
٩	المعلومات المتاحة ملاءمة للحالة القائمة				
١٠	هناك توافق بين المعلومات وحاجات المستفيدين منها				

(٤) **الوضوح** : تشير هذه الخاصية إلى إمكانية فهم واستيعاب المعلومات بسهولة من قبل المستفيد ، وهذا يعني عدم غموض المعلومات وإمكانية تفسيرها بطرق محددة .

ت	العبارات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	غير متأكد	أتفق بشدة
١١	تتسم المعلومات المتاحة بمستوى عالي من الوضوح				
١٢	يمكن فهم واستيعاب المعلومات بسهولة				
١٣	يمكن تفسير المعلومات المتاحة بسهولة				
١٤	المعلومات المتاحة مرتبة في جداول وأشكال واضحة				

(٥) **الشمولية** : تشير هذه الخاصية إلى شمول المعلومات وتمثيلها للمجالات التي تجمع المعلومات من أجلها بغض النظر عن كمية هذه المعلومات .

ت	لعبارات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق بشدة
١٥	المعلومات المتاحة حول الحالة القائمة شاملة					
١٦	المعلومات المتاحة تفي لجميع احتياجات المستفيدين					

### استمارة رقم (٣)

ثانياً: نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 : مجموعة مواصفات توثق نظام الجودة والذي تتطابق فيه جميع المتطلبات ، وبالشكل الذي يتلاءم مع طبيعة المنظمة .

#### (١) متطلب نظام إدارة الجودة

ت	العبارات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق بشدة
١٧	تقوم شركتنا بوضع وتوثيق نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 وفقاً لمتطلباته					
١٨	يتم إعداد دليل الجودة وفقاً لمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000					
١٩	يتم حصر وتوحيد الاستمارات والنماذج المتعلقة بالنظام كافة					
٢٠	تقوم شركتنا بترميز الوثائق المعتمدة للجودة					
٢١	الوثائق الخاصة بنظام إدارة الجودة قابلة للتمييز بسهولة					
٢٢	يتم الاحتفاظ بالوثائق بصيغة منظمة					
٢٣	يتم الاحتفاظ بالوثائق لفترة محددة					
٢٤	يمكن استرجاع الوثائق المحفوظة بأقل وقت ممكن					

					٢٥ يتم مراجعة وتحديث الوثائق كلما استدعت الضرورة
					٢٦ يتم تحديد السجلات المطلوبة لتوثيق نتائج تطبيق النظام
					٢٧ تتسم السجلات الخاصة بنظام إدارة الجودة بالوضوح
					٢٨ يتم الاحتفاظ بالسجلات بصيغة يسهل الرجوع إليها وتمييزها

## ٢) متطلب مسؤولية الإدارة

ت	العبارات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق بشدة
٢٩	توثق شركتنا متطلبات الزبون بشكل دقيق					
٣٠	توثق شركتنا سياسة الجودة					
٣١	توثق شركتنا إجراءات وتعليمات العمل لتحقيق أهداف الجودة					
٣٢	توثق شركتنا المسؤوليات والصلاحيات للأفراد العاملين في الأقسام ذات العلاقة بالجودة					
٣٣	لدى شركتنا نظام للاتصالات الداخلية لمناقشة فاعلية نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000					
٣٤	يرفع ممثل الإدارة تقارير دورية عن كفاءة أداء نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000					

## ٣) متطلب إدارة الموارد

ت	العبارات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق بشدة
٣٥	تمتلك شركتنا سجلات خاصة بمعلومات عن تدريب الأفراد العاملين في مجال الجودة					
٣٦	تهتم شركتنا بالمعلومات التي تحتاج إليها في مجال الجودة					

					٣٧	تقوم شركتنا بتحديد خصائص المعلومات التي تحتاجها كالتوقيت والدقة والوضوح في المعلومات
					٣٨	تمتلك شركتنا وثائق توفر معلومات دقيقة عن الموارد المالية للشركة ومصادرهما ويمكن الحصول عليها في أي وقت
					٣٩	تمتلك شركتنا وثائق توفر معلومات دقيقة عن البنية التحتية للشركة

#### ٤) متطلب تحقيق المنتج

ت	العبارات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق بشدة
٤٠	تقوم شركتنا بتوثيق التخطيط لتحقيق المنتج					
٤١	توفر شركتنا سجلات توثق مدى تطابق عمليات المنتج مع المتطلبات					
٤٢	توفر شركتنا سجلات توثق مدى تطابق المنتجات مع المتطلبات					
٤٣	توثق شركتنا متطلبات الزبون					
٤٤	توثق شركتنا سجلات خاصة لحفظ مدخلات تصميم وتطوير المنتج					
٤٥	توثق شركتنا مخرجات تصميم وتطوير المنتج بشكل يسهل التحقق منها					
٤٦	توثق شركتنا نتائج مراجعة تصميم وتطوير المنتج					
٤٧	توثق شركتنا نتائج المصادقة على تصميم وتطوير المنتج					
٤٨	توثق شركتنا التغيرات في تصميم وتطوير المنتج					
٤٩	تقوم شركتنا بتوثيق نتائج تقييم الموردين في سجل خاص					

					٥٠	تعتمد شركتنا سجل خاص بأرقام المنتج أو دفعاتها الإنتاجية أو تمييزها بهدف تتبع أثرها بعد استخدامها من قبل الزبون
					٥١	توثق شركتنا كل ما له علاقة بالموارد والمنتجات الموردة من الزبون في سجل خاص
					٥٢	توثق شركتنا نتائج المراقبة والقياس في سجل يعتمد لهذا الغرض

#### ٥) متطلب القياس والتحليل والتحسين

ت	لعبارات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق بشدة
٥٣	تحتفظ شركتنا بسجلات توضح طبيعة حالات عدم المطابقة					
٥٤	تستفيد شركتنا من تحليل البيانات في الحصول على المعلومات بالخصائص المطلوبة عن رضا الزبون					
٥٥	يتم الاستفادة من تحليل البيانات في توفير معلومات عن مطابقة المنتج					
٥٦	يتم الاستفادة من تحليل البيانات في الحصول على معلومات عن خصائص واتجاهات العمليات والمنتجات					
٥٧	يتم الاستفادة من تحليل البيانات في الحصول على معلومات عن الموردين					
٥٨	تتخذ شركتنا الإجراءات التصحيحية وتوثق نتائجها					
٥٩	توثق شركتنا الإجراءات الوقائية المتخذة لإزالة عدم المطابقة					



	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00001 Pearson Correlation	1.000	.688**	.795**	.681**
Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
N	89	89	89	89
VAR00002 Pearson Correlation	.688**	1.000	.632**	.669**
Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
N	89	89	89	89
VAR00003 Pearson Correlation	.795**	.632**	1.000	.555**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
N	89	89	89	89
VAR00004 Pearson Correlation	.681**	.669**	.555**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
N	89	89	89	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول (١) الملحق (٢)  
الاتساق الداخلي للتوقيت

جدول (٢) الملحق (٢)  
الاتساق الداخلي للدقة

(٢)(٢)

	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
VAR00005 Pearson Correlation	1.000	.663**	.637**	.811**
Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
N	89	89	89	89
VAR00006 Pearson Correlation	.663**	1.000	.506**	.533**
Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
N	89	89	89	89
VAR00007 Pearson Correlation	.637**	.506**	1.000	
Sig. (2-tailed)	.000	.000		
N	89	89	89	
VAR00008 Pearson Correlation	.811**	.533**	.658	
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	89	89	89	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

	VAR00009	VAR00010
VAR00009 Pearson Correlation	1.000	.460**
Sig. (2-tailed)	.	.000
N	89	89
VAR00010 Pearson Correlation	.460**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.
N	89	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
VAR00011	Pearson Correlation	1.000	.759**	.526**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89
VAR00012	Pearson Correlation	.759**	1.000	.604**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
	N	89	89	89	89
VAR00013	Pearson Correlation	.526**	.604**	1.000	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
	N	89	89	89	89
VAR00014	Pearson Correlation	.759**	.833**	.626**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	89	89	89	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول (٤) الملحق (٢)  
الاتساق الداخلي للوضوح

		VAR00015	VAR00016
VAR00015	Pearson Correlation	1.000	.594**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	89	89
VAR00016	Pearson Correlation	.594**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	89	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول (٥) الملحق (٢)  
الاتساق الداخلي للشمولية

جدول (٦) الملحق (٢) الاتساق الداخلي لنظام إدارة الجودة

	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028
VAR00017 Pearson Correlation	1.000	.709**	.662**	.399**	.432**	.558**	.408**	.539**	.543**	.388**	.173	.536**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.105	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00018 Pearson Correlation	.709**	1.000	.637**	.483**	.590**	.445**	.510**	.467**	.449**	.471**	.308**	.566**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00019 Pearson Correlation	.662**	.637**	1.000	.461**	.404**	.455**	.424**	.538**	.417**	.513**	.201	.504**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.059	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00020 Pearson Correlation	.399**	.483**	.461**	1.000	.381**	.334**	.734**	.361**	.344**	.410**	.639**	.717**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.001	.001	.000	.000	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00021 Pearson Correlation	.432**	.590**	.404**	.381**	1.000	.502**	.364**	.525**	.544**	.281**	.348**	.463**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.008	.001	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00022 Pearson Correlation	.558**	.445**	.455**	.334**	.502**	1.000	.330**	.576**	.572**	.389**	.208	.475**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.002	.000	.000	.000	.050	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00023 Pearson Correlation	.408**	.510**	.424**	.734**	.364**	.330**	1.000	.375**	.549**	.605**	.618**	.764**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002		.000	.000	.000	.000	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00024 Pearson Correlation	.539**	.467**	.538**	.361**	.525**	.576**	.375**	1.000	.504**	.393**	.267*	.461**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.011	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00025 Pearson Correlation	.543**	.449**	.417**	.344**	.544**	.572**	.549**	.504**	1.000	.519**	.250*	.574**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.018	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00026 Pearson Correlation	.388**	.471**	.513**	.410**	.281**	.389**	.605**	.393**	.519**	1.000	.402**	.665**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00027 Pearson Correlation	.173	.308**	.201	.639**	.348**	.208	.618**	.267*	.250*	.402**	1.000	.615**
Sig. (2-tailed)	.105	.003	.059	.000	.001	.050	.000	.011	.018	.000		.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00028 Pearson Correlation	.536**	.566**	.504**	.717**	.463**	.475**	.764**	.461**	.574**	.665**	.615**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جدول (٧) الملحق (٢)

		VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034
VAR00029	Pearson Correlation	1.000	.579**	.474**	.518**	.438**	.313**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.003
	N	89	89	89	89	89	89
VAR00030	Pearson Correlation	.579**	1.000	.607**	.618**	.477**	.490**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89
VAR00031	Pearson Correlation	.474**	.607**	1.000	.720**	.626**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89
VAR00032	Pearson Correlation	.518**	.618**	.720**	1.000	.598**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89
VAR00033	Pearson Correlation	.438**	.477**	.626**	.598**	1.000	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	89	89	89	89	89	89
VAR00034	Pearson Correlation	.313**	.490**	.679**	.740**	.609**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.
	N	89	89	89	89	89	89

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الاتساق الداخلي لمسؤولية الإدارة

جدول (٨) الملحق (٢)  
الاتساق الداخلي لإدارة الموارد

	VAR00035	VAR00036	VAR00037	VAR00038	VAR00039
VAR00035 Pearson Correlation	1.000	.485**	.645**	.625**	.617**
Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
N	89	89	89	89	89
VAR00036 Pearson Correlation	.485**	1.000	.531**	.340**	.479**
Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.001	.000
N	89	89	89	89	89
VAR00037 Pearson Correlation	.645**	.531**	1.000	.572**	.652**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
N	89	89	89	89	89
VAR00038 Pearson Correlation	.625**	.340**	.572**	1.000	.489**
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.	.000
N	89	89	89	89	89
VAR00039 Pearson Correlation	.617**	.479**	.652**	.489**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
N	89	89	89	89	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول (٩) الملحق (٢) الاتساق الداخلي لتحقيق المنتج

	VAR00040	VAR00041	VAR00042	VAR00043	VAR00044	VAR00045	VAR00046	VAR00047	VAR00048	VAR00049	VAR00050	VAR00051	VAR00052
VAR00040 Pearson Correlation	1.000	.680**	.612**	.612**	.688**	.517**	.764**	.671**	.733**	.628**	.617**	.618**	.656**
Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00041 Pearson Correlation	.680**	1.000	.662**	.603**	.498**	.748**	.742**	.663**	.672**	.695**	.657**	.646**	.601**
Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00042 Pearson Correlation	.612**	.662**	1.000	.506**	.690**	.671**	.638**	.610**	.658**	.717**	.643**	.687**	.731**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00043 Pearson Correlation	.612**	.603**	.506**	1.000	.576**	.505**	.602**	.723**	.524**	.607**	.514**	.596**	.483**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00044 Pearson Correlation	.688**	.498**	.690**	.576**	1.000	.509**	.607**	.708**	.678**	.610**	.533**	.696**	.641**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00045 Pearson Correlation	.517**	.748**	.671**	.505**	.509**	1.000	.623**	.619**	.618**	.795**	.639**	.628**	.679**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
VAR00047 Pearson Correlation	.671**	.663**	.610**	.723**	.708**	.619**	1.000	.746**	.693**	.663**	.684**	.691**	.633**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.746**	1.000	.602**	.706**	.609**	.623**
N	89	89	89	89	89	89	89	.000	.000	.000	.000	.000	.000
VAR00048 Pearson Correlation	.733**	.672**	.658**	.524**	.678**	.618**	.693**	1.000	.602**	.706**	.609**	.623**	.626**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.602**	.706**	.609**	.623**	.626**
N	89	89	89	89	89	89	89	89	.000	.000	.000	.000	.000
VAR00049 Pearson Correlation	.628**	.695**	.717**	.607**	.610**	.795**	.663**	.706**	1.000	.557**	.739**	.831**	.831**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.557**	.739**	.831**	.831**
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	.000	.000	.000	.000
VAR00050 Pearson Correlation	.617**	.657**	.643**	.514**	.533**	.639**	.684**	.609**	.790**	1.000	.572**	.550**	.550**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.572**	.550**	.550**
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	.000	.000	.000
VAR00051 Pearson Correlation	.618**	.646**	.687**	.596**	.696**	.628**	.691**	.623**	.701**	.739**	1.000	.741**	.741**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.741**	.741**
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	.000	.000
VAR00052 Pearson Correlation	.656**	.601**	.731**	.483**	.641**	.679**	.633**	.626**	.673**	.831**	.550**	1.000	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	1.000
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول (١٠) الملحق (٢)  
الاتساق الداخلي للقياس والتحليل والتحسين

		VAR00053	VAR00054	VAR00055	VAR00056	VAR00057	VAR00058	VAR00059
VAR00053	Pearson Correlation	1.000	.592**	.748**	.706**	.615**	.632**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
VAR00054	Pearson Correlation	.592**	1.000	.555**	.499**	.495**	.547**	.366**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
VAR00055	Pearson Correlation	.748**	.555**	1.000	.712**	.692**	.646**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
VAR00056	Pearson Correlation	.706**	.499**	.712**	1.000	.643**	.611**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
VAR00057	Pearson Correlation	.615**	.495**	.692**	.643**	1.000	.730**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
VAR00058	Pearson Correlation	.632**	.547**	.646**	.611**	.730**	1.000	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89
VAR00059	Pearson Correlation	.636**	.366**	.647**	.728**	.668**	.536**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	89	89	89	89	89	89	89

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجدول (١) الملحق (٣)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الغزل والنسيج في الموصل (N=13)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (١)		لا اتفق (٢)		غير متأكد (٣)		اتفق (٤)		اتفق بشدة (٥)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
التوقيت												
٠,٩٥	٤,٠٧	-	-	٧,٦٩	١	١٥,٣٩	٢	٣٨,٤٦	٥	٣٨,٤٦	٥	X1
١,٠٨	٤,٠٠	-	-	١٥,٣٩	٢	٧,٦٩	١	٣٨,٤٦	٥	٣٨,٤٦	٥	X2
٠,٩٢	٤,٢٣	-	-	٧,٦٩	١	٧,٦٩	١	٣٨,٤٦	٥	٤٦,١٦	٦	X3
١,٣٢	٤,٠٧	٧,٦٩	١	٧,٦٩	١	٧,٦٩	١	٢٣,٠٨	٣	٥٣,٨٥	٧	X4
١,٠٦	٤,٠٩	٩,٦١		٩,٦١		٣٩,٦١		٣٤,٦١		٤٤,٢٣		المؤشر الكلي
الدقة												
١,١٥	٤,٠٠	-	-	١٥,٣٨	٢	١٥,٣٨	٢	٢٣,٠٨	٣	٤٦,١٦	٦	X5
٠,٨٥	٤,٣٠	-	-	٧,٦٩	١	-	-	٤٦,١٦	٦	٤٦,١٦	٦	X6
١,١٤	٣,٨٤	٧,٦٩	١	-	-	٢٣,٠٨	٣	٣٨,٤٦	٥	٣٠,٧٧	٤	X7
٠,٩٢	٣,٧٦	-	-	١٥,٣٩	٢	٧,٦٩	١	٦١,٥٣	٨	١٥,٣٩	٢	X8
١,٠١	٣,٩٧	١,٩٢		٩,٦١		١١,٥٣		٤٢,٣٠		٣٤,٦٢		المؤشر الكلي
الملائمة												
٠,٨٣	٣,٧٦	-	-	٧,٦٩	١	٢٣,٠٨	٣	٥٣,٨٤	٧	١٥,٣٩	٢	X9
٠,٦٤	٤,٠٧	-	-	-	-	١٥,٣٩	٢	٦١,٥٣	٨	٢٣,٠٨	٣	X10
٠,٧٣	٣,٩١	-	-	٣,٨٤		١٩,٢٣		٥٧,٦٨		١٩,٢٣		المؤشر الكلي
الوضوح												
١,٠٨	٤,٠٠	-	-	١٥,٦٩	٢	٧,٦٩	١	٣٨,٤٦	٥	٣٨,٤٦	٥	X11
١,٠٨	٣,٨٤	-	-	٧,٦٩	١	١٥,٣٩	٢	٥٣,٤٨	٧	٢٣,٠٨	٣	X12
٠,٩٨	٣,٩٢	-	-	٧,٦٩	١	١٥,٣٩	٢	٥٣,٨٤	٧	٢٣,٠٨	٣	X13
٠,٨٦	٣,٩٢	-	-	١٥,٣٩	٢	١٥,٣٩	٢	٣٠,٧٦	٤	٣٨,٤٦	٥	X14
٠,٨٦	٣,٩٢	-	-	١١,٥٤		١٣,٤٦		٣١,٢٦		٣٠,٧٧		المؤشر الكلي
الشمولية												
١,١١	٣,٩٢	-	-	١٥,٣٩	٢	١٥,٣٩	٢	٣٠,٧٦	٤	٣٨,٤٦	٥	X15
١,١١	٣,٩٢	-	-	١٥,٣٩	٢	١٥,٣٩	٢	٣٠,٧٦	٤	٣٨,٤٦	٥	X16
١,١١	٣,٩٢	-	-	١٥,٣٩		١٥,٣٩		٣٠,٧٦		٣٨,٤٦		المؤشر الكلي
نظام إدارة الجودة												
١,٠١	٤,٢٣	-	-	٧,٦٩	١	١٥,٣٩	٢	٢٣,٠٨	٣	٥٣,٨٤	٧	X17
٠,٨٦	٤,٠٧	-	-	٧,٦٩	١	٧,٦٩	١	٥٣,٨٤	٧	٣٠,٧٨	٤	X18
١,٠٠	٤,٠٠	-	-	٧,٦٩	١	٢٣,٠٩	٣	٣٠,٧٦	٤	٣٨,٤٦	٥	X19
٠,٩٨	٣,٨٤	-	-	١٥,٣٩	٢	٧,٦٩	١	٥٣,٨٤	٧	٢٣,٠٨	٣	X20
٠,٨٦	٤,٠٧	-	-	٧,٦٩	١	٧,٦٩	١	٥٣,٨٤	٧	٣٠,٧٨	٤	X21
٠,٩٨	٣,٨٤	-	-	١٥,٣٩	٢	٧,٦٩	١	٥٣,٨٤	٧	٢٣,٠٨	٣	X22
٠,٩١	٤,٠٠	-	-	٧,٦٩	١	١٥,٣٩	٢	٤٦,١٦	٦	٣٠,٧٦	٤	X23
٠,٩٥	٤,٠٧	-	-	٧,٦٩	١	١٥,٣٩	٢	٣٨,٤٦	٥	٣٨,٤٦	٥	X24
٠,٨٩	٤,١٥	-	-	٧,٦٩	١	٧,٦٩	١	٤٦,١٦	٦	٣٨,٤٦	٥	X25
٠,٩١	٤,٠٠	-	-	٧,٦٩	١	١٥,٣٩	٢	٤٦,١٦	٦	٣٠,٧٦	٤	X26
٠,٨١	٤,٠٠	-	-	٧,٦٩	١	٧,٦٩	١	٦١,٥٣	٨	٢٣,٠٩	٣	X27
٠,٨٩	٤,١٥	-	-	٧,٦٩	١	٧,٦٩	١	٤٦,١٦	٦	٣٨,٤٦	٥	X28
٠,٩٢	٤,٠٣	-	-	٨,٩٧		١١,٥٤		٤٦,١٥		٣٣,٣٣		المؤشر الكلي
مسؤولية الإدارة												
٣,٨٤	١٥,٣٩	٢	-	-	٧,٦٩	١	٣٨,٤٦	٥	٣٨,٤٦	٥	X29	
٣,٨٤	٧,٦٩	١	٧,٦٩	١	٧,٦٩	١	٦١,٥٤	٨	١٥,٣٩	٢	X30	
٣,٨٤	-	-	١٥,٣٩	٢	٧,٦٩	١	٥٣,٨٤	٧	٢٣,٠٩	٣	X31	
٣,٦١	٧,٦٩	١	١٥,٣٩	٢	١٥,٣٩	٢	٣٠,٧٦	٤	٣٠,٧٦	٤	X32	



الجدول (٢) الملحق (٣)

التوزيعات التكرارية والايواسط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام

إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى معمل الألبسة الولادية في الموصل (N=14)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (١)		لا اتفق (٢)		غير متأكد (٣)		اتفق (٤)		اتفق بشدة (٥)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
التوقيت												
٠,٧٤	٤,٣٥	-	-	-	-	١٤,٢٨	٢	٣٥,٧٢	٥	٥٠	٧	X1
٠,٦٩	٤,٢١	-	-	-	-	١٤,٢٨	٢	٥٠	٧	٣٥,٧٢	٥	X2
٠,٨٠	٤,٢١	-	-	-	-	٢١,٤٣	٣	٣٥,٧٢	٥	٤٢,٨٦	٦	X3
٠,٤٧	٤,٠٧	-	-	-	-	٧,١٤	١	٧٨,٥٨	١١	١٤,٢٨	٢	X4
٠,٦٧	٤,٢١	-	-	-	-	١٤,٢٨		٥٠,٠٠		٣٥,٧١		المؤشر الكلي
الدقة												
٠,٨٧	٤,٠٠	-	-	٧,١٤	١	١٤,٢٨	٢	٥٠	٧	٢٨,٥٨	٤	X5
١,٠٣	٤,٠٠	-	-	١٤,٢٨	٢	٧,١٤	١	٤٢,٨٦	٦	٣٥,٧٢	٥	X6
٠,٥١	٤,٥٧	-	-	-	-	-	-	٤٢,٨٦	٦	٥٧,١٤	٨	X7
٠,٦٤	٤,٤٢	-	-	-	-	٧,١٤	١	٤٢,٨٦	٦	٥٠	٧	X8
٠,٧٦	٤,٢٤	-	-	٥,٣٥		٧,١٤		٤٤,٦٤		٤٢,٨٦		المؤشر الكلي
الملائمة												
٠,٦٩	٤,٢١	-	-	-	-	١٤,٢٨	٢	٥٠	٧	٣٥,٧٢	٥	X9
٠,٧٢	٤,٢٨	-	-	-	-	١٤,٢٨	٢	٤٢,٨٦	٦	٤٢,٨٦	٦	X10
٠,٧٠	٤,٢٤	-	-	-	-	١٤,٢٨		٤٦,٤٣		٣٩,٢٩		المؤشر الكلي
الوضوح												
١,١٦	٤,١٤	٧,١٤	١	-	-	١٤,٢٨	٢	٢٨,٥٨	٤	٥٠	٧	X11
٠,٩٩	٤,٠٧	-	-	٧,١٤	١	٢١,٤٣	٣	٢٨,٥٨	٤	٤٢,٨٥	٦	X12
٠,٦٩	٤,٢١	-	-	-	-	١٤,٢٨	٢	٥٠	٧	٣٥,٧٢	٥	X13
٠,٨٦	٤,١٤	-	-	٧,١٤	١	٧,١٤	١	٥٠	٧	٣٥,٧٢	٥	X14
٠,٩٢	٤,١٤	١,٧٨		٣,٥٧		١٤,٢٨		٣٩,٢٩		٤١,٠٧		المؤشر الكلي
الشمولية												
١,٤٤	٣,٦٤	١٤,٢٨	٢	٧,١٤	١	١٤,٢٨	٢	٢٨,٥٨	٤	٣٥,٧٢	٥	X15
١,٤٧	٣,٧٨	١٤,٢٨	٢	٧,١٤	١	٧,١٤	١	٢٨,٥٨	٤	٤٢,٨٥	٦	X16
١,٤٥	٣,٧١	١٤,٢٨		٧,١٤		١٠,٧١		٢٨,٥٨		٣٩,٢٨		المؤشر الكلي
نظام ادارة الجودة												
٠,٨٢	٤,٢٨	-	-	٧,١٤	١	-	-	٥٠	٧	٤٢,٨٦	٦	X17
٠,٥١	٤,٥٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٧	٥٠	٧	X18
٠,٥١	٤,٥٧	-	-	-	-	-	-	٤٢,٨٦	٦	٥٧,١٤	٨	X19
٠,٤٩	٤,٦٤	-	-	-	-	-	-	٣٥,٧٢	٥	٦٤,٢٨	٩	X20
١,٠٢	٤,١٤	-	-	-	-	٧,١٤	١	٥٧,١٤	٨	٣٥,٧٢	٥	X21
٠,٩٩	٤,٠٧	-	-	-	-	٧,١٤	١	٦٤,٢٨	٩	٢٨,٥٨	٤	X22
٠,٤٦	٤,٧١	-	-	-	-	-	-	٢٨,٥٨	٤	٧١,٤٢	١٠	X23
٠,٦٤	٤,٥٧	-	-	-	-	٧,١٤	١	٢٨,٥٨	٤	٦٤,٢٨	٩	X24
٠,٨٢	٤,٢٨	-	-	٧,١٤	١	-	-	٥٠	٧	٤٢,٨٦	٦	X25
٠,٥١	٤,٥٧	-	-	-	-	-	-	٤٢,٨٦	٦	٥٧,١٤	٨	X26
٠,٩٩	٤,٠٧	-	-	١٤,٢٨	٢	-	-	٥٠	٧	٣٥,٧٢	٥	X27
٠,٥١	٤,٥٧	-	-	-	-	-	-	٤٢,٨٦	٦	٥٧,١٤	٨	X28
٠,٦٨	٤,٤١	-	-	٢,٣٨		١,٧٨		٤٥,٢٤		٥٠,٥٩		المؤشر الكلي
مسؤولية الادارة												
٠,٤٦	٤,٢٨	-	-	-	-	-	-	٧١,٤٢	١٠	٢٨,٥٨	٤	X29
٠,٥١	٤,٤٢	-	-	-	-	-	-	٥٧,١٤	٨	٤٢,٨٦	٦	X30
٠,٥٧	٤,٢١	-	-	-	-	٧,١٤	١	٦٤,٢٨	٩	٢٨,٥٨	٤	X31
٠,٤٩	٤,٦٤	-	-	-	-	-	-	٣٥,٧٢	٥	٦٤,٢٨	٩	X32
١,٤٤	٣,٦٤	١٤,٢٨	٢	٧,١٤	١	١٤,٢٨	٢	٢٨,٥٨	٤	٣٥,٧٢	٥	X33
١,١٨	٣,٧٨	٧,١٤	١	٧,١٤	١	١٤,٢٨	٢	٤٢,٨٦	٦	٢٨,٥٨	٤	X34
٠,٧٧	٤,١٦	٣,٥٧		٢,٣٨		٥,٩٨		٥٠		٣٨,١		المؤشر الكلي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (١)		لا اتفق (٢)		غير متأكد (٣)		اتفق (٤)		اتفق بشدة (٥)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
ادارة الموارد												
٠,٥١	٤,٤٢	-	-	-	-	-	-	٥٧,١٤	٨	٤٢,٨٦	٦	X35
٠,٦٦	٤,١٤	-	-	-	-	١٤,٢٨	٢	٥٧,١٤	٨	٢٨,٥٨	٤	X36
٠,٦١	٤,٢٨	-	-	-	-	٧,١٤	١	٥٧,١٤	٨	٣٥,٧٢	٥	X37
٠,٦٥	٤,٥٠	-	-	-	-	٧,١٤	١	٣٥,٧٢	٥	٥٧,١٤	٨	X38
٠,٤٩	٤,٣٥	-	-	-	-	-	-	٦٤,٢٨	٩	٣٥,٧٢	٥	X39
٠,٥٨	٤,٣٣	-	-	-	-	٥,٧١		٥٤,٢٨		٤٠,٠٠		المؤشر الكلي
تحقيق المنتج												
٠,٦٤	٤,٤٢	-	-	-	-	٧,١٤	١	٤٢,٨٦	٦	٥٠	٧	X40
٠,٨٥	٤,٤٢	-	-	٧,١٤	١	-	-	٣٥,٧٢	٥	٥٧,١٤	٨	X41
٠,٨٩	٤,٢١	-	-	٧,١٤	١	٧,١٤	١	٤٢,٨٦	٦	٤٢,٨٦	٦	X42
١,٠٧	٣,٩٢	٧,١٤	١	-	-	١٤,٢٨	٢	٥٠	٧	٢٨,٥٨	٤	X43
٠,٧٤	٤,٣٥	-	-	-	-	١٤,٢٨	٢	٣٥,٧٢	٥	٥٠	٧	X44
٠,٦٤	٤,٥٧	-	-	-	-	٧,١٤	١	٢٨,٥٨	٤	٦٤,٢٨	٩	X45
٠,٥١	٤,٥٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٧	٥٠	٧	X46
٠,٥١	٤,٤٢	-	-	-	-	-	-	٥٧,١٤	٨	٤٢,٨٦	٦	X47
٠,٧٤	٤,٣٥	-	-	-	-	١٤,٢٨	٢	٣٥,٧٢	٥	٥٠	٧	X48
٠,٥١	٤,٥٧	-	-	-	-	-	-	٤٢,٨٦	٦	٥٧,١٤	٨	X49
٠,٨٠	٤,٢١	-	-	٧,١٤	١	-	-	٥٧,١٤	٨	٣٥,٧٢	٥	X50
٠,٤٩	٤,٦٤	-	-	-	-	-	-	٣٥,٧٢	٥	٦٤,٢٨	٩	X51
٠,٤٦	٤,٧١	-	-	-	-	-	-	٢٨,٥٨	٤	٧١,٤٢	١٠	X52
٠,٦٨	٤,٤٠	٠,٥٤		١,٦٤		٤,٩٢		٤١,٧٦		٥١,٠٩		المؤشر الكلي
القياس والتحليل والتحسين												
٠,٧٧	٤,١٤	-	-	٧,١٤	١	-	-	٦٤,٢٨	٩	٢٨,٥٨	٤	X53
٠,٨٠	٤,٢١	-	-	٧,١٤	١	-	-	٥٧,١٤	٨	٣٥,٧٢	٥	X54
٠,٧٤	٤,٣٥	-	-	-	-	١٤,٢٨	٢	٣٥,٧٢	٥	٥٠	٧	X55
٠,٦٣	٤,٣٥	-	-	-	-	٧,١٤	١	٥٠	٧	٤٢,٨٦	٦	X56
٠,٦٥	٤,٥٠	-	-	-	-	٧,١٤	١	٣٥,٧٢	٥	٥٧,١٤	٨	X57
٠,٨٥	٤,٥٠	-	-	٧,١٤	١	-	-	٢٨,٥٨	٤	٦٤,٢٨	٩	X58
٠,٥١	٤,٥٧	-	-	-	-	-	-	٤٢,٨٦	٦	٥٧,١٤	٨	X59
٠,٧٠	٤,٣٧	-		٣,٠٦		٤,٠٨		٤٤,٩		٤٧,٩٦		المؤشر الكلي

الجدول (3) الملحق (3)

التوزيعات التكرارية والايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال / نينوى (N=15)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (1)		لا اتفق (2)		غير متأكد (3)		اتفق (4)		اتفق بشدة (5)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
التوقيت												
1,35	3,86	13,33	2	-	-	13,33	2	33,34	5	40	6	X1
1,03	3,93	-	-	13,33	2	13,33	2	40	6	33,34	5	X2
1,14	3,80	-	-	20	3	13,33	2	33,34	5	33,34	5	X3
1,25	4,00	6,67	1	6,67	1	13,33	2	26,66	4	46,67	7	X4
1,19	3,89	5		10		13,33		33,33		38,33		المؤشر الكلي
الدقة												
1,03	3,93	-	-	13,33	2	13,33	2	40	6	33,34	5	X5
0,88	4,06	-	-	6,67	1	13,33	2	46,66	7	33,34	5	X6
0,91	4,13	-	-	6,67	1	13,33	2	40	6	40	6	X7
1,22	3,93	6,67	1	6,67	1	13,33	2	33,33	5	40	6	X8
1,01	4,01	1,66		8,33		13,33		39,99		36,67		المؤشر الكلي
الملائمة												
1,28	3,73	6,66	1	13,33	2	13,33	2	33,34	5	33,34	5	X9
0,86	4,20	-	-	6,67	1	6,67	1	46,66	7	40	6	X10
1,07	3,96	3,33		10		10		40		36,67		المؤشر الكلي
الوضوح												
1,22	4,06	6,67	1	6,67	1	6,67	1	33,33	5	46,66	7	X11
1,03	3,93	-	-	13,33	2	13,33	2	40	6	33,34	5	X12
1,22	4,06	6,67	1	6,67	1	6,67	1	33,33	5	46,66	7	X13
1,06	4,00	-	-	13,33	2	13,33	2	33,34	5	40	6	X14
1,13	4,01	3,33		10		10		35		41,66		المؤشر الكلي
الشمولية												
0,83	4,13	-	-	6,67	1	6,67	1	53,32	8	33,34	5	X15
1,12	4,13	6,67	1	-	-	13,33	2	33,34	5	46,66	7	X16
0,97	4,13	3,33		3,33		10		43,33		40		المؤشر الكلي
نظام ادارة الجودة												
0,84	4,00	-	-	6,67	1	13,33	2	53,32	8	26,68	4	X17
1,16	3,93	6,67	1	6,67	1	6,67	1	46,66	7	33,33	5	X18
0,91	4,13	-	-	6,67	1	13,33	2	40	6	40	6	X19
0,88	4,26	-	-	6,67	1	6,67	1	40	6	46,66	7	X20
0,83	4,13	-	-	6,67	1	6,67	1	53,32	8	33,34	5	X21
0,51	4,46	-	-	-	-	-	-	53,32	8	46,68	7	X22
1,06	4,00	-	-	13,33	2	13,33	2	33,34	5	40	6	X23
0,99	4,13	-	-	13,33	2	-	-	46,67	7	40	6	X24
0,72	4,33	-	-	-	-	13,33	2	40	6	46,67	7	X25
0,63	4,40	-	-	-	-	6,66	1	46,67	7	46,67	7	X26
0,72	4,33	-	-	-	-	13,33	2	40	6	46,67	7	X27
0,59	4,26	-	-	-	-	6,66	1	60	9	33,34	5	X28
0,81	4,55	0,55		5,00		8,33		46,10		40		المؤشر الكلي
مسؤولية الادارة												
0,88	4,06	-	-	6,67	1	13,33	2	46,66	7	33,34	5	X29
1,10	4,06	-	-	13,33	2	13,33	2	26,66	4	46,66	7	X30
1,19	4,00	-	-	13,33	2	6,67	1	40	6	40	6	X31
1,18	3,86	6,67	1	6,67	1	13,32	2	40	6	33,34	5	X32
1,28	3,73	6,67	1	13,33	2	13,33	2	33,34	5	33,34	5	X33

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (١)		لا اتفق (٢)		غير متأكد (٣)		اتفق (٤)		اتفق بشدة (٥)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
١,٢٢	٣,٩٣	٦,٦٧	١	٦,٦٧	١	١٣,٣٢	٢	٣٣,٣٤	٥	٤٠	٦	X34
١,١٤	٣,٩٤	٣,٣٣		١٠		١٢,٢١		٣٦,٦٦		٣٧,٧٦		المؤشر الكلي
ادارة الموارد												
١,١٤	٣,٨٠	٦,٦٧	١	٦,٦٧	١	١٣,٣٣	٢	٤٦,٦٧	٧	٢٦,٦٦	٤	X35
٠,٩٦	٤,٢٦	-	-	٦,٦٧	١	١٣,٣٣	٢	٤٦,٦٧	٧	٣٣,٣٣	٥	X36
١,٠٣	٣,٩٣	-	-	١٣,٣٣	٢	١٣,٣٣	٢	٤٠	٦	٣٣,٣٤	٥	X37
٠,٨٨	٣,٧٣	-	-	١٣,٣٣	٢	١٣,٣٣	٢	٦٠	٩	١٣,٣٣	٢	X38
١,١٦	٣,٩٣	٦,٦٧	١	٦,٦٧	١	٦,٦٧	١	٤٦,٦٦	٧	٣٣,٣٣	٥	X39
١,٠٣	٣,٩٣	٢,٦٦		٩,٣٣		١١,٩٩		٤٨		٢٧,٩٩		المؤشر الكلي
تحقيق المنتج												
١,٣٠	٣,٨٦	٦,٦٧	١	١٣,٣٢	٢	٦,٦٧	١	٣٣,٣٤	٥	٤٠	٦	X40
١,٣٩	٣,٦٦	١٣,٣٣	٢	٦,٦٦	١	١٣,٣٣	٢	٣٣,٣٤	٥	٣٣,٣٤	٥	X41
٠,٩٤	٤,٢٠	-	-	٦,٦٦	١	١٣,٣٣	٢	٣٣,٣٤	٥	٤٦,٦٧	٧	X42
١,١٦	٣,٩٣	٦,٦٧	١	٦,٦٧	١	٦,٦٧	١	٤٦,٦٦	٧	٣٣,٣٣	٥	X43
٠,٧٣	٤,٤٠	-	-	-	-	١٣,٣٣	٢	٣٣,٣٦	٥	٥٣,٣٣	٨	X44
٠,٩٩	٣,٨٦	-	-	١٣,٣٣	٢	١٣,٣٣	٢	٤٦,٦٦	٧	٢٦,٦٦	٤	X45
١,٣٩	٣,٦٦	١٣,٣٣	٢	٦,٦٦	١	١٣,٣٣	٢	٣٣,٣٤	٥	٣٣,٣٤	٥	X46
١,٠٠	٤,٠٠	-	-	١٣,٣٣	٢	٦,٦٦	١	٤٦,٦٧	٧	٣٣,٣٤	٥	X47
١,١٦	٤,٠٦	٦,٦٧	١	٦,٦٧	١	-	-	٤٦,٦٦	٧	٤٠	٦	X48
١,٠٣	٣,٩٣	-	-	١٣,٣٣	٢	١٣,٣٣	٢	٤٠	٦	٣٣,٣٤	٥	X49
١,٢٢	٣,٩٣	٦,٦٧	١	٦,٦٧	١	١٣,٣٣	٢	٣٣,٣٣	٥	٤٠	٦	X50
٠,٩٦	٤,٢٦	-	-	٦,٦٧	١	١٣,٣٣	٢	٢٦,٦٨	٤	٥٣,٣٢	٨	X51
١,١٢	٤,١٣	٦,٦٦	١	-	-	١٣,٣٣	٢	٣٣,٣٤	٥	٤٦,٦٧	٧	X52
١,١٠	٣,٩٩	٤,٦١		٧,٦٩		١٠,٧٦		٣٧,٤٣		٣٩,٤٩		المؤشر الكلي
القياس والتحليل والتحسين												
١,١٠	٤,٠٦	-	-	١٣,٣٣	٢	١٣,٣٣	٢	٢٦,٦٦	٤	٤٦,٦٦	٧	X53
١,٠٦	٤,٠٠	٦,٦٧	١	-	-	١٣,٣٣	٢	٤٦,٦٦	٧	٣٣,٣٤	٥	X54
١,١٨	٣,٨٦	٦,٦٧	١	٦,٦٧	١	١٣,٣٣	٢	٤٠	٦	٣٣,٣٤	٥	X55
١,١٠	٤,٠٦	-	-	١٣,٣٣	٢	١٣,٣٣	٢	٢٦,٦٦	٤	٤٦,٦٦	٧	X56
٠,٩٠	٤,٣٣	-	-	٦,٦٧	١	٦,٦٧	١	٣٣,٣٤	٥	٥٣,٣٢	٨	X57
٠,٨٨	٤,٠٦	-	-	٦,٦٧	١	١٣,٣٣	٢	٤٦,٦٦	٧	٣٣,٣٤	٥	X58
١,٠٨	٤,٢٠	-	-	١٣,٣٣	٢	٦,٦٧	١	٢٦,٦٨	٤	٥٣,٣٢	٨	X59
١,٠٤	٤,٠٨	١,٩٠		٨,٥٧		١١,٤٠		٣٥,٢٣		٤٢,٨٥		المؤشر الكلي

الجدول (4) الملحق (3)

التوزيعات التكرارية والايوساط الحسابية والاحترافات المعيارية لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية / نينوى

(N=37)

الاحتراف المعيارى	الوسط الحسابى	لا اتفق بشدة (1)		لا اتفق (2)		غير متأكد (3)		اتفق (4)		اتفق بشدة (5)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
التوقيت												
٠,٦٥	٤,٥١	-	-	-	-	٨,١٠	٣	٣٢,٤٤	١٢	٥٩,٤٦	٢٢	X1
٠,٦٥	٤,٥٤	-	-	-	-	٨,١٠	٣	٢٩,٧٣	١١	٦٢,١٧	٢٣	X2
٠,٦٩	٤,٤٨	-	-	-	-	١٠,٨١	٤	٢٩,٧٣	١١	٥٩,٤٦	٢٢	X3
٠,٦٨	٤,٤٣	-	-	-	-	١٠,٨١	٤	٣٥,١٣	١٣	٥٤,٠٦	٢٠	X4
٠,٦٦	٤,٤٩	-	-	-	-	٩,٤٥		٣١,٧٥		٥٨,٧٨		المؤشر الكلى
الدقة												
٠,٦٥	٤,٥٤	-	-	-	-	٨,١٠	٣	٢٩,٧٣	١١	٦٢,١٧	٢٣	X5
٠,٦٣	٤,٣٧	-	-	-	-	٨,١٠	٣	٤٥,٩٥	١٧	٤٥,٩٥	١٧	X6
٠,٥٩	٤,٢٤	-	-	-	-	٨,١٠	٣	٥٩,٤٦	٢٢	٣٢,٤٤	١٢	X7
٠,٦٥	٤,٥٤	-	-	-	-	٨,١٠	٣	٢٩,٧٣	١١	٦٢,١٧	٢٣	X8
٠,٦٢	٤,٤٢	-	-	-	-	٨,١٠		٤١,٢١		٥٠,٦٨		المؤشر الكلى
الملائمة												
٠,٦٦	٤,٢٩	-	-	-	-	١٠,٨١	٤	٤٨,٦٥	١٨	٤٠,٥٤	١٥	X9
٠,٦٤	٤,٢٤	-	-	-	-	١٠,٨١	٤	٥٤,٠٦	٢٠	٣٥,١٣	١٣	X10
٠,٦٥	٤,٢٦	-	-	-	-	١٠,٨١		٥١,٢٥		٣٧,٨٣		المؤشر الكلى
الوضوح												
٠,٦٨	٤,٤٠	-	-	-	-	١٠,٨١	٤	٣٥,١٣	١٣	٥٤,٠٦	٢٠	X11
٠,٦٤	٤,٥٩	-	-	-	-	٨,١٠	٣	٢٤,٣٣	٩	٦٧,٥٧	٢٥	X12
٠,٥٨	٤,٢١	-	-	-	-	٨,١٠	٣	٦٢,١٧	٢٣	٢٩,٧٣	١١	X13
٠,٦٥	٤,٩٥	-	-	-	-	٨,١٠	٣	٣٧,٨٤	١٤	٥٤,٠٦	٢٠	X14
٠,٦٣	٤,٤١	-	-	-	-	٨,٧٧		٣٩,٨٦		٥١,٣٥		المؤشر الكلى
الشمولية												
٠,٤٦	٤,٢٤	-	-	-	-	١٠,٨١	٤	٥٤,٠٦	٢٠	٣٥,١٣	١٣	X15
٠,٤٩	٤,٦٢	-	-	-	-	٨,١٠	٣	٢٧,٠٤	١٠	٦٤,٨٦	٢٤	X16
٠,٥٦	٤,٤٣	-	-	-	-	٩,٤٥		٤٠,٥٥		٤٩,٩٩		المؤشر الكلى

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (١)		لا اتفق (٢)		غير متأكد (٣)		اتفق (٤)		اتفق بشدة (٥)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
		نظام إدارة الجودة										
٠,٨٦	٤,١٦	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٥,٤١	٢	٥٤,٠٦	٢٠	٣٥,١٣	١٣	X17
٠,٦٦	٤,١٨	-	-	٥,٤٠	٢	٢,٧٠	١	٦٢,١٧	٢٣	٢٩,٧٣	١١	X18
٠,٩٦	٤,٠٨	٢,٧٠	١	٥,٤٠	٢	٥,٤٠	٢	٥٤,٠٦	٢٠	٣٢,٤٤	١٢	X19
٠,٨١	٤,٣٢	-	-	٢,٧٠	١	٥,٤٠	٢	٤٥,٩٥	١٧	٤٥,٩٥	١٧	X20
٠,٨٧	٤,١٨	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٥,٤٠	٢	٥١,٣٦	١٩	٣٧,٨٤	١٤	X21
٠,٩٣	٤,١٠	٢,٧٠	١	٥,٤١	٢	٥,٤١	٢	٥١,٣٦	١٩	٣٥,١٢	١٣	X22
٠,٨٠	٤,٢٧	-	-	٥,٤٠	٢	٥,٤٠	٢	٤٥,٩٥	١٧	٤٣,٢٥	١٦	X23
٠,٨٥	٤,١٣	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٥,٤٠	٢	٥٦,٧٦	٢١	٣٢,٤٤	١٢	X24
٠,٥٧	٤,٣٢	-	-	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٥٦,٧٦	٢١	٣٧,٨٤	١٤	X25
٠,٥٠	٤,٥٦	-	-	-	-	-	-	٤٣,٢٤	١٦	٥٦,٧٦	٢١	X26
١,٠٣	٤,١٣	٥,٤٠	٢	٢,٧٠	١	٥,٤٠	٢	٤٥,٩٥	١٧	٤٠,٥٤	١٥	X27
٠,٧٣	٤,٤٨	-	-	٢,٧٠	١	٥,٤٠	٢	٣٢,٤٤	١٢	٥٩,٤٦	٢٢	X28
٠,٧٩	٤,٢٤	١,٥٧		٣,٣٧		٤,٥٠		٥٠		٤٠,٥٤		المؤشر الكلي
مسؤولية الإدارة												
٠,٥٦	٤,٢٧	-	-	-	-	٥,٤٠	٢	٦٢,١٦	٢٣	٣٢,٤٤	١٢	X29
٠,٤٩	٤,٣٧	-	-	-	-	-	-	٦٢,١٦	٢٣	٣٧,٨٤	١٤	X30
٠,٥٤	٤,٣٧	-	-	-	-	٢,٧٠	١	٥٦,٧٦	٢١	٤٠,٥٤	١٥	X31
٠,٩١	٤,٣٥	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٥,٤١	٢	٣٥,١٣	١٣	٥٤,٠٦	٢٠	X32
٠,٩٠	٤,٢٧	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٥,٤١	٢	٤٣,٢٤	١٦	٤٥,٩٥	١٧	X33
٠,٩٤	٤,٢١	٢,٧٠	١	٥,٤١	٢	٢,٧٠	١	٤٥,٩٥	١٧	٤٣,٢٤	١٦	X34
٠,٧٢	٤,٣٠	١,٣٥		١,٨٠		٣,٦٠		٥٠,٩		٤٢,٣٤		المؤشر الكلي
ادارة الموارد												
٠,٥٥	٤,٤٥	-	-	-	-	٢,٧٠	١	٤٨,٦٥	١٨	٤٨,٦٥	١٨	X35
٠,٧٨	٤,٢١	٢,٧٠	١	-	-	٥,٤١	٢	٥٦,٧٦	٢١	٣٥,١٣	١٣	X36
٠,٥٤	٤,٣٧	-	-	-	-	٢,٧٠	١	٥٦,٧٦	٢١	٤٠,٥٤	١٥	X37
٠,٥٦	٤,٢٧	-	-	-	-	٥,٤٠	٢	٦٢,١٦	٢٣	٣٢,٤٤	١٢	X38

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (١)		لا اتفق (٢)		غير متأكد (٣)		اتفق (٤)		اتفق بشدة (٥)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
										٤		
٠,٥٣	٤,٣٥	-	-	-	-	٢,٧٠	١	٥٩,٤٦	٢٢	٣٧,٨ ٤	١٤	X39
٠,٥٩	٤,٣٣	٠,٥٤		-		٣,٧٨		٥٦,٧٥		٣٨,٩ ٢		المؤشر الكلي
تحقيق المنتج												
٠,٥٠	٤,٢٧	-	-	-	-	٢,٧٠	١	٦٧,٥٧	٢٥	٢٩,٧ ٣	١١	X40
٠,٦٠	٤,٥٦	-	-	-	-	٥,٤٠	٢	٣٢,٤٤	١٢	٦٢,١ ٦	٢٣	X41
٠,٨٢	٤,١٣	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٥٩,٤٦	٢٢	٣٢,٤ ٤	١٢	X42
٠,٤٧	٤,٣٢	-	-	-	-	-	-	٦٧,٥٦	٢٥	٣٢,٤ ٤	١٢	X43
٠,٥٨	٤,٣٥	-	-	-	-	٥,٤٠	٢	٥٤,٠٦	٢٠	٤٠,٥ ٤	١٥	X44
٠,٨٦	٤,١٦	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٥,٤٠	٢	٥٦,٧٦	٢١	٣٢,٤ ٤	١٢	X45
٠,٤٩	٤,٣٧	-	-	-	-	-	-	٥٤,٠٦	٢٠	٤٥,٩ ٤	١٧	X46
٠,٥٨	٤,٣٥	-	-	-	-	٥,٤٠	٢	٥٤,٠٦	٢٠	٤٠,٥ ٤	١٥	X47
٠,٥٠	٤,٤٣	-	-	-	-	-	-	٥٦,٧٦	٢١	٤٣,٢ ٤	١٦	X48
٠,٨٧	٤,١٨	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٥,٤٠	٢	٥١,٣٦	١٩	٣٧,٨ ٤	١٤	X49
٠,٥٠	٤,٤٥	-	-	-	-	-	-	٥٤,٠٦	٢٠	٤٥,٩ ٤	١٧	X50
٠,٥٥	٤,٤٠	-	-	-	-	٢,٧٠	١	٥٤,٠٥	٢٠	٤٣,٢ ٥	١٦	X51
٠,٨٧	٤,٢٧	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٤٨,٦٥	١٨	٤٣,٢ ٥	١٦	X52
٠,٦٣	٤,٣٢	٠,٨٣		٠,٨٣		٢,٩٠		٥٤,٦٨		٤٠,٧ ٥		المؤشر الكلي
القياس والتحليل والتحسين												
٠,٨٨	٤,٢١	٢,٧٠	١	٢,٧٠	١	٥,٤١	٢	٤٨,٦٥	١٨	٤٠,٥ ٤	١٥	X53
٠,٦٩	٤,٢٧	-	-	٢,٧٠	١	٥,٤١	٢	٥٤,٠٦	٢٠	٣٧,٨ ٤	١٤	X54

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (١)		لا اتفق (٢)		غير متأكد (٣)		اتفق (٤)		اتفق بشدة (٥)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
٠,٧٨	٤,٢١	٢,٧٠	١	-	-	٥,٤١	٢	٥٦,٧٦	٢١	٣٥,١ ٣	١٣	X55
٠,٥٥	٤,٤٠	-	-	-	-	٢,٧٠	١	٥٤,٠٥	٢٠	٤٣,٢ ٤	١٦	X56
٠,٥٠	٤,٤٥	-	-	-	-	-	-	٥٤,٠٦	٢٠	٤٥,٩ ٤	١٧	X57
٠,٥٠	٤,٤٨	-	-	-	-	-	-	٥١,٣٥	١٩	٤٨,٦ ٥	١٨	X58
٠,٤٩	٤,٤٠	-	-	-	-	-	-	٥٩,٤٦	٢٢	٤٠,٥ ٤	١٥	X59
٠,٦٢	٤,٣٤	٠,٧٧		٠,٧٧		٢,٧٠		٥٤,٠٥		٤١,٦ ٩		المؤشر الكلي

### الجدول (٥) الملحق (٣)

التوزيعات التكرارية والايواسط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 على مستوى الشركة العامة لانتاج الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية / مديرية شبكات الشمال الغربي

(N=10)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (١)		لا اتفق (٢)		غير متأكد (٣)		اتفق (٤)		اتفق بشدة (٥)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
التوقيت												
٠,٦٩	٤,٤٠	-	-	-	-	١٠	١	٤٠	٤	٥٠	٥	X1
٠,٩٩	٤,١٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٤٠	٤	٤٠	٤	X2
٠,٥٢	٤,٥٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٥	٥٠	٥	X3
٠,٨٧	٤,١٠	-	-	١٠	١	-	-	٦٠	٦	٣٠	٣	X4
٠,٧٦	٤,٢٧	-	-	٥		٥		٤٧,٥		٤٢,٥		المؤشر الكلي
الدقة												
٠,٦٣	٤,٢٠	-	-	-	-	١٠	١	٦٠	٦	٣٠	٣	X5
٠,٦٧	٤,٣٠	-	-	-	-	١٠	١	٥٠	٥	٤٠	٤	X6
٠,٥٢	٤,٥٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٥	٥٠	٥	X7
٠,٦٩	٤,٤٠	-	-	-	-	١٠	١	٤٠	٤	٥٠	٥	X8
٠,٦١	٤,٣٥	-	-	-	-	٧,٥٦		٥		٤٢,٥		المؤشر الكلي
الملائمة												
٠,٩٩	٤,١٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٤٠	٤	٤٠	٤	X9
٠,٥٢	٤,٥٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٥	٥٠	٥	X10
٠,٧٥	٤,٣	-	-	٥		٥		٤٥		٤٥		المؤشر الكلي
الوضوح												
٠,٩٩	٤,١٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٤٠	٤	٤٠	٤	X11
٠,٩٤	٤,٠٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٥٠	٥	٣٠	٣	X12
٠,٩٤	٤,٣٠	-	-	١٠	١	-	-	٤٠	٤	٥٠	٥	X13
٠,٧٠	٤,٥٠	-	-	-	-	١٠	١	٣٠	٣	٦٠	٦	X14
٠,٨٩	٤,٢٢	-	-	٧,٥		٧,٥		٤٠		٤٥		المؤشر الكلي
الشمولية												
١,١٩	٣,٩٠	١٠	١	-	-	١٠	١	٥٠	٥	٣٠	٣	X15
٠,٦٩	٤,٤٠	-	-	-	-	١٠	١	٤٠	٤	٥٠	٥	X16
٠,٩٤	٤,١٥	٥		-		١		٤٥		٤		المؤشر الكلي
نظام ادارة الجودة												
٠,٦٣	٤,٢٠	-	-	-	-	١٠	١	٦٠	٦	٣٠	٣	X17
٠,٥٢	٤,٥٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٥	٥٠	٥	X18
٠,٦٩	٤,٦٠	-	-	-	-	١٠	١	٢٠	٢	٧٠	٧	X19
٠,٧٠	٤,٥٠	-	-	١٠	١	-	-	٣٠	٣	٦٠	٦	X20
٠,٤٢	٤,٨٠	-	-	-	-	-	-	٢٠	٢	٨٠	٨	X21
٠,٤٨	٤,٧٠	-	-	-	-	-	-	٣٠	٣	٧٠	٧	X22
١,٠٣	٤,٢٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٣٠	٣	٥٠	٥	X23
٠,٦٧	٤,٣٠	-	-	-	-	١٠	١	٥٠	٥	٤٠	٤	X24
٠,٨٧	٤,٩٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٦٠	٦	٢٠	٢	X25
١,٠٣	٤,٢٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٣٠	٣	٥٠	٥	X26
٠,٥١	٤,٦٠	-	-	-	-	-	-	٤٠	٤	٦٠	٦	X27
٠,٤٨	٤,٧٠	-	-	-	-	-	-	٣٠	٣	٧٠	٧	X28
٠,٦٦	٤,٥١	-	-	٣,٣٣		٥		٣٧,٥٠		٥٤,١		المؤشر الكلي
مسؤولية الادارة												
١,٣٣	٣,٧٠	١٠	١	١٠	١	١٠	١	٤٠	٤	٣٠	٣	X29
١,٣٧	٣,٩٠	١٠	١	١٠	١	-	-	٤٠	٤	٤٠	٤	X30
٠,٦٧	٤,٣٠	-	-	-	-	١٠	١	٥٠	٥	٤٠	٤	X31
٠,٤٨	٤,٣٠	-	-	-	-	-	-	٧٠	٧	٣٠	٣	X32
٠,٨٧	٤,٩٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٦٠	٦	٢٠	٢	X33

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (١)		لا اتفق (٢)		غير متأكد (٣)		اتفق (٤)		اتفق بشدة (٥)		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	
٠,٥١	٤,٤٠	-	-	-	-	-	-	٦٠	٦	٤٠	٤	X34
٠,٨٧	٤,٠٨	٣,٣٣		٥		٥		٥٣,٣٣		٣٣,٣	٣	المؤشر الكلي
ادارة الموارد												
٠,٩١	٤,٢٠	-	-	١٠	١	-	-	٥٠	٥	٤٠	٤	X35
٠,٩٤	٤,٠٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٥٠	٥	٣٠	٣	X36
٠,٤٨	٤,٧٠	-	-	-	-	-	-	٣٠	٣	٧٠	٧	X37
٠,٥١	٤,٤٠	-	-	-	-	-	-	٦٠	٦	٤٠	٤	X38
٠,٩٤	٤,٣٠	-	-	١٠	١	-	-	٤٠	٤	٥٠	٥	X39
٠,٧٥	٤,٣٢	-		٦		٢		٤٦		٤٦		المؤشر الكلي
تحقيق المنتج												
٠,٥٢	٤,٤٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٥	٥٠	٥	X40
٠,٦٣	٤,٢٠	-	-	-	-	١٠	١	٦٠	٦	٣٠	٣	X41
٠,٩٩	٤,١٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٤٠	٤	٤٠	٤	X42
٠,٦٩	٤,٤٠	-	-	-	-	١٠	١	٤٠	٤	٥٠	٥	X43
٠,٥٢	٤,٥٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٥	٥٠	٥	X44
٠,٥٦	٤,١٠	-	-	-	-	١٠	١	٧٠	٧	٢٠	٢	X45
١,٢٤	٤,٠٠	١٠	١	-	-	١٠	١	٤٠	٤	٤٠	٤	X46
١,٠٣	٤,٢٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٣٠	٣	٥٠	٥	X47
٠,٥٢	٤,٥٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٥	٥٠	٥	X48
٠,٦٣	٤,٢٠	-	-	-	-	١٠	١	٦٠	٦	٣٠	٣	X49
٠,٩٩	٤,١٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٤٠	٤	٤٠	٤	X50
٠,٩٤	٤,٣٠	-	-	١٠	١	-	-	٤٠	٤	٥٠	٥	X51
٠,٥٢	٤,٥٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٥	٥٠	٥	X52
٠,٧٥	٤,٢٦		٠,٧٦		٣,٠٧		٦,١٥		٤٧,٦٩		٤٢,٣٠	المؤشر الكلي
القياس والتحليل والتحسين												
٠,٩٤	٤,٠٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٥٠	٥	٣٠	٣	X53
٠,٦٧	٤,٣٠	-	-	-	-	١٠	١	٥٠	٥	٤٠	٤	X54
٠,٥٢	٤,٥٠	-	-	-	-	-	-	٥٠	٥	٥٠	٥	X55
٠,٩٩	٤,١٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٤٠	٤	٤٠	٤	X56
٠,٤٨	٤,٣٠	-	-	-	-	-	-	٧٠	٧	٣٠	٣	X57
٠,٣١	٤,١٠	-	-	-	-	-	-	٨٠	٨	٢٠	٢	X58
١,٠٣	٤,٢٠	-	-	١٠	١	١٠	١	٣٠	٣	٥٠	٥	X59
٠,٧٠	٤,٢١	-		٤,٢٨		٥,٧١		٥٢,٨٥		٣٧,١	٤	المؤشر الكلي

## **Abstract**

This study is aimed to determine the indications of the effectiveness of the Managerial Information System in establishing the requirements of the Quality Management System ISO 9001-2000, which has become one of the most important vital contemporary subjects.

The interest in the managerial information system is increasing within the organizations especially after the advent of great technological development in the field of information and communication and in what great advantages that can be achieved by the organization through it.

The same can be said for the quality management system. As quality is considered a competitive advantage that the organization depends in achieving superiority over its competitors in the local and international markets especially after acquiring the Quality Management System of ISO 9001 by the organization, and which has become a competitive weapon that puts this organization on the front line of its competitors in the market .

The study presents a theoretical scope covering effectiveness of the managerial information system and the quality management system ISO 9000–2000 , in addition to being familiar with the nature of the relations and influences between and the variables of the study.

The study is based on a group of main and branch hypothesis especially concerned with the existence of interrelations and influence between the effectiveness of the managerial information system and the establishment of the quality management system ISO 9001-2000.

A number of research indications that form the problem of the study investigated had been determined as:

- 1- Is there a clear perception within the management of the organizations under study towards the indications or features that make the Managerial Information System effective
- 2- Is there a clear understanding of the conception of Quality Management System ISO 9001 –2000 within the management organizations under study .
- 3- Is the relation clear between the indications of effectiveness of the management information system and the quality management system ISO 9001-2000 .
- 4- Is there a clear idea concerning the influence of the indications of effectiveness of the management information system in establishing the requirements of quality management system ISO 9001-2000.

A number of companies and factories undergoing the rehabilitation process to acquire the quality management certification ISO 9001-200 in the Governorate of Ninevah were chosen in order to be an application for the field part of the study.

As for data acquisition and gathering, the researcher relayed on the methods of questionnaire as a tool for collecting and carried out within the field part of the study by distributing the questionnaire forms among the persons related to the subject.

In order to achieve the aims of the study and its hypothesis a suggested method that explains the nature of the relations and influences of independent and dependant variables of the study .

The study was concluded with a group of conclusions reached through the result of study, in addition to a number of recommendations related to the organizations understudy in addition to suggestions for a number of future studies for researchers in this scientific field.

**THE IMPACT OF INDICATORS OF MANAGEMENT  
INFORMATION SYSTEM EFFECTIVENESS ON  
ESTABLISHING QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS  
REQUIREMENTS ISO 9001-2000**

**An Investigation Study For A Number Of  
Organizations Under Rehabilitation For Acquiring  
The Certification Of  
The Quality Management System ISO 9001-2000  
In Ninevah**

**A Thesis submitted  
By**

**Mohammad Mostafa Hussien Hassan**

*To*

**The Council of College of  
Administration And Economy University Of Mosul  
In Partial Fulfillment Of The Requirements For The  
M.Sc.Degree**

**In**

**Business Administration**

**Supervised by  
Assistant professor  
Dr.Akram Ahmed Al-Taweel**

**1424 A.H.**

**2003 A.D**