دور نظم المعلومات الإدارية في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية في جامعة البصرة

المدرس المساعد الحسن علي عبد الكريم
جامعة البصرة / كلية الإدارة والاقتصاد / قسم نظم المعلومات الإدارية

المستخلص :

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة عن طريق التعرف على مستوى توافر نظم المعلومات الإدارية، ومستوى تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة، فضلًا عن تحليل طبيعة العلاقة والتأثير بينهما داخل البيئة الجامعية.

واعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته طبيعة الدراسة وأهدافها، وتم استخدام الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة مكونة من (60) فردًا من التدريسيين والعاملين الإداريين في جامعة البصرة ، كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، من أبرزها الوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي، ومعامل كرونباخ ألفا، باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

وأظهرت نتائج البحث أن مستوى كل من نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة جاء بدرجة متوسطة، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة إلى قوية وذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة. كذلك أثبتت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير معنوي لنظم المعلومات الإدارية في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة.

وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات، ومن أبرزها ضرورة تطوير البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية، وتعزيز برامج التدريب والتطوير، وتحسين قواعد البيانات، ودعم التكامل بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي داخل الجامعة.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، إدارة الجودة الشاملة، دعم اتخاذ القرار، الأداء المؤسسي، جامعة البصرة، التعليم العالي.

The Role of Management Information Systems in Supporting Total Quality Management Practices in Higher Education Institutions: An Empirical Study at the University of Basra

1 Assistant Lecturer. AlHassan Ali Abdul Kareem

University of Basrah/ College of Administration and Economics / Department of Management Information

Abstract :

This research aims to study the role of Management Information Systems (MIS) in supporting Total Quality Management (TQM) practices at the University of Basrah by identifying the level of availability of Management Information Systems, the level of implementation of Total Quality Management practices, and analyzing the nature of the relationship and impact between them within the university environment. The research adopted the descriptive analytical approach due to its suitability to the nature and objectives of the study. A questionnaire was used as the main instrument for data collection from a sample of (60) faculty members and administrative staff at the University of Basrah. A set of statistical methods was employed to analyze the data, including the mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, linear regression analysis, and Cronbach's Alpha coefficient, using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results revealed that the levels of both Management Information Systems and Total Quality Management practices were moderate. The findings also indicated the existence of a moderate to strong positive and statistically significant correlation between Management Information Systems and Total Quality Management practices. Furthermore, the results of the regression analysis confirmed that Management Information Systems have a significant effect on supporting Total Quality Management practices within the university. The research reached a number of conclusions and recommendations, the most important of which are the need to develop the infrastructure of Management Information Systems, enhance training and development programs, improve databases, and strengthen the integration between Management Information Systems and Total Quality Management practices in order to improve institutional performance within the university.

Keywords: Management Information Systems, Total Quality Management, Decision Support, Institutional Performance, University of Basrah, Higher Education.

المبحث الأول
الإطار العام للبحث

مقدمة البحث

يشهد قطاع التعليم العالي في الوقت الحاضر تحولات متسارعة نتيجة التطورات التكنولوجية المتلاحقة والاتجاه المتزايد نحو التحول الرقمي، فضلاً عن ارتفاع متطلبات الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة، الأمر الذي دفع الجامعات إلى البحث عن أساليب إدارية حديثة تعزز كفاءة الأداء المؤسسي وتدعم قدرتها على التكيف مع البيئة المتغيرة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.(Tavera Romero et al., 2021)

وفي ظل هذه المتغيرات برزت نظم المعلومات الإدارية بوصفها أحد الموارد الاستراتيجية المهمة التي تعتمد عليها المؤسسات المعاصرة في إدارة عملياتها المختلفة، لما توافره من إمكانات في جمع البيانات ومعالجتها وخزنها وتحويلها إلى معلومات تدعم عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار، كما تسهم هذه النظم في تحسين كفاءة الأداء ورفع مستوى التنسيق بين الوحدات التنظيمية المختلفة وتعزيز قدرة الإدارة على الاستجابة للمتغيرات البيئية بصورة أكثر فاعلية(Keikha et al., 2016; Ahmadi et al., 2020) .

وتزداد أهمية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات على وجه الخصوص نتيجة تنوع الأنشطة الأكاديمية والإدارية وتشابكها، الأمر الذي يتطلب توافر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب لدعم الإدارة الجامعية في إدارة الموارد وتحسين الخدمات وتطوير الأداء المؤسسي، كما تساعد نظم المعلومات الإدارية الجامعات في تعزيز قدرتها على تحقيق التكامل بين الوظائف المختلفة وتحسين جودة القرارات الإدارية والأكاديمية(Shujahat et al., 2019) .

ومن جانب آخر تعد إدارة الجودة الشاملة من المداخل الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحقيق التحسين المستمر في الأداء وتطوير العمليات والخدمات بما ينسجم مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، ويعتمد نجاح إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الأساسية، ومن أبرزها التركيز على المستفيد، والمشاركة الفاعلة للعاملين، والتحسين المستمر، ودعم الإدارة العليا، بما يسهم في تحقيق التميز المؤسسي ورفع جودة الخدمات المقدمة(Caliof & Sewdass, 2020) .

وقد حظيت إدارة الجودة الشاملة باهتمام متزايد في مؤسسات التعليم العالي لما لها من دور في تحسين جودة العملية التعليمية والإدارية وتعزيز كفاءة الأداء الجامعي، فضلاً عن دعم جهود الاعتماد الأكاديمي وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات في بيئة تتسم بالتغير المستمر والتنافس المتزايد(Tavera Romero et al., 2021)

ويتطلب التطبيق الفاعل لإدارة الجودة الشاملة وجود بيئة معلوماتية متكاملة قادرة على توافر البيانات والمعلومات اللازمة لمتابعة الأداء وتقويم النتائج واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. وفي هذا السياق تؤدي نظم المعلومات الإدارية دوراً محورياً في دعم ممارسات الجودة الشاملة عن طريق توافر المعلومات الدقيقة، وتعزيز سرعة تدفقها، وتسهيل عمليات الرقابة والتقييم والتحسين المستمر، الأمر الذي يعزز قدرة المؤسسة على تحقيق أهداف الجودة بكفاءة أعلى(Ahmadi et al.,2020 ; Rahmatian & PourKiani, 2017) .

وتؤكد العديد من الدراسات وجود علاقة تكاملية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة، إذ تمثل نظم المعلومات الإدارية البنية الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في دعم عمليات الجودة وتحسين الأداء

واتخاذ القرارات المبنية على المعلومات، مما يجعلها عاملاً مهماً في نجاح برامج الجودة الشاملة وتحقيق أهدافها التنظيمية(Roustaei & Taghavi,2023)

وتسعى الجامعات العراقية عموماً، وجامعة البصرة على وجه الخصوص، إلى تطوير أنظمتها الإدارية والأكاديمية عن طريق التوسع في استخدام نظم المعلومات الإدارية وتبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة بهدف تحسين جودة الخدمات الجامعية وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، إلا أن تحقيق النتائج المرجوة من هذه الجهود يتطلب فهماً واضحاً لطبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات الجودة الشاملة ومدى قدرة نظم المعلومات على دعم تطبيق هذه الممارسات بصورة فاعلة.

وانطلاقاً من ذلك تبرز الحاجة إلى دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة، عن طريق تشخيص واقع نظم المعلومات الإدارية وتحليل مستوى إسهامها في تعزيز ممارسات الجودة، بما يسهم في تقديم مؤشرات علمية يمكن الإفادة منها في دعم جهود التطوير والتحسين المستمر داخل الجامعة.

1. **مشكلة البحث**: تشهد الجامعات العراقية في السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً بتطوير أنظمتها الإدارية والأكاديمية عن طريق التوسع في استخدام نظم المعلومات الإدارية وتبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة، وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات الجامعية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، إلا أن نجاح هذه التوجهات لا يعتمد على توافر الأنظمة والتقنيات فبحسب، بل يرتبط بمدى التكامل بين نظم المعلومات الإدارية ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة، وقدرة هذه النظم على توافر المعلومات اللازمة لدعم عمليات التطوير والتحسين المستمر داخل الجامعة.

وفي هذا السياق تسعى جامعة البصرة إلى تعزيز كفاءة العمل الإداري والأكاديمي عبر اعتماد نظم معلومات إدارية حديثة وتطبيق ممارسات الجودة في مختلف مفاصلها التنظيمية، ومع ذلك ما تزال هناك حاجة إلى تقييم واقع التكامل بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة، وتشخيص مدى إسهام هذه النظم في دعم ممارسات الجودة وتحسين كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية داخل الجامعة.

وانطلاقاً من أهمية نظم المعلومات الإدارية في دعم العمليات الإدارية والأكاديمية، وأهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الأداء الجامعي، تبرز الحاجة إلى دراسة طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين داخل جامعة البصرة، وتحليل مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز ممارسات الجودة وتحسين كفاءة العمل المؤسسي، كما تسعى الدراسة إلى تشخيص واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في دعم جهود الجودة والتطوير داخل البيئة الجامعية.

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

ما دور نظم المعلومات الإدارية في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة؟

2. **تساؤلات البحث:** في ضوء مشكلة البحث وأهدافه يسعى البحث الحالي إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تتمحور حول طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل جامعة البصرة، وذلك عن طريق الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى توافر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة في جامعة البصرة؟
2. ما مستوى تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة؟
4. ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في تعزيز ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين كفاءة الأداء الإداري والأكاديمي في جامعة البصرة؟

3. **أهداف البحث**: يسعى البحث الحالي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المرتبطة بدراسة دور نظم المعلومات الإدارية في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل جامعة البصرة، وذلك على النحو الآتي:

1. تشخيص واقع نظم المعلومات الإدارية في جامعة البصرة في ضوء أبعادها المعتمدة .
2. تحديد مستوى تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة .
3. تحليل طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .
4. قياس تأثير نظم المعلومات الإدارية في تعزيز ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية .
5. تقديم مجموعة من المؤشرات والتوصيات التي تسهم في تعزيز التكامل بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة بما يدعم جهود التطوير والتحسين المستمر داخل الجامعة.

4. **أهمية البحث**: تنبع أهمية البحث من الدور المتزايد الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي وتحسين جودة خدماتها الإدارية والأكاديمية، ولاسيما في ظل التحولات التكنولوجية والتغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم الجامعي، إذ أصبحت الجامعات تعتمد بصورة متزايدة على نظم المعلومات الإدارية في تنظيم عملياتها وتطوير إجراءاتها الإدارية والأكاديمية بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

كما تتجلى الأهمية العلمية للبحث في كونه يسهم في توضيح طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل البيئة الجامعية، فضلاً عن بيان الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في دعم عمليات التطوير والتحسين المستمر، بما يعزز الفهم العلمي للتكامل بين هذين المتغيرين داخل مؤسسات التعليم العالي.

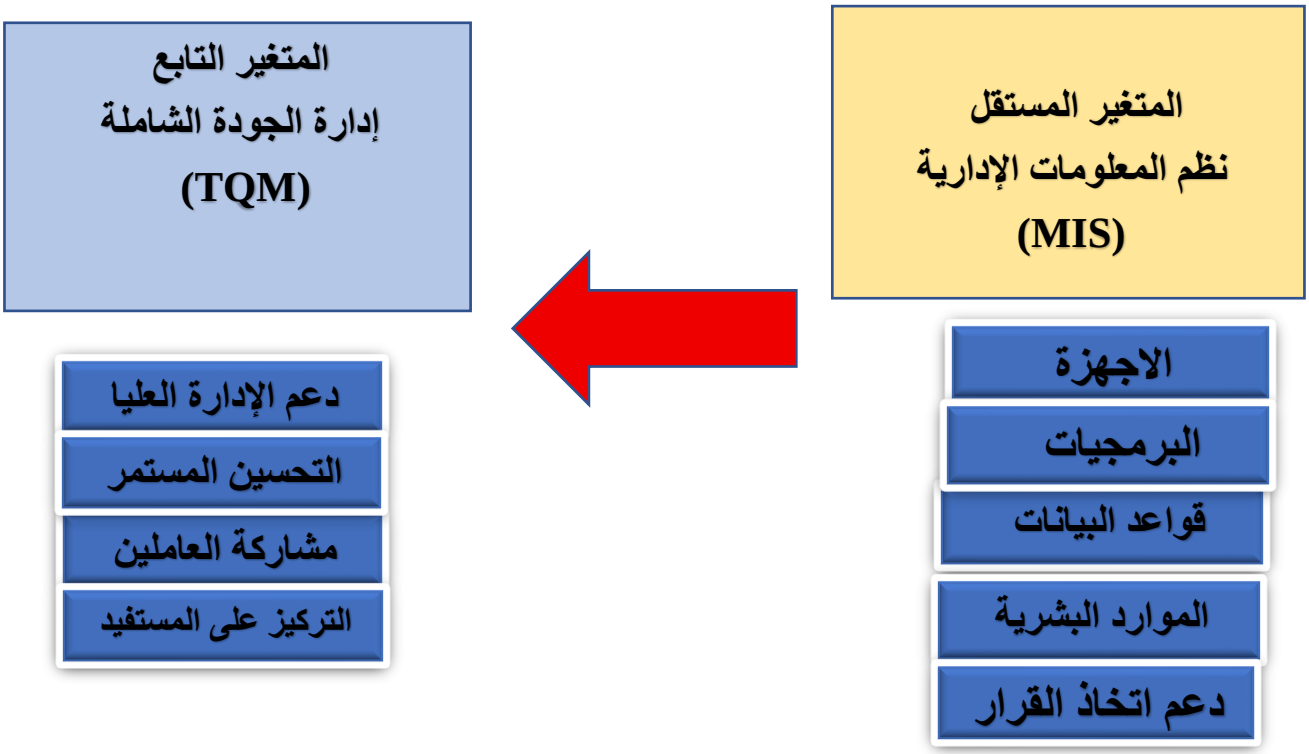
وتبرز الأهمية التطبيقية للبحث في كونه يوفر نتائج ومؤشرات ميدانية يمكن أن تستفيد منها القيادات الجامعية في جامعة البصرة عند تطوير نظم المعلومات الإدارية وتعزيز ممارسات إدارة الجودة الشاملة، عن طريق تشخيص واقع الأنظمة الإدارية وتحديد جوانب القوة والقصور المرتبطة بها.

كما تسهم نتائج البحث في دعم جهود التطوير والتحسين المستمر داخل الجامعة، وتعزيز الإفادة من المعلومات في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية، بما ينسجم مع توجهات الجامعات العراقية نحو تطوير الأداء الجامعي وتحسين جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي(Al-Saad, 2022)

5. الأساس النظري البحث: تستند الدراسة الحالية إلى نظرية النظم (Systems Theory) التي تعد من النظريات الأساسية في حقل الإدارة، إذ تنظر إلى المنظمة بوصفها نظاماً متكاملاً يتكون من مجموعة عناصر مترابطة ومتفاعلة تشمل المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية الراجعة، وتسعى هذه العناصر مجتمعة إلى تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، ووفقاً لهذه النظرية تعتمد كفاءة النظام التنظيمي على جودة المعلومات المتدفقة بين مكوناته المختلفة، مما يجعل نظم المعلومات الإدارية أحد المكونات الرئيسة الداعمة للأداء التنظيمي.(Kast & Rosenzweig, 1972)

وفي ضوء هذه النظرية تمثل نظم المعلومات الإدارية أحد المدخلات التنظيمية المهمة التي تسهم في توافر المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب لدعم العمليات الإدارية المختلفة، ولاسيما التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار، أما إدارة الجودة الشاملة فتمثل أحد المداخل الإدارية التي تستهدف تحسين العمليات والأداء بصورة مستمرة عن طريق التركيز على الجودة والتحسين المستمر ومشاركة العاملين، وعليه فإن قدرة نظم المعلومات الإدارية على توافر المعلومات اللازمة ودعم العمليات الإدارية المختلفة تسهم في تعزيز ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل المنظمة، وهو ما يشكل الأساس النظري للعلاقة التي تتناولها الدراسة الحالية.

وفي ضوء نظرية النظم، تنظر الدراسة الحالية إلى نظم المعلومات الإدارية بوصفها أحد المدخلات التنظيمية الرئيسة التي تسهم في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة، وبناءً على ذلك تم تطوير المخطط الفرضي للدراسة، كما في الشكل (1).



الشكل (1): مخطط البحث الفرضي

وضح مخطط البحث طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة وممارسات إدارة الجودة الشاملة المعتمدة في جامعة البصرة، عن طريق بيان التأثير المتوقع لنظم المعلومات الإدارية في تعزيز ممارسات الجودة وتحسين كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية داخل الجامعة.(Laudon & Laudon, 2020; Oakland, 2014)

6.**تطوير فرضيات البحث**: تُعد فرضيات البحث امتداداً منطقياً للإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة، إذ تم تطوير الفرضيات الحالية بالاستناد إلى نظرية النظم (Systems Theory)التي تنظر إلى المنظمة بوصفها نظاماً متكاملاً يعتمد في تحقيق أهدافه على كفاءة المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية الراجعة (Kast & Rosenzweig, 1972) ،وانطلاقاً من هذه الرؤية، تمثل نظم المعلومات الإدارية أحد المدخلات التنظيمية الأساسية التي تسهم في توافر المعلومات اللازمة لدعم العمليات الإدارية المختلفة، في حين تمثل إدارة الجودة الشاملة أحد المخرجات التنظيمية التي تعكس قدرة المنظمة على تحقيق التحسين المستمر ورفع جودة الأداء.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن نظم المعلومات الإدارية تؤدي دوراً محورياً في دعم الأنشطة التنظيمية عن طريق توافر المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب، الأمر الذي يسهم في تحسين عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ

القرار (Laudon & Laudon, 2020) ،كما أن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعتمد بدرجة كبيرة على توافر معلومات دقيقة وشاملة تساعد الإدارة في متابعة الأداء، وتشخيص المشكلات، وتقييم العمليات، ودعم جهود التحسين المستمر(Oakland, 2014) ، لذلك فإن وجود نظم معلومات إدارية فعالة يمثل عاملاً مهماً في تعزيز ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحقيق أهدافها داخل المؤسسات المختلفة، بما فيها مؤسسات التعليم العالي، وعلى مستوى الدراسات السابقة، أظهرت العديد من الدراسات وجود ارتباط إيجابي بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء المؤسسي والجودة التنظيمية، حيث تسهم نظم المعلومات في رفع كفاءة العمليات الإدارية وتوافر قاعدة معلومات داعمة لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة. كما أكدت الدراسات أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية، المتمثلة بالأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والموارد البشرية ودعم اتخاذ القرار، تمثل عناصر متكاملة تؤثر في فاعلية النظام المعلوماتي وقدرته على خدمة الأهداف التنظيمية وتحسين الأداء المؤسسي(Laudon & Laudon, 2020; Stair & Reynolds, 2018) .

وبناءً على ما تقدم وانطلاقاً من الأساس النظري للدراسة ونتائج الأدبيات السابقة، تم تطوير فرضيات الدراسة الحالية لاختبار طبيعة العلاقة والاتجاه المتوقع للتأثير بين نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة، وذلك للتحقق من مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في دعم تطبيق ممارسات الجودة وتعزيز كفاءة الأداء الإداري والأكاديمي داخل الجامعة.

7.**فرضيات البحث** : استناداً إلى مشكلة البحث وتساؤلاته والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها تم صياغة مجموعة من الفرضيات لاختبار طبيعة العلاقة والتأثير بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة، وذلك على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة الأولى:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسة الأولى مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تتعلق بأبعاد نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بممارسات إدارة الجودة الشاملة، وذلك على النحو الآتي:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأجهزة وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بُعد البرمجيات وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بُعد قواعد البيانات وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .

4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بُعد الموارد البشرية وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .

5. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بُعد دعم اتخاذ القرار وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .

الفرضية الرئيسة الثانية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة.

ويتفرع عن هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية المرتبطة بتأثير أبعاد نظم المعلومات الإدارية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، وذلك على النحو الآتي:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد الأجهزة في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .

2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد البرمجيات في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .

3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد قواعد البيانات في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .

4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد الموارد البشرية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .

5. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد دعم اتخاذ القرار في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة .

8. **حدود البحث**: يتحدد البحث الحالي بمجموعة من الحدود التي توضح إطار الدراسة ومجال تطبيقها، وذلك على النحو الآتي:

- الحدود المكانية: تمثلت بجامعة البصرة بوصفها ميداناً للدراسة التطبيقية .
- الحدود البشرية: تمثلت بأعضاء الهيئة التدريسية والعاملين الإداريين في جامعة البصرة، لكونهم الأكثر ارتباطاً باستخدام نظم المعلومات الإدارية والتعامل مع ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة .
- الحدود الزمانية: تمثلت بالفترة التي جرى خلالها جمع البيانات وتحليلها ضمن العام الدراسي (2025–2026).
- الحدود الموضوعية: تمثلت في دراسة دور نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المتمثلة في الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والموارد البشرية، ودعم اتخاذ القرار، في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، والتركيز على المستفيد في جامعة البصرة.

المبحث الثاني
الإطار النظري

1. نظم المعلومات الإدارية
(Management Information Systems)

مفهوم نظم المعلومات الادارية

تُعد نظم المعلومات الإدارية من الأنظمة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تنظيم أنشطتها وإدارة عملياتها المختلفة، ولاسيما في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة وتعقّد العمليات الإدارية وتزايد الحاجة إلى المعلومات في دعم العمل المؤسسي، وقد تعددت تعريفات نظم المعلومات الإدارية تبعاً لاختلاف وجهات نظر الباحثين، إذ يركز بعضهم على الجانب التقني للنظام بوصفه أداة لجمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات، في حين ينظر آخرون إليه بوصفه نظاماً متكاملاً يجمع بين التكنولوجيا والعنصر البشري والإجراءات التنظيمية بهدف دعم العمليات الإدارية وتحسين كفاءة الأداء داخل المنظمة(Laudon & Laudon, 2020; O'Brien & Marakas, 2011) .

ولا يقتصر نجاح نظم المعلومات الإدارية على الجوانب التقنية فقط، بل يرتبط أيضاً بكفاءة العنصر البشري وقدرته على استخدام المعلومات وتوظيفها بصورة فاعلة في دعم العمليات الإدارية داخل المؤسسة، ولاسيما في المؤسسات التعليمية والخدمية التي تعتمد بصورة كبيرة على سرعة تدفق المعلومات ودقتها، ومن هذا المنطلق يمكن النظر إلى نظم المعلومات الإدارية بوصفها نظاماً متكاملاً يجمع بين التكنولوجيا والموارد البشرية والإجراءات التنظيمية بهدف توافر معلومات دقيقة وموثوقة تساعد الإدارة في التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات بصورة أكثر كفاءة وفاعلية، خصوصاً في المؤسسات الجامعية ذات الأنشطة المتعددة(Laudon & Laudon, 2020; O'Brien & Marakas, 2011) .

وتؤدي نظم المعلومات الإدارية دوراً محورياً في دعم وظائف الإدارة المختلفة، عن طريق توافر قواعد بيانات ومعلومات تساعد الإدارة على تحليل المشكلات وتقييم البدائل واتخاذ القرارات المناسبة بصورة أكثر كفاءة وفاعلية، كما تسهم هذه النظم في تعزيز التنسيق بين الوحدات التنظيمية المختلفة وتحسين انسيابية المعلومات داخل المؤسسة، وتزداد أهمية هذا الدور في الجامعات التي تعتمد بصورة متزايدة على الأنظمة الإلكترونية في إدارة العمليات الأكاديمية والإدارية.

وفي البيئة الجامعية، تزداد أهمية نظم المعلومات الإدارية نتيجة تعدد الأنشطة الأكاديمية والإدارية وتنوع البيانات المرتبطة بالطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية والموارد البشرية والمالية داخل الجامعة، وتسهم هذه النظم في تحقيق التكامل بين الوحدات الإدارية المختلفة وتوافر قاعدة معلومات موحدة تساعد الإدارة الجامعية في تنظيم العمل وتحسين كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية، كما تؤدي دوراً مهماً في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتعزيز جهود التطوير والتحسين المستمر داخل الجامعة.

أهداف نظم المعلومات الإدارية

تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى دعم كفاءة العمل الإداري عن طريق توافر المعلومات اللازمة لممارسة الوظائف الإدارية المختلفة بصورة أكثر دقة وفاعلية، إذ تمثل هذه النظم أداة أساسية تساعد الإدارة في تنظيم العمليات الإدارية وتحسين مستوى الأداء داخل المؤسسة. ومن أبرز أهداف نظم المعلومات الإدارية توافر معلومات دقيقة وملائمة وفي الوقت المناسب بما يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة وتقليل درجة عدم التأكد المرتبطة بالعمليات الإدارية (Laudon & Laudon, 2020, pp. 43–46; O'Brien & Marakas, 2011, pp. 18–22)

كما تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمليات الإدارية عن طريق تقليل الوقت والجهد اللازمين لجمع البيانات ومعالجتها واسترجاعها، فضلاً عن تعزيز التكامل بين الأنشطة والوحدات التنظيمية المختلفة داخل المؤسسة. ويساعد هذا التكامل في تحسين تدفق المعلومات وتعزيز التنسيق الإداري بما يسهم في رفع كفاءة العمل المؤسسي (Stair & Reynolds, 2018, pp. 7–10; Turban et al., 2015, pp. 31–35)

كما تسهم نظم المعلومات الإدارية في دعم التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي عن طريق توافر معلومات وتحليلات تساعد الإدارة على دراسة المشكلات الإدارية وتقييم البدائل المتاحة واختيار الحلول المناسبة بصورة أكثر فاعلية. وتساعد هذه النظم أيضاً في توافر التقارير والبيانات التي تحتاجها الإدارة لمتابعة سير العمل واتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت الملائم (Laudon & Laudon, 2020, pp. 52–56; O'Brien & Marakas, 2011, pp. 24–28).

ومن جانب آخر، تؤدي نظم المعلومات الإدارية دوراً مهماً في تعزيز الرقابة الإدارية عن طريق متابعة الأداء ومقارنته بالأهداف والخطط الموضوعة، والكشف عن الانحرافات ومعالجتها بصورة مستمرة، الأمر الذي يسهم في دعم جهود التطوير والتحسين داخل المؤسسة.(Reynolds & Stair, 2018)

وفي الجامعات تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية بصورة أكبر نتيجة اعتماد الإدارات الجامعية على الأنظمة الإلكترونية في تنظيم شؤون الطلبة وإدارة الموارد البشرية ومتابعة الأداء الأكاديمي وتطوير البرامج الدراسية، كما تسهم هذه النظم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية ودعم جهود تطوير الجودة وتحسين مستوى الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة داخل الجامعة (العزاوي، 2016).

أهمية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات

تزداد أهمية نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الجامعية التي تعتمد بصورة متزايدة على الأنظمة الإلكترونية في إدارة العمليات الأكاديمية والإدارية، لما تؤديه هذه النظم من دور في تحسين كفاءة العمل الجامعي وتطوير جودة الخدمات المقدمة(Turban et al., 2015; Laudon & Laudon, 2020) .

كما تسهم نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الشفافية الإدارية عن طريق تسهيل الوصول إلى المعلومات وتقليل الاعتماد على الأساليب التقليدية في إدارة العمليات الإدارية، ويساعد ذلك في تحسين مستوى التنسيق بين الكليات والأقسام والوحدات الإدارية المختلفة، بما يسهم في رفع كفاءة العمل وتحسين جودة الخدمات الجامعية.

كما تؤدي نظم المعلومات الإدارية دوراً مهماً في دعم العمل الإداري داخل الجامعات، عن طريق توافر المعلومات والتقارير التي تساعد الإدارات الجامعية في معالجة المشكلات ومتابعة الأنشطة الأكاديمية والإدارية بصورة أكثر فاعلية، وتسهم هذه النظم أيضاً في تحسين سرعة الاستجابة للمتغيرات والمتطلبات الجامعية وتقليل درجة عدم التأكد المرتبطة بالعمليات الإدارية المختلفة.

ومن جانب آخر، تُعد نظم المعلومات الإدارية من الأدوات الأساسية الداعمة لتطبيق الأساليب الإدارية الحديثة، ولاسيما إدارة الجودة الشاملة التي تعتمد على توافر بيانات ومعلومات دقيقة عن الأداء والعمليات المختلفة داخل الجامعة، كما تسهم هذه النظم في دعم جهود التحسين المستمر وتطوير جودة الخدمات الجامعية وتعزيز كفاءة العمل المؤسسي في ظل بيئة تعليمية تتسم بالتغير والتطور المستمر (Turban et al., 2015; الحسيني، 2017).

أبعاد نظم المعلومات الإدارية

يعتمد البحث الحالي في قياس نظم المعلومات الإدارية على مجموعة من الأبعاد الرئيسة التي تمثل المكونات الأساسية لهذه النظم، والتي تسهم في دعم العمليات الإدارية وتحسين كفاءة العمل داخل الجامعة. وتتمثل هذه الأبعاد في الآتي:

أولًا: الأجهزة(Hardware)

يمثل بُعد الأجهزة البنية التحتية المادية التي تعتمد عليها نظم المعلومات الإدارية، ويشمل الحواسيب ووسائط الإدخال والإخراج وشبكات الاتصال والأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تشغيل الأنظمة المختلفة، وتؤثر كفاءة هذه الأجهزة وحداثتها بصورة مباشرة في سرعة معالجة البيانات ودقة المعلومات، ولاسيما في المؤسسات الجامعية التي تتعامل مع كميات كبيرة من البيانات بصورة مستمرة، كما تسهم كفاءة الأجهزة في تحسين تدفق المعلومات وتقليل المشكلات الفنية التي قد تؤثر في سير العمليات الإدارية داخل الجامعة.(Laudon & Laudon, 2020)

ثانيًا: البرمجيات(Software)

تشير البرمجيات إلى مجموعة البرامج والتطبيقات المستخدمة في تشغيل نظم المعلومات الإدارية ومعالجة البيانات وتنظيمها، وتتمثل أهمية البرمجيات في قدرتها على تلبية احتياجات المستخدمين وتحقيق التكامل بين الأنشطة الإدارية المختلفة، فضلاً عن دورها في تحسين كفاءة العمل الإداري داخل المؤسسة،كما تساعد البرمجيات الحديثة في تسهيل الإجراءات الإدارية وتقليل الأخطاء وتحسين سرعة إنجاز الأعمال داخل الجامعات، الأمر الذي يسهم في تطوير مستوى الخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة.(O'Brien & Marakas, 2011)

ثالثًا: قواعد البيانات(Databases)

تُعد قواعد البيانات من المكونات الأساسية لنظم المعلومات الإدارية، إذ تمثل المخزن الرئيس للبيانات والمعلومات داخل المؤسسة، وتسهم قواعد البيانات في تنظيم المعلومات وتسهيل استرجاعها وتقليل الازدواجية في البيانات، الأمر الذي يساعد الإدارة على الوصول إلى المعلومات المطلوبة بصورة سريعة ودقيقة، كما تؤدي قواعد البيانات دوراً مهماً في دعم

العمليات الإدارية والأكاديمية داخل الجامعات، عن طريق توافر معلومات تساعد في تنظيم العمل وتحسين كفاءة الأداء الإداري(Reynolds & Stair, 2018) .

رابعًا: الموارد البشرية(Human Resources)

يمثل العنصر البشري أحد الركائز الأساسية لنجاح نظم المعلومات الإدارية، إذ تعتمد كفاءة هذه النظم بصورة كبيرة على مهارات العاملين وقدرتهم على استخدام الأنظمة الإلكترونية والتعامل مع المعلومات بصورة فاعلة, وتزداد أهمية هذا البُعد في المؤسسات الجامعية التي تتطلب وجود كوادر تمتلك مهارات تقنية وإدارية تساعد في تشغيل الأنظمة الإلكترونية والإفادة منها في دعم العمل الإداري والأكاديمي، كما يسهم التدريب المستمر والدعم الفني في رفع كفاءة استخدام نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الإفادة القصوى منها داخل الجامعة (Laudon & Laudon, 2020; السمادوني، 2014).

خامسًا: دعم القرار(Decision Support)

يُعد دعم اتخاذ القرار من الأبعاد المهمة لنظم المعلومات الإدارية، إذ تسهم هذه النظم في توافر المعلومات والتقارير التي تساعد الإدارة على معالجة المشكلات واختيار البدائل المناسبة بصورة أكثر كفاءة وفاعلية. وتعتمد المؤسسات الحديثة، ولاسيما الجامعات، على نظم المعلومات الإدارية في تحليل البيانات ومتابعة الأداء وتقييم العمليات المختلفة، بما يساعد الإدارة على اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت الملائم. كما يسهم هذا البُعد في دعم جهود التطوير والتحسين المستمر وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية داخل الجامعة(Turban et al., 2015) .

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري

تؤدي نظم المعلومات الإدارية دوراً مهماً في تحسين الأداء الإداري داخل المؤسسات عن طريق دعم العمليات الإدارية المختلفة وتوافر المعلومات اللازمة لممارسة وظائف الإدارة بصورة أكثر كفاءة وفاعلية. إذ تساعد هذه النظم الإدارة على تحليل المشكلات الإدارية وتقييم البدائل واتخاذ الإجراءات المناسبة، الأمر الذي يسهم في تحسين مستوى الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية بصورة أكثر دقة وفاعلية (Laudon & Laudon, 2020, pp. 43–46; الحسيني، 2017)

كما تسهم نظم المعلومات الإدارية في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين سرعة إنجاز الأعمال عن طريق أتمتة العديد من الإجراءات الإدارية وتقليل الاعتماد على الأساليب التقليدية في معالجة البيانات وتبادل المعلومات، ويساعد ذلك في تعزيز سرعة الاستجابة للمتغيرات المختلفة وتحسين مستوى التنسيق بين الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة (Stair & Reynolds, 2018, pp. 7–10؛ السمادوني، 2014).

ومن جانب آخر تؤدي نظم المعلومات الإدارية دوراً مهماً في تعزيز الرقابة الإدارية عن طريق متابعة الأداء الفعلي ومقارنته بالأهداف والخطط الموضوعة، والكشف عن الانحرافات ومعالجتها في الوقت المناسب. كما تساعد هذه النظم في دعم عمليات التطوير والتحسين المستمر عبر توافر تقارير ومعلومات دورية تسهم في تقييم الأداء وتطوير الإجراءات الإدارية بصورة مستمرة(O'Brien & Marakas, 2011, pp. 24–28; Turban et al., 2015, pp. 35–39)

وفي مؤسسات التعليم العالي، تزداد أهمية نظم المعلومات الإدارية في ظل تعقّد العمليات الأكاديمية والإدارية وتعدد الوحدات التنظيمية داخل الجامعة, إذ تسهم هذه النظم في تنظيم شؤون الطلبة والموارد البشرية والبرامج الأكاديمية،

فضلًا عن دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة والارتقاء بجودة الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة, ويجعل ذلك من نظم المعلومات الإدارية أداة محورية في تطوير العمل الجامعي وتعزيز كفاءة الأداء وتحقيق الجودة المؤسسية داخل الجامعات (Turban et al., 2015; الحسيني، 2017).

2. أدارة الجودة الشاملة

(Total Quality Management)

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تُعد إدارة الجودة الشاملة من المداخل الإدارية الحديثة التي برزت في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال واشتداد المنافسة بين المؤسسات، فضلًا عن تزايد توقعات المستفيدين فيما يتعلق بمستوى جودة المنتجات والخدمات المقدمة. وقد تعددت تعريفات إدارة الجودة الشاملة تبعًا لاختلاف وجهات نظر الباحثين، إذ ينظر بعضهم إليها بوصفها مجموعة من الأساليب والإجراءات الهادفة إلى تطوير جودة المخرجات، في حين يراها آخرون فلسفة إدارية متكاملة تقوم على إشراك جميع العاملين والتركيز على التحسين المستمر للعمليات بما يسهم في تحقيق رضا المستفيدين ورفع كفاءة الأداء المؤسسي داخل المنظمة(Oakland, 2014; Goetsch & Davis, 2016) .

ويشير الاتجاه الحديث في الفكر الإداري إلى أن إدارة الجودة الشاملة تمثل مدخلاً استراتيجياً متكاملاً يشمل جميع الأنشطة والعمليات داخل المنظمة، ولا يقتصر على جانب إداري محدد، إذ تعتمد إدارة الجودة الشاملة على تبني ثقافة تنظيمية داعمة للجودة، ووجود قيادة إدارية ملتزمة، ومشاركة فاعلة للعاملين، فضلاً عن التركيز على الوقاية من الأخطاء وتقليل المشكلات قبل حدوثها.(Oakland, 2014; Goetsch & Davis, 2016)

كما تركز إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر للأداء والعمليات الإدارية عن طريق الإفادة من المعلومات والتغذية الراجعة في تطوير الإجراءات ومعالجة المشكلات بصورة مستمرة، ويسهم ذلك في تحسين مستوى الكفاءة والفاعلية داخل المنظمة، ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، فضلاً عن تعزيز القدرة على التطوير وتحقيق التميز المؤسسي(Oakland, 2014, pp. 25–31; Goetsch & Davis, 2016, pp. 18–24) .

وفي المؤسسات التعليمية، ولاسيما الجامعات، تكتسب إدارة الجودة الشاملة أهمية كبيرة نتيجة طبيعة الخدمات التعليمية التي تتطلب مستوى عالياً من الدقة والكفاءة، فضلاً عن تعدد الجهات المستفيدة من مخرجات العملية التعليمية، مثل الطلبة والمجتمع وسوق العمل. ومن هذا المنطلق، تُعد إدارة الجودة الشاملة من المداخل الإدارية المهمة التي تساعد الجامعات في تحسين جودة التعليم وتطوير مستوى الأداء الأكاديمي والإداري (العزاوي، 2016؛ Ajlouni, 2019) .

كما تسهم إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأداء الإداري والأكاديمي داخل الجامعات عن طريق تعزيز ثقافة الجودة وتحسين العمليات الإدارية ورفع مستوى التنسيق بين الوحدات المختلفة. كما تساعد في دعم جهود التطوير والتحسين المستمر وتحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة داخل الجامعة (Talib et al., 2013, pp. 284–289; Oakland, 2014, pp. 32–38).

أهداف إدارة الجودة الشاملة

تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسهم في تحسين كفاءة الأداء وتطوير جودة الخدمات داخل المنظمة عن طريق تحسين العمليات الإدارية وتعزيز أساليب العمل بصورة مستمرة، ومن أبرز أهداف إدارة الجودة الشاملة تحسين جودة الخدمات بما يحقق رضا المستفيدين، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر في مختلف أنشطة المنظمة، وتقليل الأخطاء والانحرافات في العمليات الإدارية والتعليمية.

كما تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى رفع كفاءة استخدام الموارد البشرية والمادية عن طريق تحسين العمليات وتقليل الهدر، فضلاً عن تعزيز العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين في تحمل المسؤولية والمساهمة في تحقيق أهداف الجودة، ويسهم ذلك في تعزيز مستوى الالتزام التنظيمي وتحسين كفاءة العمل داخل المنظمة.

ومن جانب آخر، تساعد إدارة الجودة الشاملة في تعزيز فاعلية العمل الإداري عن طريق الاعتماد على المعلومات والتقييم المستمر للأداء، بما يسهم في تحديد نقاط القوة والضعف واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة المشكلات وتحسين العمليات بصورة مستمرة، كما تدعم إدارة الجودة الشاملة ثقافة التطوير المستمر والقدرة على التكيف مع التغيرات البيئية والتنظيمية بصورة أكثر كفاءة ومرونة.

وتسهم هذه الأهداف مجتمعة في تحقيق التميز المؤسسي وتعزيز قدرة المنظمة على التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، ولاسيما في قطاع التعليم العالي الذي يشهد تغيرات متسارعة وتزايدًا مستمرًا في متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي (Goetsch & Davis, 2016) .

وفي الجامعات تبرز أهمية أهداف إدارة الجودة الشاملة بصورة أوضح نتيجة سعي المؤسسات التعليمية إلى تحسين جودة مخرجاتها التعليمية والبحثية وتعزيز رضا الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية، فضلاً عن تحقيق متطلبات الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة. ويسهم ذلك في تحسين كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري وتعزيز مستوى الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي(Oakland, 2014) .

أهمية إدارة الجودة الشاملة في الجامعات

تتزايد أهمية إدارة الجودة الشاملة في الجامعات في ظل التحديات المتسارعة التي تواجه قطاع التعليم العالي، مثل زيادة أعداد الطلبة، وتنوع البرامج الأكاديمية، واشتداد المنافسة بين الجامعات الحكومية والأهلية، فضلاً عن متطلبات الاعتماد الأكاديمي المحلي والدولي، إذ تسهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الخدمات التعليمية والإدارية، وتعزيز كفاءة الأداء داخل الجامعة، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

كما تساعد إدارة الجودة الشاملة الجامعات على تطوير برامجها الأكاديمية بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل، وتحسين مستوى البحث العلمي، ورفع كفاءة الخدمات الإدارية المقدمة لأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة، وتسهم كذلك في تعزيز التنسيق بين الوحدات الأكاديمية والإدارية المختلفة وتحسين جودة العمليات والإجراءات داخل الجامعة.

وتُعد إدارة الجودة الشاملة أداة فاعلة لتحقيق الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات الجامعية عن طريق الاعتماد على معايير واضحة لتقييم الأداء ومتابعة مستوى الإنجاز وتحسين جودة الخدمات بصورة مستمرة. كما تسهم في تعزيز ثقة

المجتمع بمخرجات التعليم الجامعي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على سمعة الجامعة وقدرتها التنافسية محلياً ودولياً (Talib et al., 2013) .

ومن جانب آخر، تساعد إدارة الجودة الشاملة الجامعات في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على التحسين المستمر والعمل الجماعي والتركيز على رضا المستفيدين، الأمر الذي يسهم في تطوير الأداء الإداري والأكاديمي وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفاعلية، وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات يسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية ورفع كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري وتعزيز رضا أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة، بما يدعم تحقيق التميز داخل مؤسسات التعليم العالي(Ajlouni, 2019) .

أبعاد إدارة الجودة الشاملة

اعتمد البحث الحالي في قياس إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من الأبعاد الرئيسة التي تعكس جوهر هذا المدخل الإداري، والتي تُستخدم بصورة واسعة في الدراسات الإدارية المتعلقة بالجودة وتطوير الأداء داخل المؤسسات، وتتمثل هذه الأبعاد في الآتي:

أولاً: دعم الإدارة العليا

يُعد دعم الإدارة العليا من أهم أبعاد إدارة الجودة الشاملة، إذ يرتبط نجاح تطبيق هذا المدخل بمدى التزام القيادات الإدارية بتبني مبادئ الجودة وتوافر الموارد اللازمة لتطبيقها، فضلاً عن وضع السياسات والإجراءات الداعمة لبرامج التحسين والتطوير، كما يسهم دعم الإدارة العليا في تعزيز ثقافة الجودة وتشجيع العاملين على المشاركة الفاعلة في تنفيذ برامج الجودة داخل المنظمة.

وتزداد أهمية هذا البُعد في الجامعات نتيجة طبيعة العمل الأكاديمي والإداري وتعدد الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة الجامعية، إذ يساعد دعم الإدارة العليا في توافر بيئة تنظيمية مناسبة لتطبيق ممارسات الجودة، وتعزيز التعاون بين الوحدات المختلفة، ومتابعة الأداء بصورة مستمرة بما يسهم في تطوير جودة الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة داخل الجامعة(Oakland, 2014) .

ثانياً: التحسين المستمر

يمثل التحسين المستمر أحد المرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، إذ يركز على تطوير العمليات والإجراءات وتحسين الأداء بصورة متواصلة بهدف رفع مستوى الكفاءة والجودة داخل المنظمة، ويُعد هذا البُعد ضرورياً لمواكبة التغيرات البيئية والتنظيمية وتحقيق التطوير المستدام في الخدمات التعليمية والإدارية داخل الجامعات.

كما يسهم التحسين المستمر في تقليل الأخطاء وتحسين جودة المخرجات عن طريق الاعتماد على التقييم المستمر للأداء واستخدام التغذية الراجعة في معالجة المشكلات وتطوير الإجراءات الإدارية والأكاديمية بصورة مستمرة، ويساعد ذلك في تعزيز قدرة المؤسسة على التطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين(Goetsch & Davis, 2016) .

ثالثًا: مشاركة العاملين

تُعد مشاركة العاملين من الأبعاد الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، إذ تقوم هذه الفلسفة على إشراك جميع العاملين في جهود تحسين الجودة وتعزيز العمل الجماعي داخل المنظمة. وتسهم مشاركة العاملين في رفع مستوى الالتزام التنظيمي وتعزيز الشعور بالمسؤولية وتحسين مستوى الأداء داخل المؤسسة.

وتزداد أهمية هذا البُعد في البيئة الجامعية التي تعتمد على التعاون والتنسيق بين الوحدات الأكاديمية والإدارية المختلفة، إذ يساعد إشراك العاملين في تطوير الإجراءات والمشاركة في معالجة المشكلات على تحسين كفاءة العمل وتعزيز جودة الخدمات المقدمة داخل الجامعة.(Goetsch & Davis, 2016)

رابعًا: التركيز على المستفيد

يركز هذا البُعد على تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين من خدمات المنظمة، سواء كانوا طلبة أو أعضاء هيئة تدريس أو جهات خارجية أخرى، ويُعد رضا المستفيدين من المؤشرات الأساسية لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إذ تسعى المنظمة عن طريق هذا البُعد إلى تحسين جودة خدماتها بما يحقق رضا المستفيدين ويعزز سمعتها المؤسسية.

كما يسهم التركيز على المستفيد في تطوير الخدمات التعليمية والإدارية بما يتوافق مع احتياجات البيئة الجامعية ومتطلبات المجتمع، فضلاً عن دعم جهود التحسين المستمر وتعزيز مستوى الثقة بمخرجات المؤسسة التعليمية. ويساعد ذلك في تحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضا المستفيدين داخل مؤسسات التعليم العالي (Talib et al., 2013) .

دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي

تسهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي عن طريق تطوير العمليات الإدارية والأكاديمية وتحسين جودة المخرجات وتعزيز التكامل بين الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة. إذ تعتمد إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر للإجراءات والعمليات بما يسهم في رفع مستوى الكفاءة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، فضلاً عن دعم جهود التطوير وتحقيق التميز داخل المنظمة<(Oakland, 2014)

كما تساعد إدارة الجودة الشاملة في تقليل الهدر في الموارد البشرية والمادية، وتعظيم الإفادة من الإمكانات المتاحة داخل المنظمة، فضلًا عن تعزيز العمل الجماعي ورفع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين. وتسهم كذلك في دعم الميزة التنافسية للمؤسسات الجامعية عن طريق تطوير العمليات الإدارية والارتقاء بجودة الخدمات التعليمية والأكاديمية المقدمة.الأمر الذي يساعد المؤسسات التعليمية على مواجهة التحديات وتحسين مستوى أدائها بصورة أكثر فاعلية .(Alameen et al., 2024)

ومن جانب آخر، تؤدي إدارة الجودة الشاملة دوراً مهماً في تعزيز قدرة المؤسسات على التطوير المستمر عن طريق الاعتماد على التقييم المستمر للأداء وتحسين العمليات والإجراءات بصورة متواصلة، كما تساعد في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الجودة والعمل الجماعي والتركيز على رضا المستفيدين، بما يدعم تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والجودة داخل الجامعات.

وفي المؤسسات التعليمية تزداد أهمية إدارة الجودة الشاملة في ظل التحديات التي تواجه قطاع التعليم العالي، مثل متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتزايد توقعات المستفيدين والحاجة إلى تحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية. ومن

ثم، تُعد إدارة الجودة الشاملة من المداخل الإدارية المهمة التي تساعد الجامعات في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق مستويات أعلى من الجودة والكفاءة.

وفي ضوء ما تقدم يتضح أن نظم المعلومات الإدارية تمثل عاملاً داعماً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة عن طريق توافر المعلومات اللازمة وتحسين كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية داخل الجامعة، الأمر الذي يمهد للانتقال إلى الجانب الميداني وتحليل العلاقة بين متغيرات البحث.

3. العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة

تُعد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة من العلاقات التكاملية التي تقوم على الترابط بين المعلومات والعمليات الإدارية الهادفة إلى تحسين الأداء داخل المؤسسة، إذ تعتمد إدارة الجودة الشاملة بصورة كبيرة على توافر معلومات دقيقة وموثوقة تساعد الإدارة في متابعة الأداء وتقييم العمليات وتحديد نقاط القوة والضعف واتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت الملائم، وهو ما توافره نظم المعلومات الإدارية بصورة فاعلة
. (Oakland, 2014, pp. 32–38; Laudon & Laudon, 2020, pp. 52–56)

كما تسهم نظم المعلومات الإدارية في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة عن طريق توافر قواعد بيانات وتقارير دورية تساعد الإدارة في متابعة الأداء وتحليل المشكلات وتحسين العمليات بصورة مستمرة. وتساعد هذه النظم أيضاً في تسهيل تبادل المعلومات بين الوحدات التنظيمية المختلفة، الأمر الذي يسهم في تحسين مستوى التنسيق الإداري ودعم جهود التطوير والتحسين المستمر داخل المؤسسة
. (O'Brien & Marakas, 2011, pp. 24–28; Goetsch & Davis, 2016, pp. 21–27)

وفي السياق ذاته تعتمد إدارة الجودة الشاملة بصورة كبيرة على توافر المعلومات الدقيقة والحديثة في دعم القرارات الإدارية المرتبطة بالجودة وتحسين الأداء، وهنا يظهر الدور المهم لنظم المعلومات الإدارية في توافر المعلومات والتحليلات التي تساعد الإدارة على اتخاذ إجراءات أكثر كفاءة وفاعلية بما يسهم في تحقيق أهداف الجودة وتحسين مستوى الأداء داخل المنظمة (Talib et al., 2013, pp. 284–289; Laudon & Laudon, 2020, pp. 43–46).

وفي المؤسسات الجامعية، تزداد أهمية العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة نتيجة تعقّد العمليات الأكاديمية والإدارية وتعدد الوحدات التنظيمية داخل الجامعة، وقد أشارت بعض الدراسات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي إلى أن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة يرتبط بدرجة كبيرة بوجود نظم معلومات إدارية قادرة على دعم العمليات الإدارية وتوافر البيانات اللازمة لمتابعة الأداء وتحسين جودة الخدمات الجامعية.(Al-Tilbani et al., 2006)

إذ تحتاج الجامعات إلى نظم معلومات إدارية كفوءة تدعم تطبيق ممارسات الجودة عن طريق توافر المعلومات المتعلقة بالأداء الأكاديمي والإداري ومتابعة جودة الخدمات التعليمية وتحسين كفاءة العمليات داخل الجامعة.

وبناءً على ما تقدم يمكن القول إن نظم المعلومات الإدارية تمثل عنصرًا محوريًا في دعم تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة، وإن نجاح برامج الجودة في الجامعات يرتبط بقدرة هذه النظم على توافر المعلومات الدقيقة والمساندة لعمليات التطوير والتحسين المستمر، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتعزيز مستوى الجودة المؤسسية داخل الجامعة (Talib et al., 2013; Turban et al., 2015).

المبحث الثالث
منهجية البحث

1. المقدمة

يهدف هذا المبحث إلى توضيح المنهجية العلمية والإجراءات العملية التي اعتمدها البحث في دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة، ويُعد هذا المبحث من الأجزاء الأساسية في البحث العلمي، إذ يوضح الإطار المنهجي والإجرائي الذي استند إليه الباحث في جمع البيانات وتحليلها ومعالجتها، بما يساعد في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير مشكلة البحث وتحقيق أهدافه.

كما يتناول هذا المبحث منهج البحث المعتمد ومبررات اختياره، ومجتمع البحث وعينته، وأداة جمع البيانات، وإجراءات الصدق والثبات، فضلاً عن الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث.

2. منهج البحث ومبررات اختياره

اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته طبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يُستخدم هذا المنهج في وصف الظواهر وتحليلها كما هي في الواقع، ودراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة دون تدخل الباحث في التأثير عليها أو تغييرها،ويُعد هذا المنهج من المناهج المناسبة للدراسات الإدارية التي تهدف إلى تحليل العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات التنظيمية داخل المؤسسات.

ويُعد المنهج الوصفي التحليلي من أكثر المناهج استخداماً في بحوث الإدارة ونظم المعلومات، ولاسيما الدراسات التي تعتمد على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات وتحليل آراء واتجاهات الأفراد داخل المنظمات (Sekaran & Bougie, 2016)، كما يُعد هذا المنهج مناسباً للدراسات التي تجمع بين الوصف والتحليل في تفسير الظواهر التنظيمية والإدارية المعقدة (Creswell, 2014)،وقد تم اعتماد هذا المنهج في البحث الحالي لوصف واقع نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة، وتحليل طبيعة العلاقة بينهما، فضلاً عن دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عينة البحث.

3. مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من أعضاء الهيئة التدريسية والعاملين الإداريين في جامعة البصرة للعام الدراسي (2025–2026)، وقد تم اختيار هذا المجتمع لكونه يمثل البيئة الفعلية التي تُطبق فيها نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة،كما يمتلك أفراد المجتمع الخبرة والمعرفة التي تساعد في تقييم واقع هذه النظم والممارسات بصورة مناسبة لأهداف البحث.

ويُعد مجتمع جامعة البصرة مناسباً لإجراء الدراسة نتيجة حجم الجامعة وتنوع كلياتها وتعدد أنشطتها الأكاديمية والإدارية، الأمر الذي يوفر بيئة تطبيقية مناسبة لدراسة العلاقة بين متغيرات البحث وتحقيق أهدافه.

4. عينة البحث

اعتمد البحث على العينة الميسرة (Convenience Sampling) في اختيار أفراد العينة، وذلك لملاءمتها طبيعة الدراسة وسهولة الوصول إلى أفراد مجتمع البحث داخل البيئة الجامعية.

وقد بلغ حجم العينة (60) مفردة من أعضاء الهيئة التدريسية والعاملين الإداريين في جامعة البصرة، ويُعد هذا الحجم مناسباً في الدراسات الوصفية والتحليلية التي تهدف إلى دراسة العلاقات بين المتغيرات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة(Sekaran & Bougie, 2016) .

كما يُعد حجم العينة ملائماً لطبيعة الدراسة الحالية في ظل تجانس مجتمع البحث واعتماد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فرضيات البحث.

وقد تم التعامل مع أفراد العينة في التحليل الإحصائي بوصفهم مجموعة واحدة، نتيجة تقارب طبيعة استخدام نظم المعلومات الإدارية والتعامل مع ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة، فضلاً عن وحدة البيئة التنظيمية التي يعمل فيها أفراد العينة.

5. أداة البحث

اعتمد البحث على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، لكونها من أكثر الأدوات ملاءمة للدراسات الوصفية والتحليلية، فضلاً عن قدرتها على جمع البيانات من عدد من المبحوثين خلال مدة زمنية مناسبة وبجهد أقل مقارنة ببعض أدوات البحث الأخرى، وقد تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات البحث، وبما يتوافق مع أهداف الدراسة ومتغيراتها.

وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسين، إذ تضمن القسم الأول البيانات العامة الخاصة بالمبحوثين، والتي شملت الوظيفة وسنوات الخدمة والمؤهل العلمي. أما القسم الثاني فقد اشتمل على فقرات قياس متغيرات البحث، إذ تضمن فقرات خاصة بقياس نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المتمثلة في الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والموارد البشرية ودعم اتخاذ القرار، فضلاً عن فقرات قياس ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في دعم الإدارة العليا والتحسين المستمر ومشاركة العاملين والتركيز على المستفيد.

وقد بلغ العدد الكلي لفقرات الاستبانة (32) فقرة توزعت على متغيرات البحث الرئيسة بما يحقق قياساً مناسباً لأبعاد الدراسة وتحقيق أهدافها، كما اعتمد البحث مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) في قياس استجابات أفراد العينة، والذي يتدرج من (أوافق بشدة) إلى (لا أوافق بشدة). ويُعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداماً في البحوث الإدارية والسلوكية لسهولة تطبيقه وقدرته على قياس الاتجاهات والآراء بدرجة مناسبة من الدقة (Likert, 1932; Hair et al., 2019)..

6. صدق الأداة وثباتها

يُقصد بصدق الأداة مدى قدرتها على قياس المتغيرات التي وُضعت من أجل قياسها، في حين يُقصد بثبات الأداة مدى اتساق النتائج التي تحققها عند إعادة تطبيقها في ظروف متشابهة.

وللتحقق من صدق أداة البحث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين في الإدارة ونظم المعلومات والإحصاء، بهدف التأكد من وضوح الفقرات ومدى ملاءمتها لقياس متغيرات البحث. وقد أُخذت ملاحظات المحكمين بعين الاعتبار، وأُجريت بعض التعديلات على عدد من الفقرات بما يسهم في تحسين وضوحها ودقتها.

أما ثبات أداة البحث فقد تم التحقق منه باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وتُعد القيم التي تزيد على (0.70) مقبولة في الدراسات الإدارية والإنسانية، إذ تشير إلى تمتع الأداة بدرجة جيدة من الثبات والاعتمادية(Hair et al., 2019) .

7. الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمد البحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار فرضيات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي(SPSS) ، لما يتمتع به من كفاءة في معالجة البيانات الإحصائية واعتماده بصورة واسعة في الدراسات الإدارية والإنسانية(Field, 2018) .

وقد تمثلت الأساليب الإحصائية المستخدمة في الآتي:

1. **التكرارات والنسب المئوية**

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة البحث، إذ تساعد هذه الأساليب الإحصائية الوصفية في تنظيم البيانات وتوضيح خصائص أفراد العينة بصورة مبسطة وواضحة(Sekaran & Bougie, 2016) .

2. **الوسط الحسابي والانحراف المعياري**

تم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة تجاه فقرات الاستبانة، إذ تُستخدم هذه المقاييس الإحصائية في وصف البيانات وتحديد درجة تشتتها حول المتوسط الحسابي(Hair et al., 2019) .

3. **معامل ارتباط بيرسون(Pearson Correlation)**

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات البحث، ويُعد من أكثر الأساليب الإحصائية استخداماً في الدراسات الإدارية لتحليل العلاقات بين المتغيرات الكمية

. (Field, 2018)

4. **تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد**

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار تأثير نظم المعلومات الإدارية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، إذ يُستخدم هذا الأسلوب في قياس تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع وتحديد القدرة التفسيرية للنموذج الإحصائي(Hair et al., 2019; Field, 2018) .

5. **معامل كرونباخ ألفا(Cronbach's Alpha)**

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس درجة ثبات أداة البحث ومدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة .

وقد تم اعتماد مستوى دلالة إحصائية مقداره (0.05) للحكم على قبول أو رفض فرضيات البحث.

8. خلاصة المبحث

تناول هذا المبحث المنهجية العلمية والإجراءات التي اعتمدها الباحث في دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة، عن طريق توضيح منهج البحث ومجتمع الدراسة وعينتها، فضلاً عن أداة البحث والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث.

كما تناول المبحث إجراءات التحقق من صدق أداة البحث وثباتها، بما يسهم في تعزيز دقة النتائج وإمكانية الاعتماد عليها في تفسير متغيرات الدراسة وتحقيق أهدافها.

ويُمهّد هذا المبحث للانتقال إلى المبحث الرابع، الذي يتناول عرض البيانات وتحليلها واختبار فرضيات البحث ميدانياً.

المبحث الرابع

عرض البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات

1. المقدمة

يتناول هذا المبحث عرض البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة البحث وتحليلها إحصائياً، بهدف التعرف على مستوى نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة، فضلاً عن اختبار العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث.

وقد بلغ عدد الاستجابات المعتمدة في التحليل الإحصائي (60) استجابة، وتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل التكرارات والنسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل كرونباخ ألفا، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي.

2. وصف خصائص عينة البحث

الجدول (1) توزيع أفراد العينة بحسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	34	%56.7
أنثى	26	%43.3
المجموع	60	%100

يتضح من الالجدول أن نسبة الذكور كانت الأعلى في عينة البحث، إذ بلغت (56.7%) مقارنة بنسبة الإناث البالغة (43.3%)، وقد يعود ذلك إلى طبيعة المجتمع الأكاديمي والإداري في الجامعة وتفاوت أعداد العاملين بين الذكور والإناث داخل بعض الوحدات الإدارية والأكاديمية.

الجدول (2) توزيع أفراد العينة بحسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	**8**	**%13.3**
30–39سنة	**15**	**%25.0**
40–49سنة	**25**	**%41.7**
50سنة فأكثر	**12**	**%20.0**
المجموع	**60**	**%100**

تشير النتائج إلى أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في عينة البحث هي فئة (40–49 سنة) بنسبة بلغت (41.7%)، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يمتلكون مستوى مناسباً من الخبرة والنضج المهني، الأمر الذي يعزز من موثوقية آرائهم المتعلقة بمتغيرات البحث.

الجدول (3) توزيع أفراد العينة بحسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
تدريسي	46	%76.7
إداري	14	%23.3
المجموع	60	%100

يتضح من الالجدول أن النسبة الأكبر من أفراد العينة كانت من التدريسيين، إذ بلغت نسبتهم (76.7%)، في حين بلغت نسبة الإداريين (23.3%)، ويُعد هذا التوزيع مناسباً لطبيعة الدراسة، نظراً لارتباط كل من التدريسيين والإداريين باستخدام نظم المعلومات الإدارية والتعامل مع ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة.

الجدول (4) توزيع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريوس	14	%23.3
ماجستير	23	%38.3
دكتوراه	23	%38.3
المجموع	60	%100

يتضح من الالجدول أن غالبية أفراد العينة من حملة الشهادات العليا، إذ بلغت نسبة حملة الدكتوراه (38.3%)، تليها نسبة حملة الماجستير (35.0%)، في حين بلغت نسبة حملة البكالوريوس (26.7%). ويعكس ذلك امتلاك

أفراد العينة مستوى علمياً مناسباً يساعد في فهم موضوع البحث والإجابة عن فقرات الاستبانة بصورة أكثر دقة وموضوعية.

الجدول (5) توزيع أفراد العينة بحسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	13	%21.7
10–5سنوات	10	%16.7
15–10سنة	9	%15.0
15سنة وأكثر	28	%46.7
المجموع	60	%100

تشير النتائج إلى أن النسبة الأكبر من أفراد العينة كانت من ذوي الخدمة التي تبلغ (15 سنة وأكثر)، إذ سجلت نسبة (46.7%)، مما يعكس امتلاك أفراد العينة خبرة عملية مناسبة تساعدهم في تقييم واقع نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة بصورة أكثر دقة وموضوعية.

3. اختبار ثبات أداة البحث

الجدول (6) نتائج اختبارثبات أداة البحث باستخدام معامل كرونباخ ألفا

المتغير	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
نظم المعلومات الإدارية	16	0.884
ممارسات إدارة الجودة الشاملة	16	0.891
الاستبانة ككل	32	0.912

تشير نتائج الالجدول (6) إلى أن قيم معامل كرونباخ ألفا لجميع متغيرات البحث جاءت أعلى من الحد المقبول إحصائياً والبالغ (0.70)، إذ بلغت قيمة الثبات لمتغير نظم المعلومات الإدارية (0.884)، ولمتغير ممارسات إدارة الجودة الشاملة (0.891)، في حين بلغت قيمة الثبات للاستبانة ككل (0.912). وتدل هذه القيم على تمتع أداة البحث بدرجة جيدة من الثبات والاتساق الداخلي، مما يشير إلى إمكانية الاعتماد على نتائجها في التحليل الإحصائي واختبار فرضيات البحث.

4. تحليل أبعاد ممارسات إدارة الجودة الشاملة

الجدول (7) نتائج التحليل الوصفي لأبعاد ممارسات إدارة الجودة الشاملة

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
دعم الإدارة العليا	3.66	0.85	متوسط
التحسين المستمر	3.64	0.81	متوسط
مشاركة العاملين	3.57	0.82	متوسط
التركيز على المستفيد	3.53	0.81	متوسط
ممارسات إدارة الجودة الشاملة ككل	3.60	0.76	متوسط

تشير نتائج الالجدول (7) إلى أن مستوى ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة جاء بدرجة متوسطة، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي (3.60)، ويُستخدم الوسط الحسابي والانحراف المعياري في الدراسات الإحصائية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة ودرجة تشتتها حول المتوسط الحسابي(Hair et al., 2019) ،

كما أظهرت النتائج أن بُعد دعم الإدارة العليا جاء في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ (3.66)، مما يشير إلى وجود اهتمام نسبي من الإدارة الجامعية بدعم ممارسات الجودة داخل الجامعة.

في حين جاء بُعد التركيز على المستفيد في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي بلغ (3.53)، الأمر الذي يشير إلى الحاجة إلى تعزيز الاهتمام بقياس رضا المستفيدين، والعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة داخل الجامعة.

5.تحليل أبعاد نظم المعلومات الإدارية

الجدول (8) الأوساط الحسابية والانحر افات المعيارية لأبعاد نظم المعلومات الإدارية

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الأجهزة	3.46	0.89	متوسط
البرمجيات	3.47	0.97	متوسط
قواعد البيانات	3.37	0.95	متوسط
الموارد البشرية	3.61	0.87	متوسط
دعم اتخاذ القرار	3.58	0.83	متوسط
نظم المعلومات الإدارية ككل	3.50	0.82	متوسط

يتضح من نتائج الالجدول(8) أن مستوى نظم المعلومات الإدارية في جامعة البصرة جاء بدرجة متوسطة، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي.(3.50)

كما أظهرت النتائج أن بُعد الموارد البشرية جاء في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ (3.61)، يليه بُعد دعم اتخاذ القرار بوسط حسابي بلغ (3.58)، مما يشير إلى وجود مستوى مقبول من الاهتمام بالموارد البشرية ودور نظم المعلومات الإدارية في دعم العمليات الإدارية داخل الجامعة.

أما بُعد قواعد البيانات فقد جاء في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي بلغ (3.37)، الأمر الذي يشير إلى الحاجة إلى تطوير قواعد البيانات وتحسين آليات تنظيمها واسترجاعها، بما يسهم في دعم كفاءة العمل الإداري والأكاديمي داخل الجامعة.

6.اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

تنص الفرضية الرئيسة الأولى على:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة.

الجدول (9) نتائج اختبارعلاقة الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية و ممارسات إدارة الجودة الشاملة

المتغيرات	معامل الارتباطR	مستوى الدلالة.Sig	النتيجة
نظم المعلومات الإدارية × ممارسات إدارة الجودة الشاملة	0.746	Sig < 0.001	دالة إحصائياً

تشير نتائج الالجدول(9) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة إلى قوية بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة، إذ بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.746)، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية كان أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

ويُستخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات الكمية في الدراسات الإدارية والإحصائية(Field, 2018) .

وبناءً على النتائج السابقة، يتم قبول الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة.

اختبار الفرضيات الفرعية للعلاقة

الجدول (10) معاملات الارتباط بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة

البعد	معامل الارتباطR	مستوى الدلالة.Sig	النتيجة
الأجهزة	0.628	Sig < 0.001	دالة إحصائياً
البرمجيات	0.655	Sig < 0.001	دالة إحصائياً
قواعد البيانات	0.718	Sig < 0.001	دالة إحصائياً
الموارد البشرية	0.735	Sig < 0.001	دالة إحصائياً

البعد	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة Sig.	النتيجة
دعم اتخاذ القرار	0.701	Sig < 0.001	دالة إحصائياً

تشير نتائج الالجدول (10) إلى وجود علاقات ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بين جميع أبعاد نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة، إذ كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقات ارتباط معنوية بين المتغيرات.

كما أظهرت النتائج أن بُعد الموارد البشرية سجل أعلى قيمة ارتباط بلغت (0.735)، مما يشير إلى أهمية العنصر البشري في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة.

في حين سجل بُعد الأجهزة أقل قيمة ارتباط بلغت (0.628)، إلا أنها ما تزال تمثل علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائياً.

أما بُعد دعم اتخاذ القرار فقد سجل قيمة ارتباط بلغت (0.701)، مما يدل على أن توافر المعلومات المناسبة يسهم في دعم العمليات الإدارية المرتبطة بممارسات الجودة داخل الجامعة.

وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول الفرضيات الفرعية المرتبطة بعلاقات الارتباط بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة.

7.اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

تنص الفرضية الرئيسة الثانية على:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة.

الجدول (11) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

R	R^2	F	مستوى الدلالة Sig.	B	T
0.684	0.468	51.227	Sig < 0.001	0.593	7.157

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى وجود تأثير معنوي لنظم المعلومات الإدارية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، إذ يُستخدم تحليل الانحدار الخطي لقياس تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع وتحديد مقدار التفسير الإحصائي للعلاقة بين المتغيرات.(Hair et al., 2019; Field, 2018)

كما بلغت قيمة (F = 51.227) عند مستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار وصلاحيته في تفسير العلاقة بين المتغيرين.

وبلغت قيمة معامل التحديد(R^2 = 0.468) ، مما يعني أن نظم المعلومات الإدارية تفسر ما نسبته (46.8%) من التغيرات التي تطرأ على ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

أما قيمة معامل الانحدار(B = 0.593) ، فتشير إلى أن أي تحسن في نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى تحسن في ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة.

وبناءً على النتائج السابقة، يتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة.

8.تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد نظم المعلومات الإدارية

الجدول (12) نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد نظم المعلومات الإدارية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة

البعد	Beta	T	مستوى الدلالة.Sig	النتيجة
الأجهزة	0.118	1.021	0.312	غير دال
البرمجيات	0.084	0.736	0.465	غير دال
قواعد البيانات	0.201	1.774	0.081	غير دال عند 0.05
الموارد البشرية	0.344	2.587	0.012	دال إحصائياً
دعم اتخاذ القرار	0.291	2.214	0.031	دال إحصائياً
النموذج الكلي	R^2 = 0.517	14.866	Sig < 0.001	دال إحصائياً

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى أن النموذج الكلي كان دالاً إحصائياً، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2 = 0.517)، مما يعني أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية تفسر ما نسبته (51.7%) من التغيرات في ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الجامعة.

كما بلغت قيمة (F = 14.866) عند مستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05)، مما يدل على معنوية النموذج الإحصائي وصلاحيته في تفسير العلاقة بين المتغيرات، ويُستخدم تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة في متغير تابع واحد وتحديد القدرة التفسيرية للنموذج الإحصائي.(Hair et al., 2019)

أما على مستوى الأبعاد، فقد أظهرت النتائج أن بُعد الموارد البشرية كان الأكثر تأثيراً في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، إذ بلغت قيمة (Beta = 0.344) عند مستوى دلالة (0.012)، يليه بُعد دعم اتخاذ القرار بقيمة (Beta =

(0.291ومستوى دلالة (0.031)، مما يشير إلى أهمية كفاءة العاملين وتوافر المعلومات الداعمة للعمليات الإدارية في تعزيز ممارسات الجودة داخل الجامعة.

وفي المقابل، لم تظهر أبعاد الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات تأثيراً مستقلاً دالاً إحصائياً عند مستوى (0.05) ضمن نموذج الانحدار المتعدد، على الرغم من وجود علاقات ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بينها وبين ممارسات إدارة الجودة الشاملة، وقد يُعزى ذلك إلى وجود تداخل نسبي بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية (Multicollinearity)، نتيجة الترابط بين هذه الأبعاد داخل النظام الإداري للجامعة.

9. مناقشة النتائج

أظهرت نتائج التحليل الوصفي الواردة في الالجدول (8) أن مستوى نظم المعلومات الإدارية في جامعة البصرة جاء بدرجة متوسطة، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي (3.50)، وتشير هذه النتيجة إلى امتلاك الجامعة مستوى مقبولاً من البنية المعلوماتية والأنظمة الإدارية الإلكترونية، إلا أن هذا المستوى ما يزال بحاجة إلى مزيد من التطوير والتحسين، ولاسيما في مجال قواعد البيانات التي سجلت أدنى متوسط حسابي بلغ (3.37) مقارنة ببقية الأبعاد.

كما بينت نتائج الالجدول (7) أن مستوى ممارسات إدارة الجودة الشاملة جاء بدرجة متوسطة أيضاً، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي (3.60)، وقد حقق بُعد دعم الإدارة العليا أعلى متوسط حسابي بلغ (3.66)، في حين سجل بُعد التركيز على المستفيد أدنى متوسط حسابي بلغ (3.53)، الأمر الذي يشير إلى الحاجة إلى تعزيز آليات قياس رضا المستفيدين والإفادة من آرائهم في تطوير الخدمات الجامعية.

أما فيما يتعلق بالعلاقة بين متغيري البحث، فقد أوضحت نتائج الالجدول (9) وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة، إذ بلغ معامل الارتباط (R = 0.746) عند مستوى دلالة أقل من (0.001)، مما يدل على وجود علاقة قوية نسبياً بين المتغيرين، وتشير هذه النتيجة إلى أن تحسين نظم المعلومات الإدارية يسهم في تعزيز تطبيق ممارسات الجودة الشاملة داخل الجامعة.

كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الواردة في الالجدول (11) وجود تأثير معنوي لنظم المعلومات الإدارية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، إذ بلغت قيمة معامل التحديد(R^2 = 0.468) ، بما يعني أن نظم المعلومات الإدارية تفسر ما نسبته 46.8% من التغيرات الحاصلة في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، كما بلغ معامل الانحدار(B = 0.593) ، وهو ما يؤكد أن أي تحسن في نظم المعلومات الإدارية ينعكس إيجابياً على مستوى تطبيق ممارسات الجودة الشاملة.

وعلى مستوى الأبعاد، أوضحت نتائج الالجدول (12) أن بُعد الموارد البشرية كان الأكثر تأثيراً في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، إذ بلغت قيمة (Beta = 0.344)، يليه بُعد دعم اتخاذ القرار بقيمة (Beta = 0.291)، وتؤكد هذه النتيجة أن كفاءة الموارد البشرية وقدرتها على توظيف نظم المعلومات الإدارية تمثل العامل الأكثر أهمية في دعم ممارسات الجودة الشاملة داخل الجامعة.

10. خلاصة المبحث

تناول هذا المبحث عرض البيانات وتحليلها إحصائياً عن طريق وصف خصائص عينة البحث، واختبار ثبات أداة البحث، وتحليل أبعاد نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن اختبار فرضيات البحث الرئيسة والفرعية باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة.

وقد أظهرت نتائج التحليل أن مستوى كل من نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة في جامعة البصرة جاء بدرجة متوسطة، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة إلى قوية وذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

كما أثبتت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير معنوي لنظم المعلومات الإدارية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي يدعم فرضيات البحث ويؤكد أهمية تطوير نظم المعلومات الإدارية في تعزيز ممارسات الجودة وتحسين كفاءة الأداء الإداري والأكاديمي داخل جامعة البصرة.

وأظهرت نتائج الانحدار المتعدد أن بُعدي الموارد البشرية ودعم اتخاذ القرار كانا الأكثر تأثيراً في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، مما يؤكد أهمية العنصر البشري والمعلومات الإدارية في دعم عمليات الجودة والتطوير المستمر داخل الجامعة.

ويُمهّد هذا المبحث للانتقال إلى المبحث الخامس الذي يتناول الاستنتاجات والتوصيات التي توصل إليها البحث في ضوء النتائج الحاصلة.

المبحث الخامس
الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

1. الاستنتاجات

في ضوء نتائج البحث وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، توصل الباحث إلى الاستنتاجات الآتية:

1. تمتلك جامعة البصرة مقومات أولية مناسبة لتوظيف نظم المعلومات الإدارية في دعم أنشطتها الإدارية والأكاديمية، إلا أن مستوى الإفادة منها لم يصل بعد إلى المستوى الذي يمكن أن يحقق أقصى فاعلية ممكنة في دعم الأداء المؤسسي.

2. يمثل العنصر البشري الركيزة الأساسية لنجاح نظم المعلومات الإدارية داخل الجامعة، إذ إن كفاءة العاملين وقدرتهم على استخدام الأنظمة المعلوماتية تعد أكثر أهمية من توافر الجوانب التقنية وحدها.

3. ما زالت ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة بحاجة إلى مزيد من التعزيز والتطوير للانتقال من مرحلة التطبيق المتوسط إلى مرحلة التطبيق الفاعل الذي يحقق التحسين المستمر والتميز المؤسسي.

4. يعد دعم الإدارة العليا عاملاً أساسياً في نجاح تطبيق ممارسات الجودة الشاملة، إذ يسهم في توافر البيئة التنظيمية والموارد اللازمة لدعم برامج الجودة والتطوير.

5 .تؤدي نظم المعلومات الإدارية دوراً محورياً في دعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة، مما يؤكد أن نجاح برامج الجودة يعتمد بدرجة كبيرة على توافر معلومات دقيقة وموثوقة تدعم العمليات الإدارية والأكاديمية.

6 .إن تحسين نظم المعلومات الإدارية ينعكس إيجابياً على مستوى تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي يجعل الاستثمار في تطوير هذه النظم أحد المتطلبات الأساسية لتحسين الأداء المؤسسي في الجامعة.

7 .تعتمد فاعلية نظم المعلومات الإدارية في دعم الجودة على تكامل أبعادها المختلفة، إلا أن الموارد البشرية ودعم اتخاذ القرار يمثلان أكثر الأبعاد تأثيراً في تعزيز ممارسات الجودة الشاملة.

8 .إن تطوير قواعد البيانات وتحسين جودة المعلومات المتاحة للعاملين من شأنه أن يرفع كفاءة العمليات الإدارية ويساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية.

9 .يسهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز التنسيق بين الوحدات الإدارية والأكاديمية وتحسين انسيابية المعلومات، الأمر الذي يدعم جهود التحسين المستمر داخل الجامعة.

10. يتطلب تحقيق مستويات أعلى من الجودة المؤسسية في جامعة البصرة تبني رؤية متكاملة تجمع بين تطوير البنية التقنية، وتنمية القدرات البشرية، وتعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر.

2. التوصيات

استناداً إلى الاستنتاجات التي توصل إليها البحث، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات،ومن أبرزها:

1 .تطوير البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية في جامعة البصرة عن طريق تحديث الأجهزة والبرمجيات المستخدمة بصورة دورية وتخصيص موازنات سنوية لدعم مشاريع التطوير التقني بما ينسجم مع متطلبات العمل الجامعي الحديث.

2 .تعزيز كفاءة الموارد البشرية في مجال نظم المعلومات الإدارية عبر تنفيذ برامج تدريبية دورية وورش عمل متخصصة لأعضاء الهيئة التدريسية والعاملين الإداريين ،بهدف رفع مستوى مهاراتهم في استخدام الأنظمة الإلكترونية والإفادة منها في أداء مهامهم الوظيفية.

3 .تطوير قواعد البيانات الجامعية عن طريق إنشاء قاعدة بيانات مركزية موحدة وربط الوحدات الأكاديمية والإدارية بها، مع اعتماد إجراءات منتظمة لتحديث البيانات والتحقق من دقتها بصورة مستمرة.

4 .تعزيز استخدام نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار عن طريق توافر تقارير إلكترونية دورية ولوحات معلومات (Dashboards) تساعد القيادات الجامعية في متابعة الأداء و اتخاذ القرارات استناداً إلى بيانات دقيقة وحديثة.

5 .تعزيز ثقافة الجودة الشاملة داخل الجامعة عبر تنظيم الندوات والبرامج التوعوية الخاصة بالجودة، وإشراك العاملين في فرق التحسين المستمر ولجان الجودة، بما يعزز ثقافة المشاركة والمسؤولية الجماعية.

6 .زيادة الاهتمام بقياس رضا المستفيدين من الخدمات التعليمية والإدارية عن طريق تصميم استبانات إلكترونية دورية للطلبة والعاملين، وتحليل نتائجها والإفادة منها في تطوير الخدمات المقدمة.

7 .دعم التكامل بين نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة عن طريق ربط مؤشرات الجودة بالأنظمة الإلكترونية المعتمدة داخل الجامعة بما يسهل متابعة الأداء، وقياس مستويات الإنجاز بصورة مستمرة.

8 .تو افر دعم إداري وتقني أكبر لمشروعات التحول الرقمي عبر تشكيل فرق عمل متخصصة، لمتابعة تنفيذ مشاريع الرقمنة وتطوير الخدمات الإلكترونية داخل الجامعة.

9 .تطوير مهارات العاملين في مجال تحليل البيانات واستخدام المؤشرات الإحصائية عن طريق تنظيم دورات تدريبية متخصصة في برامج التحليل الإحصائي وأدوات ذكاء الأعمال لدعم عمليات اتخاذ القرار.

10. تعزيز التنسيق بين الوحدات الأكاديمية والإدارية عن طريق التوسع في استخدام الأنظمة الإلكترونية المشتركة، وتبادل المعلومات عبر منصات رقمية موحدة تسهم في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين كفاءة العمل المؤسسي.

3. المقترحات المستقبلية

يقترح الباحث إجراء دراسات مستقبلية تتناول الموضوعات الآتية:

1. دراسة أثر التحول الرقمي في تعزيز ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العر اقية .
2. دراسة أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الأكاديمي والبحثي داخل مؤسسات التعليم العالي .
3. إجراء دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والأهلية في مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية وممارسات إدارة الجودة الشاملة .
4. دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير نظم المعلومات الإدارية داخل الجامعات .
5. دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي العر اقية .
6. دراسة أثر الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق نظم المعلومات الإدارية داخل الجامعات .
7. دراسة أثر نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الاستر اتيجية داخل مؤسسات التعليم العالي .
8. إجراء دراسات تطبيقية حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العر اقية وسبل معالجتها.

المصادر:

أولا : المصادر العربية

الحسيني، محمد عبد الله .(2017) .*نظم المعلومات الإدارية ودورها في تطوير الأداء الجامعي* .دار الفكر الجامعي.

السمادوني، أحمد علي .(2014) .*نظم المعلومات الإدارية الحديثة* .دار المسيرة للنشر والتوزيع.

العزاوي، حسن علي .(2016) .*إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي* .دار اليازوري العلمية.

النجار، ي.، الشيخي، م.، &العبدلي، ع. (2021). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بديوان وزارة الرياضة بالمنطقة الشرقية. *ASJ*, (3). https://doi.org/10.37376/asj.vi3.1047 .

زيدان،.(2020). إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى. مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 59(2)، 119–140. https://doi.org/10.36473/uijhss.v59i2.1076

عامر، آ. م. أ. (2019). مؤشرات قياس الأداء في جامعة القدس المفتوحة في ضوء الجودة الإدارية .*مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات*, 6(6), 279–307. https://doi.org/10.47641/jrs.2019-6-1.09

ثانيا: المصادر الاجنبية

Ajlouni, H. (2019). The Applicability of Total Quality Management in the Field of Hotels and Tourism Education in the Jordanian Universities as Perceived by Faculty Members [إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الفندقي والسياحي في الجامعات الأردنية، كما يدركها أعضاء الهيئة التدريسية]. An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), 33(2), 217–246. https://doi.org/10.35552/0247-033-002-003

Al-Saad, M. A. (2022). Using the University Governance Screening Modified Card to Evaluating the Level of Governance in Iraqi Universities: A Field Study at the Basra University [استخدام بطاقة فحص الحوكمة الجامعية المعدلة لتقييم مستوى الحوكمة في الجامعات العراقية: دراسة ميدانية في جامعة البصرة]. World Journal of Educational Research, 9(3), 43–58. https://doi.org/10.22158/wjer.v9n3p43

Al-Tilbani, N., Al-Aghaa, W., & Hajjaj, K. (2006). The Implementation of Total Quality Management in the Faculty of Economics and Administrative Science in Al Azhar University-Gaza [تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الأزهر – غزة]. An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), 20(3), 765–800. https://doi.org/10.35552/0247-020-003-005

Alameen, Y. M., Hassanein, M. S.-E., & Elmoustafa, A. M. (2024). The Impact of Total Quality Management on Enhancing Competitive Advantage in Some Emerging Saudi Universities [أثر إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الميزة التنافسية في بعض الجامعات السعودية الناشئة]. Journal of the Arabian Peninsula Center for Educational and Humanity Researches, 3(23), 101–125. https://doi.org/10.56793/pcra2213235

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (8th ed.). Pearson Education.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson Education.

Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases* (4th ed.). Routledge.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill/Irwin.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (7th ed.). Wiley.

Stair, R., & Reynolds, G. (2018). *Principles of Information Systems* (13th ed.). Cengage Learning.

Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(3), 280–318. https://doi.org/10.1108/02656711311299845

Turban, E., Volonino, L., Wood, G., & Sipior, J. (2015). *Information Technology for Management: Digital Strategies for Insight, Action, and Sustainable Performance* (10th ed.). Wiley.

Field, A. (2018). Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics (5th ed.). Sage Publications.

Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. Archives of Psychology, 140, 1–55.

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1972). General Systems Theory: Applications for Organization and Management. Academy of Management Journal, 15(4), 447–465.