

## أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية في سوق فلسطين للأوراق المالية

[بالتطبيق على شركة الاتصالات الفلسطينية وبنك فلسطين]

في الفترة 2007-2017م

### The Impact of Total Quality Management on Management Information Systems in the Companies Listed on the Palestinian Stock Market in the Period 2007 – 2017 ( A case Study of Palestine Telecommunication Company and Bank of Palestine).



رمضان إبراهيم أبو جزر\*

جامعة الأقصى (فلسطين)

ramadan2a0@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/06/30

تاريخ المراجعة: 2023/02/12

تاريخ الإستلام: 2022/11/03

\*\*\*\*\*

#### ملخص

هدفت الدراسة إلى قياس أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية بالتطبيق على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية في الفترة 2007-2017م، دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية وبنك فلسطين، وكانت أهم فرضيات الدراسة ما يلي: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بالجودة ومكونات النظام لنظم المعلومات الإدارية. وهناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر للعمليات ودقة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية. وهناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في العمليات والتوقيت المناسب للمعلومات في نظم المعلومات الإدارية. وهناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرارات على أساس الحقائق وشمولية المعلومات في نظم المعلومات الإدارية. وهناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير ومرونة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية. واستخدمت الدراسة

\* رمضان أبو جزر + ramadan2a0@gmail.com

المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي، ومنهج دراسة الحالة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارة العليا والوسطى وموظفي الجودة في الشركتين، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على واقع إدارة الجودة الشاملة في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية بوزن نسبي (90.80%)، هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على واقع نظم المعلومات الإدارية في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية بوزن نسبي (87.80%)، هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة ونظم المعلومات الإدارية في الشركات محل الدراسة. وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: أهمية تخصيص موازنات إضافية هدفها تحقيق أهداف الجودة في الشركات. ضرورة وضع خطط منظمة ومدروسة لمختلف العمليات والإجراءات عند إحداث التغييرات المطلوبة. كما أوصت بإعطاء العاملين مزيداً من الصلاحيات لإبداء الآراء والاقتراحات في العمليات الموكلة إليهم.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، نظم المعلومات الإدارية، سوق فلسطين للأوراق المالية.

## Abstract:

The study aimed at measuring the impact of total quality management on management information systems in the companies listed on the Palestinian Stock Market in the period 2007 – 2017 ( A case study of Palestine Telecommunication Company and Bank of Palestine). The most important hypotheses of the study were the following: There is a statistically significant correlation between the senior administration commitment of quality and the system components of management information systems. Moreover, There is a statistically significant correlation between the continuous improvement of processes and the accuracy of information in management information systems. And also, there is a statistically significant correlation between the personnel involvement in the processes and the appropriate timing of information in management information systems. In addition, There is a statistically significant correlation between fact-based decision-making and the comprehensiveness of information in management information systems. Finally, There is a statistically significant correlation between training, development and information flexibility in management information systems. The researcher adopted the descriptive analytical approach, the historical approach, and the case study approach. The questionnaire was used as a data collection tool. The study population consisted of both senior and middle administration staff, and quality personnel in both companies. The study findings showed that there is considerable agreement among the study sample subjects on the status of total quality management in the companies listed on the Palestinian Stock Market at a relative weight (90.80%). Moreover, there is considerable agreement among the study subjects on the status of the management information systems in the companies listed on the Palestinian Stock Market with a relative weight (87.80%). Finally, there is a statistically significant correlation between total quality management and management information systems in the above investigated companies. The most important recommendations of the study included the following: It is important to allocate additional budgets in order to achieve the quality goals of the companies . In addition, it is greatly needed to have well- organized plans for various processes and procedures when making the required changes. Finally, It is also recommended to give the working staff more powers to express their opinions and suggestions in the processes assigned to them.

**Keywords:** Total Quality Management, Information Systems, The Palestinian Stock Market.

#### مقدمة:

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة الذي تقوم فلسفته على مجموعة من الأفكار والمبادئ ويمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن. وبعد أن أقر العالم لمنظمة التجارة العالمية بتطبيق المواصفات المتعارف عليها أدركت معظم الدول بغض النظر عن مدى تقدمه العلمي والاقتصادي أهمية دراسة وتطبيق مختلف مفاهيم علم إدارة الجودة وذلك لأن النمو الاقتصادي يعتمد على قدرة الدول أولاً ثم الشركات والمؤسسات الاقتصادية التابعة للدولة ثانياً وعلى تطوير أنظمة فعالة تساعد وتكون ركيزة أساسية لتقدمها على أسس علمية مدروسة وفعالة.

وتتمثل أهمية إدارة الجودة الشاملة في كونها من أهم الأدوات التي استعانت بها شركات كبرى لتتقدم على منافسيها فما معنى أن تنتج المؤسسة أفضل السلع أو تقدم أفضل الخدمات في الوقت الذي لا تحترم به مهل التسليم أو شروط خدمة ما بعد البيع أو ترتكب أخطاء صغيرة مثل إرسال كشف حساب عميل إلى عميل آخر. المطلوب هو وضع برنامج متكامل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مختلف نشاطات المؤسسة.

وأصبحت المعلومات جزءاً أساسياً من النسيج الإداري لأي مؤسسة فهي تعتمد عليها في خلق قرارات تخدم السياسة العامة لها، كما أن نجاح نظام المعلومات في المنشأة يعني بالضرورة نجاح وتحسين العملية الإدارية بالقدر الذي يخلق منشآت ناجحة قادرة على الاستمرار في العطاء والإنتاج.

وقد برزت أهمية نظم المعلومات في ظل التطورات والتغيرات التي تشهدها بيئة الأعمال في الوقت الحاضر، حيث أصبحت الحاجة ملحة إلى تطوير هذه النظم وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

وحيث أن مساهمة نظم المعلومات في أعمال ونشاطات الشركات تعتمد على عوامل قياس الجودة في هذه النظم، فإذا كانت جودة المعلومات أقل من المستوى المطلوب، فإن مستخدم هذه المعلومات يكون في موقف خاطئ، إذا اعتمد عليها في اتخاذ القرار، وقد يؤدي استخدام هذه المعلومات إلى مشكلات أخرى للإدارة.

إن تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات يحقق مجموعة من المنافع أهمها:

تحسين الرقابة على نظم المعلومات، تحسين جودة خدمة نظم المعلومات، تحسين رضا العميل، زيادة إنتاجية موظفي نظم المعلومات، خفض التكاليف، تحسين جودة المنتجات.

ومن هنا جاءت الدراسة لقياس أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية بالتطبيق على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية في الفترة 2007-2017م.

## مشكلة الدراسة:

إن الخصائص الجديدة للشركات هي أنها أصبحت منظومات للأعمال يتصاعد فيها دور الارتباطات والاتصالات والعلاقات. فالشركة أصبحت عبارة عن مجموعات وفرق عمل بحيث يكون كل فريق وكل فرد داخل الفريق هو مقدم خدمة للآخرين، وهو في الوقت نفسه زبون يستقبل الخدمات من الآخرين. ولنجاح هذه العمليات لابد من وجود قواعد نظم معلومات متكاملة تعمل على توفير ما هو مطلوب من معلومات في الوقت المناسب وبالكمية المناسبة وباستخدام أفضل أنواع الأجهزة والبرمجيات وبالشكل المناسب. هذه الجوانب تشكل عوامل مهمة لقياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في الشركات، ومن دونها لا يمكن لأي نظام معلومات أن يحقق نتائج جيدة ومفيدة.

وعلى الرغم من انتشار مفهومي إدارة الجودة الشاملة ونظم المعلومات الإدارية إلا أنه لم تتطرق الدراسات لدراسة نظم المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية. ومن هنا تظهر إشكالية الدراسة في دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية بالتطبيق على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية في الفترة 2007-2017م.

بناءً على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

السؤال الأول: ما أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية بالتطبيق على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية في الفترة 2007-2017م؟

وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية في الفترة 2007-2017م؟
- 2- ما واقع نظم المعلومات الإدارية المطبقة في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية في الفترة 2007-2017م؟
- 3- ما أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا بالجودة، التحسين المستمر للعمليات، مشاركة العاملين في العمليات، اتخاذ القرارات على أساس الحقائق، التدريب والتطوير) على نظم المعلومات الإدارية (مكونات النظام، دقة المعلومات، التوقيت المناسب للمعلومات، شمولية المعلومات، مرونة المعلومات) في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية في الفترة 2007-2017م؟

## أهداف الدراسة:

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة فإن الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف إلى واقع نظم المعلومات الإدارية المطبقة في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية.
- التعرف على علاقة إدارة الجودة الشاملة بنظم المعلومات الإدارية المطبقة في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية.
- التعرف على تأثير إدارة الجودة الشاملة على نظم المعلومات الإدارية المطبقة في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية.

• إبراز ما إذا كانت هناك فروقات في تصور أفراد عينة الدراسة لواقع إدارة الجودة الشاملة ونظم المعلومات الإدارية المطبقة في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية تبعاً لاختلاف بعض المتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة).

• تقديم بعض التوصيات إلى الشركات محل الدراسة حول أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية فيها.  
أهمية الدراسة:

• تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية في محاولة الباحث التعرف على مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على نظم المعلومات الإدارية.

• محاولة تقديم بعض التوصيات النابعة من نتائج الدراسة للشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، بهدف زيادة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المطبقة فيها في ظل إدارة الجودة الشاملة.

• ستضيف هذه الرسالة إلى المكتبة العربية دراسة علمية في مجال نظم المعلومات الإدارية و إدارة الجودة الشاملة.

• كما تكمن أهمية الدراسة للباحث في أنها ستساعده في حصوله على درجة الدكتوراه في تخصصه، مما يزيد من فتح آفاق المعرفة لديه.

فرضيات الدراسة:

• الفرضية الأولى: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بالجودة ومكونات النظام لنظم المعلومات الإدارية.

• الفرضية الثانية: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر للعمليات ودقة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

• الفرضية الثالثة: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في العمليات والتوقيت المناسب للمعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

• الفرضية الرابعة: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرارات على أساس الحقائق وشمولية المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

• الفرضية الخامسة: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير ومرونة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

• الفرضية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية تعزى إلى المتغيرات التالية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة، المؤسسة).

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي، ومنهج دراسة الحالة. ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "المنهج الذي يقوم بوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً، عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

أما المنهج التاريخي فهو "الطريق الذي يتبعه الباحث في جمع معلوماته عن الأحداث والحقائق الماضية، في فحصها ونقدها وتحليلها والتأكد من صحتها، وفي عرضها وترتيبها وتفسيرها، واستخلاص التعميمات والنتائج منها".  
أما منهج دراسة الحالة فهو "المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات ذات العلاقة بوحدة واحدة، سواء كانت هذه الوحدة فرداً أم مؤسسة أم نظاماً اجتماعياً أم مجتمعاً محلياً أو عاماً، خلال فترة زمنية معينة"  
حدود الدراسة:

تشمل الدراسة على الحدود التالية:

الحدود المكانية: الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية.

الحدود الزمانية: في الفترة من 2007 – 2017م.

الحدود البشرية: الموظفون العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية بغزة وفروع بنك فلسطين في قطاع غزة.

الحدود الموضوعية: أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية بالتطبيق على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية في الفترة 2007-2017م.

## 1. الإطار النظري

### تعريف إدارة الجودة الشاملة:

عرفت إدارة الجودة الشاملة بأنها "تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل، إذ أن الجودة ليست أكثر من معرفة رغبات الزبون وتحويلها إلى مواصفات تؤدي حاجات الزبون (Rilay، 1993)، عقيدة أو عرف متأصل وشامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما يهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم إغفال متطلبات المساهمين وجميع أصحاب المصالح الآخرين (محمد، 2005، صفحة 39).

### أهداف إدارة الجودة الشاملة:

إدارة الجودة الشاملة هي حركة إدارية جديدة في العالم الصناعي المتقدم، تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية (دودين، 2014، صفحة 115).

- 1- تحقيق متطلبات العميل والتركيز المتناهي على إرضائه بأعلى درجة ممكنة .
- 2- إمداد العاملين بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل بالكفاءة المطلوبة .
- 3- تحفيز العاملين على أداء العمل بطريقة أسهل وأكثر إنتاجية .
- 4- تحقيق التميز من خلال بناء عناصر الميزة التنافسية . أي السبق والتطور والتوقع المستمر للتغيير والتطور في رغبات العميل.
- 5- رفع مستوى جودة كل من السلع والخدمات المطلوبة . أي التوصل إلى منتجات خالية من العيوب ، وتقديم الخدمات في الوقت المناسب .
- 6- ترشيد الاتفاق بشكل يجعل عنصر التكاليف محورا تدور حوله غالبية الأمور في المنظمة .
- 7- رفع كفاءة الأداء ومعدلاته بما ينعكس على تقليل التالف وتخفيض فترات التوقف .

8- تخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال .

### تعريف نظم المعلومات الإدارية:

تعرف أنظمة المعلومات بأنها "مجموعة من العمليات المنظمة التي تزود المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم على أن تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والصحة والدقة، وأن تكون ملائمة من ناحية الجهد والتوقيت والتكلفة" (شاهين، 1994، صفحة 367)، وتعرف أيضاً بأنها "إحدى تطبيقات أنظمة المعلومات المبينة على الحاسبات الآلي والتي توفر المعلومات للإدارة بصفة دورية منتظمة في صورة تقارير مطبوعة أو معروضة أو في شكل استجابات تظهر على شاشة الحاسب الآلي، مما يساهم في اتخاذ القرار وتتبع وعلاج المشاكل الإدارية لمنظمات الأعمال (طارق طه، 1999، صفحة 96).

### مكونات نظم المعلومات الإدارية:

تتكون نظم المعلومات الإدارية من خمس مكونات أساسية وهي (الحسنية، 2002، صفحة 56):

- 1- الأجهزة: وهي المعدات المادية التي تحتاجها أنظمة المعلومات من حاسبات إلكترونية وشبكات وغيرها.
- 2- البرمجيات: وهي الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف، وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة، وتقسم إلى نوعين:
  - أ- برمجيات النظم: وهي التي تشغل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات، مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة.
  - ب- برمجيات التطبيقات: وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج الأجور، المحاسبة، برامج التصنيع والتنبؤ. ويمكن إعداد برامج التطبيقات بواسطة العاملين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة، أما برامج النظم فيتم الحصول عليها عن طريق موردي الأجهزة نفسها.
- 3- قواعد البيانات: قاعدة البيانات هي المخزن أو الوعاء الذي يحتوي على البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل المهمة الخاصة بنشاطها، على شكل ملفات. هذه القاعدة قد تكون ورقية في النظام اليدوي، أو محوسبة في النظام الآلي. وتكون وظيفة نظام المعلومات تحويل هذه البيانات إلى معلومات، لذلك لا يمكن لأي نظام معلومات أو أي مكونات حاسوبية أن تعمل دون بيانات.
- 4- الإجراءات: هي عمليات تتضمن وصف وترتيب مجموعة الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية كافة، فالأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات، لا يمكن أن تؤدي عملها بدقة دون وضع نظام عمل محدد، وتسمى أحياناً خريطة مسار النظام، فالإجراءات تعد أدلة عمل تشرح ما الذي يجب عمله، ومن الذي سيعمله، ومتى سيتم العمل والكيفية التي سيتم بها عمله، وتكتب الإجراءات عادةً على شكل كتيب يسمى دليل الإجراءات، الغاية من كتابة الإجراءات هي توحيد أسس العمل وتجنب الأنشطة غير المنظمة.
- 5- الأفراد: هم المورد البشري، والمكون الذي يسيطر ويشغل المكونات الأخرى، فكل منظمة تستخدم أنظمة المعلومات تحتاج إلى عاملين لتشغيل وإدارة هذه الأنظمة، من ذوي الخلفية المعلوماتية.

## 2. منهجية الدراسة

## مجتمع الدراسة :

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من الموظفين العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية بغزة وفروع بنك فلسطين في قطاع غزة، والبالغ عددهم 931 موظف، والجدول التالي يوضح ذلك

## جدول (1): مجتمع الدراسة

شركة الاتصالات الفلسطينية	بنك فلسطين	
7	88	إدارة عليا
40	159	إدارة وسطى
10	6	موظفين جودة
330	601	المجموع

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

## عينة الدراسة:

قام الباحث باستخدام طريقة العينة غير العشوائية الطبقية، حيث تم توزيع 200 استبانة على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 186 استبانة بنسبة 93%.

## أداة الدراسة:

تم إعداد استبانته حول "أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية بالتطبيق على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية في الفترة 2007-2017م-دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية وبنك فلسطين"،

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (2.5):

## جدول (2): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5	

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

اختار الباحث الدرجة (1) للاستجابة "غير موافق بشدة" وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو 20% وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.



تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (3): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	138	74.1
أنثى	48	25.9
المجموع	186	100.0

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

يتضح من جدول (3) أن ما نسبته 74.1% من عينة الدراسة ذكور، بينما 25.9% إناث ويعزو الباحث هذه النسبة إلى أن غالبية الذين يشغلون المناصب العليا هم من الذكور، وهذه ميزة عامة في المجتمع الفلسطيني حيث بلغت نسبة مشاركة الذكور في القوى العاملة للعام 2015م في فلسطين 71.9%، أما الإناث 19.1% (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2016م، ص 147)

- توزيع عينة الدراسة حسب العمر

جدول (4): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
من 20 إلى أقل من 30 سنة	41	22.0
من 30 إلى أقل من 40 سنة	61	32.8
من 40 إلى أقل من 50 سنة	63	33.9
50 سنة فأكثر	21	11.3
المجموع	186	100.0

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

يتضح من جدول (4) أن ما نسبته 22.0% من عينة الدراسة أعمارهم تتراوح من 20 إلى أقل من 30 سنة، 32.8% تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة، 33.9% تتراوح أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة، بينما 11.3% أعمارهم 50 سنة فأكثر. ويدل هذا على أن التنوع في الفئات العمرية وأن النسبة الأكبر هي للشباب حيث أن نسبة 54% منهم أقل من 40 سنة، ويرجع ذلك إلى اهتمام الشركات بتعيين الفئات العمرية الشابة، المفعمة بالحيوية والنشاط.

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

## جدول (5): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم فما دون	20	10.8
بكالوريوس	119	63.6
ماجستير	37	19.8
دكتوراه	10	5.3
المجموع	186	100.0

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

يتضح من جدول (5) أن ما نسبته 10.8% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم فما دون، 63.6% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 19.8% مؤهلهم العلمي ماجستير و5.3% مؤهلهم دكتوراه. تحتل البكالوريوس النسبة الأكبر في المؤهل العلمي وذلك لأنه الحد الأدنى للتعين في هذه الشركات، كما يظهر توجه العاملين إلى زيادة خبرتهم العلمية بالإضافة إلى العملية حيث ما نسبته 25.1% ممن يحملون دراسات عليا.

## - توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

## جدول (6): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
مدير	8	4.3
موظف مسئول	46	24.7
مدير فرع	17	9.1
رئيس وحدة	26	14.0
رئيس دائرة	17	9.1
رئيس قسم أول/ رئيس قسم	40	21.5
مساعد رئيس دائرة	16	8.6
موظف جودة	16	8.6
المجموع	186	100.0

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

يتضح من جدول (6) أن ما نسبته 4.3% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير، 24.7% مساهم الوظيفي، 9.1% مساهم الوظيفي مدير فرع، 14.0% مساهم الوظيفي رئيس وحدة، 9.1% مساهم الوظيفي رئيس دائرة، 21.5% مساهم الوظيفي رئيس قسم أول/ رئيس قسم، 8.6% مساهم الوظيفي مساعد رئيس دائرة، بينما 8.6% مساهم الوظيفي موظف جودة. ويعزو الباحث هذه النتائج لأن عينة الدراسة كانت عشوائية طبقية لمن يشغلون الإدارة العليا والوسطى، وموظفي الجودة.

## - توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

جدول (7): توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

مدة الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	27	14.5
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	26	14.0
من 10 إلى أقل من 15 سنة	62	33.3
15 سنة فأكثر	71	38.2
المجموع	186	100.0

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

يتضح من جدول (7) أن ما نسبته 14.5% من عينة الدراسة مدة خدمتهم أقل من 5 سنوات، 14.0% تتراوح مدة خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، 33.3% تتراوح مدة خدمتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، بينما 38.2% مدة خدمتهم 15 سنة فأكثر. يلاحظ أن غالبية عينة الدراسة من ذوي الخبرة الطويلة، حيث أن 71.5% منهم أكثر من 10 سنوات، ويعزو الباحث ذلك إلى أن المناصب الإشرافية لا تشغل إلا بعد عدة سنوات من العمل، بالتالي فإن هذه العينة لديها ما يكفي من الخبرات المتراكمة التي تسهم إلى حد ما في تكوين اتجاهات إيجابية أو سلبية نحو موضوع معين.

## - توزيع عينة الدراسة حسب المؤسسة

جدول (8): توزيع عينة الدراسة حسب المؤسسة

المؤسسة	العدد	النسبة المئوية %
بنك فلسطين	120	64.5
شركة الاتصالات الفلسطينية	66	35.5
المجموع	186	100.0

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

يتضح من جدول (8) أن ما نسبته 64.5% من عينة الدراسة يعملون لبنك فلسطين، بينما 35.5% يعملون بشركة الاتصالات الفلسطينية. وهذه النسبة منطقية وتتجانس مع العدد الكلي للعاملين في كل من الشركتين.

## تحليل فقرات الاستبانة

أولاً: تحليل فقرات مجال التزام الإدارة العليا بالجودة ومكونات النظام:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (9).

جدول (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات مجال " التزام الإدارة العليا بالجودة - مكونات النظام "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	يستحوذ مفهوم إدارة الجودة الشاملة على تفكير الإدارة العليا في المؤسسة.	4.58	0.52	91.51	2	كبيرة
2.	تهتم إدارة المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية إدارة الجودة الشاملة.	4.49	0.61	89.89	3	كبيرة
3.	تعمل إدارة المؤسسة جاهدةً بأن تكون خدماتها وسلعها متميزة.	4.67	0.54	93.44	1	كبيرة
4.	تخصص ادارة المؤسسة موازنات كافية لتحقيق أهداف الجودة.	4.41	0.60	88.28	4	كبيرة
	جميع فقرات مجال التزام الإدارة العليا	4.57	0.52	91.40		
5.	تهتم المؤسسة بتوفير أجهزة الحاسوب والبرمجيات والشبكات الحديثة في المؤسسة.	4.62	0.52	92.37	1	كبيرة
6.	تتميز قاعدة بيانات نظم المعلومات في المؤسسة بالأمان وعدم القدرة على اختراقها.	4.58	0.54	91.52	2	كبيرة
7.	يملك القسم الفني في نظم المعلومات بالكفاءة والقدرة الكافية لحل المشاكل التي تواجه المستخدمين.	4.40	0.60	88.06	4	كبيرة
8.	تخصص المؤسسة قسم خاص مسؤول عن صيانة ومعالجة المشاكل المتعلقة بنظم المعلومات فيها.	4.53	0.50	90.65	3	كبيرة
9.	جميع فقرات مجال مكونات النظام معاً	4.56	.47	91.20		
	جميع فقرات مجال معاً	4.54	0.38	90.70		

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

من جدول (9) يمكن استخلاص ما يلي:

في مجال التزام الإدارة العليا:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة "تعمل إدارة المؤسسة جاهدةً بأن تكون خدماتها وسلعها متميزة" يساوي 4.67 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 93.44%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " تخصص ادارة المؤسسة موازنات كافية لتحقيق أهداف الجودة." يساوي 4.41 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 88.28%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
  - بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.57، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 91.40%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك اهتمام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتوفير كافة المتطلبات اللازمة لتطبيقها، وإيمانهم بدور الجودة في تحقيق الأهداف المنشودة، حيث تتبع دائرة إدارة الجودة الشاملة في بنك فلسطين تحت سلطة نائب المدير العام في البنك.
- في مجال مكونات النظام:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " تهتم المؤسسة بتوفير أجهزة الحاسوب والبرمجيات والشبكات الحديثة في المؤسسة." يساوي 4.62 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 92.37%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " يمتلك القسم الفني في نظم المعلومات بالكفاءة والقدرة الكافية لحل المشاكل التي تواجه المستخدمين " يساوي 4.40 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 88.06%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.56، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 91.20%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة عمل كل من الشركتين والتي يعتبر استخدام الحاسوب والتكنولوجيا فيها أمراً ضرورياً لتحقيق الأهداف بالدقة والكفاءة المطلوبة، ومما يدل على ذلك إطلاق بنك فلسطين العديد من المنتجات الجديدة والقنوات المبتكرة في مجال البطاقات والخدمات الإلكترونية، وقد وقعت شركة الاتصالات الفلسطينية اتفاقية لرعاية مسابقة البرمجة العالمية متعددة المستويات لحل مسائل علم الحاسوب لعام 2016م.

ثانياً: تحليل فقرات مجال " التحسين المستمر للعمليات، دقة المعلومات "

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (10).

جدول (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات مجال " التحسين المستمر للعمليات، دقة المعلومات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	تسعى المؤسسة لتحسين خدماتها/ منتجاتها بشكل مستمر.	4.53	0.52	90.65	1	كبيرة
2.	يتم تقييم مختلف عمليات وإجراءات الخدمات بصورة مخططة ومنتظمة لهدف احداث التغيير المطلوب.	4.36	0.66	87.20	4	كبيرة
3.	يوجد برامج لتسهيل الإجراءات لتحقيق تحسين مستمر للجودة.	4.47	0.66	89.35	2	كبيرة
4.	تقيم المؤسسة كافة العمليات والإجراءات بصورة مخططة ومنتظمة بهدف إحداث التغيير والتطوير بشكل مستمر.	4.41	0.58	88.17	3	كبيرة
	جميع فقرات مجال التحسين المستمر معاً	4.44	.483	88.80		
5.	تمتاز نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة بالدقة والوضوح.	4.53	0.58	90.65	1	كبيرة
6.	تقدم نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة معلومات خالية من الأخطاء ويمكن الاعتماد عليها في مجال العمل.	4.37	0.58	87.42	2	كبيرة
7.	يمكن مراجعة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية بسهولة والتحقق من دقتها.	4.35	0.64	87.07	3	كبيرة
8.	تناسب المعلومات التي توفرها أنظمة المعلومات في المؤسسة مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظفون.	4.34	0.62	86.88	4	كبيرة
	جميع فقرات مجال دقة المعلومات معاً	4.40	0.484	88.00		
	جميع فقرات المجال معاً	4.42	0.44	88.40		

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

من جدول (10) يمكن استخلاص ما يلي:

في مجال التحسين المستمر:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " تسعى المؤسسة لتحسين خدماتها/ منتجاتها بشكل مستمر." يساوي 4.53 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 90.65%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يتم تقييم مختلف عمليات وإجراءات الخدمات بصورة مخططة ومنتظمة لهدف احداث التغيير المطلوب" يساوي 4.36 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 87.20%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.40، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 88.80%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى سعي الشركات في سوق فلسطين للأوراق المالية إلى التطوير والتحسين المستمر، لتلبية احتياجات السوق، وتوقعات المستهلك. في مجال دقة المعلومات:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة "تمتاز نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة بالدقة والوضوح" يساوي 4.62 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 92.37%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة "تناسب المعلومات التي توفرها أنظمة المعلومات في المؤسسة مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظفون" يساوي 4.34 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.88%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.40، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 88.00%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى أن دقة المعلومات تعتبر عاملاً هاماً خصوصاً في مجال البنوك والاتصالات، وقد اهتمت الشركتين لتطوير أنظمة المعلومات فيها لتكون بالكفاءة التي تحقق الدقة اللازمة لإتمام الأعمال بكفاءة عالية ودقة متناهية.

ثالثاً: تحليل فقرات مجال "مشاركة العاملين في العمليات، التوقيت المناسب للمعلومات":

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (11).

جدول (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "مشاركة العاملين في العمليات، التوقيت المناسب للمعلومات"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	تتيح المؤسسة المجال للعاملين لإبداء آرائهم في العمليات الموكلة لهم.	4.14	0.79	82.72	4	كبيرة
2.	تحاول المؤسسة تطوير العمليات بناءً على اقتراحات العاملين.	4.11	0.68	82.26	3	كبيرة
3.	يتم حل المشاكل الإدارية من خلال فرق العمل وبشكل جماعي.	4.26	0.67	85.11	2	كبيرة
4.	يوجد في المؤسسة قنوات اتصال سهلة بين العاملين ومروسيهم.	4.35	0.61	87.07	1	كبيرة
	جميع فقرات مجال مشاركة العاملين في العمليات	4.23	0.576	84.60		
5.	تساعد سرعة أنظمة المعلومات في إنجاز الأعمال الإدارية بالوقت المحدد.	4.32	0.57	86.34	4	كبيرة
6.	توفر نظم المعلومات الإدارية المعلومات بسرعة وفي الوقت المناسب.	4.32	0.54	86.45	3	كبيرة

كبيرة	1	87.74	0.61	4.39	7. تتميز أنظمة المعلومات بسرعة الاستجابة عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الحرجة.
كبيرة	2	86.99	0.60	4.35	8. تتيح نظم المعلومات الإدارية المستخدمة مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية وبالتوقيت المناسب.
		86.80	.473	4.34	جميع فقرات مجال التوقيت المناسب للمعلومات
		85.56	0.46	4.28	جميع فقرات المجال معاً

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

من جدول (11) يمكن استخلاص ما يلي:

في مجال مشاركة العاملين في العمليات:

المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " يوجد في المؤسسة قنوات اتصال سهلة بين العاملين ومروسيهم" يساوي 4.35 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 87.07%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " تتيح المؤسسة المجال للعاملين لإبداء آرائهم في العمليات الموكلة لهم." يساوي 4.14 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 82.72%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.23، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 84.60%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى تفاعل الإدارة مع العاملين، وإعطاء الأهمية لأرائهم ومقترحاتهم في سبيل الرقي بالخدمة المقدمة، مما يزيد من درجة القبول للقرارات الصادرة لأنها مبنية على التشاور والمشاركة.

في مجال التوقيت المناسب للمعلومات:

المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " تتميز أنظمة المعلومات بسرعة الاستجابة عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الحرجة." يساوي 4.39 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 87.74%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة "تساعد سرعة أنظمة المعلومات في إنجاز الأعمال الإدارية بالوقت المحدد" يساوي 4.32 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.34%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.34، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 86.80%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويرجع ذلك إلى إيمان الشركات بأهمية عنصر الوقت في إنجاز الأعمال، وأهمية التوقيت المناسب للمعلومات فالمعلومة المتأخرة عن وقتها المطلوب تصبح بلا فائدة.



رابعاً: تحليل فقرات مجال اتخاذ القرارات على أساس الحقائق - شمولية المعلومات ":

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (12).

جدول (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " اتخاذ القرارات على أساس الحقائق - شمولية المعلومات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	تستخدم المؤسسة وسائل التكنولوجيا الحديثة في مراقبة الجودة.	4.37	0.62	87.31	3	كبيرة
2.	يتوفر في المؤسسة نظام معلومات حديث يسهل عملية الاتصال وتدفع المعلومات بين الإدارات المختلفة.	4.49	0.59	89.73	1	كبيرة
3.	يمتاز متخذو القرارات في المؤسسة بمؤهلات وقدرات متميزة.	4.37	0.63	87.42	2	كبيرة
4.	يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة على أساس بيانات حقيقية بعيداً عن الحدس والتخمين.	4.28	0.70	85.65	4	كبيرة
	جميع فقرات مجال اتخاذ القرارات على أساس الحقائق	4.37	0.507	87.40		
5.	توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات كافية لجميع الأقسام في المؤسسة.	4.24	0.60	84.84	4	كبيرة
6.	يتمتع الموظفون بمعرفة تامة لاحتياجات المراجعين من المعلومات.	4.28	0.65	85.59	3	كبيرة
7.	توفر نظم المعلومات الإدارية المستخدمة أي معلومة يمكن أن تحتاجها أثناء العمليات الإدارية المختلفة.	4.36	0.73	87.20	1	كبيرة
8.	تقدم نظم المعلومات الإدارية المعلومة بصورة كاملة دون تفصيل زائد أو إيجاز يفقدها معناها.	4.30	0.74	86.02	2	كبيرة
	جميع فقرات مجال شمولية المعلومات معاً	4.30	0.576	86.00		
	جميع فقرات المجال معاً	4.33	0.52	86.64		

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

من جدول (12) يمكن استخلاص ما يلي:

في مجال اتخاذ القرارات على أساس الحقائق:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يتوفر في المؤسسة نظام معلومات حديث يسهل عملية الاتصال وتدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة." يساوي 4.49 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 89.73%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة على أساس بيانات حقيقية بعيداً عن الحدس والتخمين " يساوي 4.28 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.65%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.37، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 87.40%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويرجع ذلك إلى ضرورة إسناد القرارات إلى الحقائق الفعلية، والابتعاد عن التكهنات، والحدس والتخمين.  
في مجال شمولية المعلومات:
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " توفر نظم المعلومات الإدارية المستخدمة أي معلومة يمكن أن تحتاجها أثناء العمليات الإدارية المختلفة." يساوي 4.36 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 87.20%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات كافية لجميع الأقسام في المؤسسة." يساوي 4.24 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 84.84%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.30، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 86.00%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويظهر ذلك على حرص الشركات على أن تكون المعلومات والبيانات التي تقدمها كافية وشاملة دون نقص لما وُجدت لأجله، وبالتالي إمكانية الاستفادة منها بالشكل الصحيح.  
خامساً: تحليل فقرات مجال " التدريب والتطوير- مرونة المعلومات ":
- تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (13).

جدول (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " التدريب والتطوير- مرونة المعلومات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	تعقد المؤسسة الدورات التدريبية بهدف تطوير كفاءة العاملين.	4.66	0.57	93.23	1	كبيرة

كبيرة	2	91.72	0.55	4.59	تتم المؤسسة بتدريب العاملين على أحدث النظم الإدارية.	2.
كبيرة	3	90.97	0.58	4.55	تستعين المؤسسة بخبراء من خارجها للمساهمة في عمليات التدريب والتطوير.	3.
كبيرة	4	90.22	0.58	4.51	يكسب التدريب العاملين مهارات تمكنهم من تحسين جودة الخدمة/ المنتج وتحسين الأداء.	4.
		91.60	.44	4.58	جميع فقرات مجال التدريب والتطوير	
كبيرة	4	85.81	0.56	4.29	تتسم طريقة الحصول على المعلومات من أنظمة المعلومات بالمرونة الكافية.	5.
كبيرة	1	88.06	0.60	4.40	تستوعب أنظمة المعلومات الحالية أي تغيرات أو تحديثات مستقبلية طارئة.	6.
كبيرة	2	87.63	0.64	4.38	هناك تعاون وتنسيق بين كافة الأقسام المختلفة في عملية تبادل المعلومات.	7.
كبيرة	3	86.45	0.63	4.32	تسمح نظم المعلومات الإدارية بمشاركة الموظفين آرائهم واقتراحاتهم للمساهمة في عملية التطوير.	8.
		87.00	.498	4.35	جميع فقرات مجال مرونة المعلومات	
		89.26	0.43	4.46	جميع فقرات المجال معاً	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

من جدول (13) يمكن استخلاص ما يلي:

#### في مجال التدريب والتطوير:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "تعقد المؤسسة الدورات التدريبية بهدف تطوير كفاءة العاملين" يساوي 4.66 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 93.23%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "يكسب التدريب العاملين مهارات تمكنهم من تحسين جودة الخدمة/ المنتج وتحسين الأداء." يساوي 4.51 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 90.22%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.58، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 91.60%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويرجع ذلك إلى أن العنصر البشري هو أساس العملية الإنتاجية في الشركات، وبالتالي تحرص الإدارة على توفير التدريب والتطوير اللازم للعاملين بهدف صقل مهاراتهم، وتحسين أدائهم للحصول على الجودة المطلوبة.

في مجال مرونة المعلومات:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " تستوعب أنظمة المعلومات الحالية أي تغيرات أو تحديثات مستقبلية طارئة." يساوي 4.40 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 88.06%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
  - المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " تتسم طريقة الحصول على المعلومات من أنظمة المعلومات بالمرونة الكافية." يساوي 4.29 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.81%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
  - بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.35، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 87.00%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى ضرورة أن تكون المعلومات قابلة للتكيف، وإمكانية تسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة للعاملين والعملاء.
- تحليل جميع فقرات إدارة الجودة الشاملة

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (14).

جدول (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات " إدارة الجودة الشاملة "

الدرجة الموافقة	الترتيب	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
كبيرة	2	91.40	0.52	4.57	التزام الإدارة العليا
كبيرة	3	88.80	.483	4.44	التحسين المستمر
كبيرة	5	84.60	0.576	4.23	مشاركة العاملين في العمليات
كبيرة	4	87.40	0.507	4.37	اتخاذ القرارات على أساس الحقائق
	1	91.60	.44	4.58	التدريب والتطوير
كبيرة		90.80	0.44	4.54	إدارة الجودة الشاملة بشكل عام

جدول (14) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات " إدارة الجودة الشاملة " يساوي 4.54 (الدرجة الكلية من 5) أي أن والمتوسط الحسابي النسبي 90.80%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على الفقرات بشكل عام. ويعزو الباحث ذلك إلى أن اعتماد إدارة الجودة الشاملة في الشركات الرائدة هو من أهم الأسس للحفاظ على مكانة الشركة وتقديمها وتحقيقها لأهدافها،

تحليل جميع فقرات نظم المعلومات الإدارية:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (15).

جدول (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات " نظم المعلومات الإدارية "

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
مكونات النظام	4.56	.47	91.20	1	كبيرة
دقة المعلومات	4.40	0.484	88.00	2	كبيرة
التوقيت المناسب للمعلومات	4.34	.473	86.80	4	كبيرة
شمولية المعلومات	4.30	0576	86.00	5	كبيرة
مرونة المعلومات	4.35	.498	87.00	3	
نظم المعلومات الإدارية بشكل عام	4.39	0.41	87.80		كبيرة

جدول (15) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات " نظم المعلومات الإدارية " يساوي 4.54 (الدرجة الكلية من 5) أي أن والمتوسط الحسابي النسبي 87.80%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على الفقرات بشكل عام، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الشركات بامتلاك نظم المعلومات الإدارية التي تساهم في رقي الشركات، ورفع مستوى أدائها لما تقدمه من تسهيلات للعاملين والعملاء.

#### اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بالجودة ومكونات النظام لنظم المعلومات الإدارية.

يبين جدول (16) أن معامل الارتباط يساوي 0.507، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على أن هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بالجودة ومكونات النظام لنظم المعلومات الإدارية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن وجود التزام من الإدارة العليا بالجودة والتي هي رأس الهرم في المنظمة، ينعكس ذلك على تبنيها وتبنيها لجميع متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتي منها مكونات هذه الأنظمة ومعداتنا.

#### جدول (16): معامل الارتباط بين التزام الإدارة العليا بالجودة ومكونات النظام لنظم المعلومات الإدارية

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بالجودة ومكونات النظام لنظم المعلومات الإدارية.	*0.507	0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

الفرضية الثانية: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر للعمليات ودقة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

يبين جدول (17) أن معامل الارتباط يساوي 0.662، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على أن هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر للعمليات ودقة المعلومات في نظم المعلومات

الإدارية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن التحسين المستمر للعمليات داخل المنظمة لا بد وأن ينعكس أثره على أنظمة المعلومات وتطورها، وبالتالي تقديم المعلومات بكل جودة ودقة.

جدول (17): معامل الارتباط بين التحسين المستمر للعمليات ودقة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر للعمليات ودقة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.	*0.662	0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في العمليات والتوقيت المناسب للمعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

يبين جدول (18) أن معامل الارتباط يساوي 0.662، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على أن هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في العمليات والتوقيت المناسب للمعلومات في نظم المعلومات الإدارية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن مشاركة العاملين في العمليات، يؤدي إلى تقدم العملية الإدارية، ويزيد من جودة نظم المعلومات الإدارية وبالتالي تحقق التوقيت المناسب للمعلومات من هذه الأنظمة.

جدول (18): معامل الارتباط بين مشاركة العاملين في العمليات والتوقيت المناسب للمعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في العمليات والتوقيت المناسب للمعلومات في نظم المعلومات الإدارية.	*0.662	0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

الفرضية الرابعة: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرارات على أساس الحقائق وشمولية المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

1- يبين جدول (19) أن معامل الارتباط يساوي 0.790، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على أن هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرارات على أساس الحقائق وشمولية المعلومات في نظم المعلومات الإدارية. ويرجع ذلك إلى أن اتخاذ القرارات على أساس الحقائق، يعمل على تحقيق قاعدة معلوماتية مهمة شاملة ودقيقة، بالتالي الحصول على قرارات صائبة.

جدول (19): معامل الارتباط بين اتخاذ القرارات على أساس الحقائق وشمولية المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرارات على أساس الحقائق وشمولية المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.	*0.790	0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

الفرضية الخامسة: هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير ومرونة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

يبين جدول (20) أن معامل الارتباط يساوي 0.650، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على أن هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير ومرونة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن تدريب العاملين وصقل مهاراتهم، وتطويرها، يؤثر على نظم المعلومات الإدارية ويجعلها قادرة على تقديم المعلومات لتلبية كافة الاحتياجات المطلوبة منها.

جدول (20): معامل الارتباط بين التدريب والتطوير ومرونة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير ومرونة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.	*0.650	0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

الفرضية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية تعزى إلى البيانات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي، مدة الخدمة، المؤسسة).

تم استخدام اختبار "T لعينتين مستقلتين" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار "التباين الأحادي" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويشتق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية تعزى إلى الجنس.

جدول (21): نتائج اختبار "T لعينتين مستقلتين" - الجنس

المجال	المتوسطات	تباين القيمة	الاحتمالية	التعميم

		أنثى	ذكر	
0.121	1.557	4.45	4.56	التزام الإدارة العليا بالجودة - مكونات النظام
*0.000	3.944	4.18	4.48	التحسين المستمر للعمليات، دقة المعلومات
*0.007	2.708	4.10	4.32	مشاركة العاملين في العمليات، التوقيت المناسب للمعلومات
0.091	1.699	4.21	4.36	اتخاذ القرارات على أساس الحقائق - شمولية المعلومات
0.103	1.640	4.36	4.49	التدريب والتطوير - مرونة المعلومات
*0.009	2.647	4.26	4.44	جميع المجالات معا

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

من النتائج الموضحة في جدول (21) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 للمجالات " التزام الإدارة العليا بالجودة - مكونات النظام، اتخاذ القرارات على أساس الحقائق- شمولية المعلومات، التدريب والتطوير- مرونة المعلومات " وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى الجنس، وذلك لصالح الذكور.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات إجابات الباحثين حول إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية تعزى إلى العمر.

جدول (22): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		من 20 إلى أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر	
0.057	2.547	4.60	4.44	4.54	4.67	التزام الإدارة العليا بالجودة - مكونات النظام



*0.023	3.256	4.60	4.30	4.43	4.50	التحسين المستمر للعمليات، دقة المعلومات
*0.011	3.808	4.38	4.14	4.28	4.43	مشاركة العاملين في العمليات، التوقيت المناسب للمعلومات
*0.017	3.502	4.54	4.18	4.35	4.43	اتخاذ القرارات على أساس الحقائق- شمولية المعلومات
*0.021	3.309	4.54	4.33	4.53	4.53	التدريب والتطوير- مرونة المعلومات
*0.018	3.428	4.55	4.30	4.41	4.50	جميع المجالات معا

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

من النتائج الموضحة في جدول (22) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لمجال "التزام الإدارة العليا بالجودة - مكونات النظام" وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى العمر.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى العمر، وذلك لصالح الذين أعمارهم 50 سنة فأكثر.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات إجابات المبحوثين حول إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية تعزى إلى المؤهل العلمي.

جدول (23): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		ماجستير	بكالوريوس	دبلوم فما دون	
0.268	1.325	4.68	4.52	4.53	التزام الإدارة العليا بالجودة - مكونات النظام
0.302	1.205	4.28	4.43	4.50	التحسين المستمر للعمليات، دقة المعلومات
0.105	2.278	4.38	4.29	4.09	مشاركة العاملين في العمليات، التوقيت المناسب للمعلومات
0.240	1.438	4.14	4.36	4.31	اتخاذ القرارات على أساس الحقائق- شمولية المعلومات
*0.003	5.854	4.53	4.50	4.16	التدريب والتطوير- مرونة المعلومات

0.537	0.624	4.40	4.42	4.32	جميع المجالات معا
-------	-------	------	------	------	-------------------

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

من النتائج الموضحة في جدول (23) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجال "التدريب والتطوير- مرونة المعلومات" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى المؤهل العلمي وذلك لصالح الذين مؤهلهم العلمي ماجستير.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى المؤهل العلمي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات إجابات المبحوثين حول إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية تعزى إلى المسعى الوظيفي.

جدول (24): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المسعى الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات								المجال
		موظف جودة	مساعد رئيس دائرة	رئيس قسم أول/ رئيس قسم	رئيس دائرة	رئيس وحدة	مدير فرع	موظف مسئول	مدير	
0.160	1.529	4.55	4.59	4.56	4.46	4.43	4.77	4.48	4.56	التزام الإدارة العليا بالجودة- مكونات النظام
0.414	1.027	4.45	4.48	4.33	4.46	4.35	4.65	4.41	4.41	التحسين المستمر للعمليات، دقة
0.122	1.660	4.36	4.42	4.25	4.35	4.14	4.51	4.19	4.27	مشاركة العاملين في العمليات، التوقيت المناسب
0.191	1.442	4.38	4.53	4.21	4.35	4.34	4.54	4.24	4.50	اتخاذ القرارات على أساس الحقائق- شمولية

التدريب والتطوير - مرونة المعلومات	4.52	4.36	4.82	4.35	4.48	4.43	4.45	4.62	2.826	*0.008
جميع المجالات معا	4.45	4.34	4.66	4.32	4.42	4.36	4.49	4.47	1.756	0.099

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

(المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانة، فلسطين/ غزة، 2018م)

من النتائج الموضحة في جدول (24) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجال "التدريب والتطوير- مرونة المعلومات" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى المسعى الوظيفي وذلك لصالح الذين مساهمهم الوظيفي مدير فرع.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى المسعى الوظيفي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات إجابات المبحوثين حول إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية تعزى إلى مدة الخدمة.

#### جدول (25): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مدة الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		أقل من 5 سنوات	أقل من 10 سنوات	أقل من 15 سنة فأكثر	أقل من 10 سنوات	
*0.035	2.933	4.69	4.38	4.55	4.53	التزام الإدارة العليا بالجودة - مكونات النظام
*0.000	6.618	4.74	4.27	4.35	4.41	التحسين المستمر للعمليات، دقة المعلومات
*0.000	13.055	4.65	4.08	4.41	4.16	مشاركة العاملين في العمليات، التوقيت المناسب للمعلومات
*0.023	3.254	4.55	4.27	4.42	4.24	اتخاذ القرارات على أساس الحقائق- شمولية المعلومات
*0.000	6.638	4.72	4.38	4.56	4.36	التدريب والتطوير- مرونة المعلومات
*0.000	6.981	4.67	4.28	4.46	4.34	جميع المجالات معا

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

من النتائج الموضحة في جدول (25) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معاً وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى مدة الخدمة، وذلك لصالح الذين مدة خدمتهم أقل من 5 سنوات.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات إجابات المبحوثين حول إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية تعزى إلى المؤسسة.

جدول (26): نتائج اختبار "T لعينتين مستقلتين" - المؤسسة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		بنك فلسطين	شركة الاتصالات الفلسطينية	
*0.017	2.399	4.58	4.45	التزام الإدارة العليا بالجودة - مكونات النظام
0.063	1.873	4.46	4.34	التحسين المستمر للعمليات، دقة المعلومات
*0.000	4.145	4.38	4.10	مشاركة العاملين في العمليات، التوقيت المناسب للمعلومات
0.083	1.745	4.38	4.24	اتخاذ القرارات على أساس الحقائق- شمولية المعلومات
*0.000	4.381	4.56	4.29	التدريب والتطوير- مرونة المعلومات
*0.001	3.314	4.47	4.28	جميع المجالات معاً

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

من النتائج الموضحة في جدول (26) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "T لعينتين مستقلتين" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 للمجالين "التحسين المستمر للعمليات، دقة المعلومات"، اتخاذ القرارات على أساس الحقائق- شمولية المعلومات" وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى المؤسسة.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تعزى إلى المؤسسة، وذلك لصالح الذين يعملون ببنك فلسطين.

خاتمة

## النتائج:

- توجد علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بالجودة ومكونات النظام لنظم المعلومات الإدارية.
- توجد علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر للعمليات ودقة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.
- توجد علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في العمليات والتوقيت المناسب للمعلومات في نظم المعلومات الإدارية.
- توجد علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرارات على أساس الحقائق وشمولية المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.
- توجد علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير ومرونة المعلومات في نظم المعلومات الإدارية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه مجالات التزام الإدارة العليا بالجودة - مكونات النظام، اتخاذ القرارات على أساس الحقائق- شمولية المعلومات، التدريب والتطوير- مرونة المعلومات تعزى إلى الجنس، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى الجنس، وذلك لصالح الذكور.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا مجال " التزام الإدارة العليا بالجودة - مكونات النظام " تعزى إلى العمر، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى العمر، وذلك لصالح الذين أعمارهم 50 سنة فأكثر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجال " التدريب والتطوير- مرونة المعلومات تعزى إلى المؤهل العلمي وذلك لصالح الذين مؤهلهم العلمي ماجستير، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى المؤهل العلمي.

## التوصيات:

- أهمية تخصيص موازنات إضافية لتحقيق أهداف الجودة في بنك فلسطين وشركة الاتصالات الفلسطينية.
- ضرورة وضع خطط منظمة ومدروسة لمختلف العمليات والإجراءات عند إحداث التغييرات المطلوبة.
- إعطاء العاملين مزيداً من الصلاحيات لإبداء الآراء والاقتراحات في العمليات الموكلة إليهم.
- ضرورة الاعتماد على الأساليب العلمية الحديثة في اتخاذ القرارات والابتعاد عن الحدس والتخمين.
- الاستعانة بالخبرات الخارجية لصقل قدرات العاملين وتطويرهم وتنمية مهارتهم.
- عقد الدورات التدريبية للقسم الفني المسؤول عن نظم المعلومات الإدارية بهدف زيادة الكفاءة وقدرتهم على حل المشكلات.
- استخدام نظم المعلومات الإدارية التي تتسم باليسر والدقة، وملائمتها لطبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها العاملون.
- أهمية الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية لتسريع إنجاز العمليات الإدارية المختلفة.
- ضرورة اعتماد نظم المعلومات الإدارية في جميع الأقسام داخل الشركة، لتوفير المعلومات الكافية واللازمة لإنجاز الأعمال.

- تصميم أنظمة المعلومات القادرة على الاستفادة من آراء ومقترحات العاملين في عملية التطوير داخل الشركة.
- عقد ورش عمل متبادلة بين بنك فلسطين والبنوك الأخرى، من أجل نقل الخبرات في مجال إدارة الجودة الشاملة وأنظمة المعلومات لتعم الفائدة، والرقى بالخدمات المصرفية الفلسطينية.

## المراجع

James. Rilay. (1993). *Personnel Journal* ?Just Exactly what is Total Quality Management . Vol. 72, No.1، صفحة 72.

أحمد يوسف دودين. (2014). *منظمات الأعمال المعاصرة، الوظائف والإدارة*. عمان الاردن: الأكاديميون للنشر والتوز.

العزاوي، محمد. (2005). *إدارة الجودة الشاملة*. عمان، الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

سليم إبراهيم الحسنية. (2002). *نظم المعلومات الإدارية (نما)*. عمان الاردن: الوراق للنشر والتوزيع.

شريف شاهين. (1994). *نظم المعلومات الإدارية للمكاتب ومراكز المعلومات: المفاهيم والتطبيقات*. الرياض: دار الرياض.

طارق طه. (1999). *مقدمة في نظم المعلومات الإدارية والحاسبات الآلية*. الإسكندرية: دار الطباعة.