

أثر نظم المعلومات الادارية علي الرضا الوظيفي والموارد البشرية وجودة الخدمات دراسة مقارنة بين شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط

د. فتحي محمد وادي ضو

استاد مساعد- إدارة الاعمال- قسم إدارة الاعمال- كلية الاقتصاد- جامعة الجفارة – دولة ليبيا

البريد الإلكتروني(Halafathi9@gmail.com)

(Fathi66@gmail.com)

ملخص البحث:

أن هذه الدراسة تهدف الي دور العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء والرضا الوظيفي عند العاملين وكذلك التعرف علي وساطة الأبعاد الثلاثة للجودة متمثلة في التخطيط والرقابة والتحسين المستمر حيث أظهرت الدراسة علي وجود أنهما عالي من قبل المهتمين بتطبيق الأبعاد الثلاثة السابقة الذكر والتأكد والحرص علي رفع مستوي الأداء والرضا الوظيفي للعاملين بالمنظمة. ممارسات الجودة الشاملة تسعى في جوهرها الي رفع وتحسين الأداء الوظيفي ،فالأداء الوظيفي هو من ضمن اهتمامات إدارة الجودة الشاملة نظرا لأرتباطه بكفاءة وفعالية المنظمة في تحقيق أهدافها والوصول الي الاهداف والرسالة المناطة بها،أي تحسين ظروف العمل لكل العاملين داخل المنظمة ،حيث أن الأداء المتميز هو أنجاز غير مسبوق يتفوق به العامل

علي نفسه وعلي الآخرين والابتعاد عن الأخطاء والانحرافات فهو هدف في ذاته وهو من أبعاد إدارة الجودة وهذا يعني أن المنظمة تتبنى الجودة الشاملة لكي تتواصل الي تحسين الأداء الوظيفي ورفع الكفاءة للعاملين.

فكلما زاد الاهتمام بتطبيق الجودة ومتابعة معايير التحسين المستمر كلما أدي الي أرتفاع مؤشر الأداء الوظيفي علي أساس أن إدارة الجودة منهاج علميا وأداريا متكامل يسعى الي الرقي بمستوي المنظمة في جميع المجالات مثل " المنافسة – زيادة مستويات الأداء الوظيفي – رفع كمية الإنتاج – التطوير المستمر – جودة الخدمة – رضا العميل ". لذا يعتبر الأداء الوظيفي هو العمود الفقري لتحقيق الجودة الشاملة وأهداف ورسالة المنظمة ككل ، كذلك

تاريخ الاستلام:

2025/06/30م

القبول:

2025/07/15م

تاريخ النشر:

2025/09/20م

تبين أن التخطيط للجودة هو أول العمليات الادارية وأهمها ومن ثم التنظيم والتوجيه والرقابة فهو بمثابة الخطوة الأهم نحو تحقيق الجودة وعندما يكون التخطيط دقيقا وواضحا بقدر ما يكون العامل مطمئنا علي مكانته ومن ثم يؤدي الأداء المطلوب منه وتزيد همته ونشاطه ،ومن الأهداف الرئيسية للتخطيط رفع مستوي الأداء داخل المنظمة في وجود وتحقيق الرضا للعاملين .

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية – جودة الخدمات – الموارد البشرية – الرضا الوظيفي.

THE RELATIONSHIP BETWEEN MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM, JOB SATISFACTION AND SERVICE QUALITY IN LIBYAN COMPANIES. HUMAN RESOURCES MANAGEMENT AS MEDIATED

Dr. Fathi M Wadi Daw

Received (date):

2025/06/30م

Accepted (date):

2025/07/15م

Published (date):

2025/09/20م

Abstract:

THE RELATIONSHIP BETWEEN MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM, JOB SATISFACTION AND SERVICE QUALITY IN LIBYAN COMPANIES. HUMAN RESOURCES MANAGEMENT AS MEDIATED

The use management information system has changed the world of business in service companies and has developed their functions significantly. The aim of this study is to investigate the effect of management information system, Human Resources Management, and job satisfaction on service quality of the Libyan Telecommunication Company and Oil Company of Libya. In addition, investigating the mediating effect of human resources management between management information system and service quality. The problem statement of this research is

that service companies in Libya are not serving customers with high quality. The study used quantitative methodology, where data collected from repondents in the above two companies. The data instrument is questionnaire which is used to test the hypothesis of the study. A total number of 61 completed questionnaires are collected and analyzed using SPSS software. The result of the study shows that management information system, human resources management, job satisfaction are significantly affecting the service quality in the two companies. Moreover, the results shows that human resources management has a mediating effect on the relationship between management information system and service quality. The study recommended to implement updated management information system and develop the function of human resources management without neglecting the satisfaction of employees. However, it is important to pay more attention to these variables to add competitive advantage to the compny which impact on the quality of service.

Keywords: management information system (MIS), Human Resources Management (HRM), Job Satisfaction, Service Quality

المقدمة:

صاحب التطور الذي شهدته صناعة الموارد البشرية العالمية في العقدين الأخيرين من القرن الماضي والمستمر حتى الآن تطور مماثل في استخدام نظم المعلومات لخدمة هذه الصناعة، وقد دخلت خدمات نظم المعلومات في مجالات متقدمة من إدارة الموارد البشرية مثل نظم إدارة الاستقطاب والاختيار، ونظم تقييم أداء الموظفين، ونظم تدريب وتطوير الموظفين، ونظم تخطيط النجاح ونظم تخطيط القوى البشرية (بهاء الدين، 2011). وتقوم نظم المعلومات الإدارية بالعديد من المهام الأساسية والأنشطة التي من شأنها تطوير الموارد البشرية وفقاً للاحتياجات الحالية والمستقبلية للمؤسسة فتعمل على استقطاب العناصر البشرية الكفوء وتدريبها وتطويرها وتحفيزها لتحقيق أداء أفضل وتنظيم إدارة الموارد البشرية بصورة أفضل مع الأقسام الأخرى داخل المؤسسة (المحمد، 2007). وتختلف أهمية المعلومات باختلاف مجالات الإفادة منها واستثمارها فهي تستخدم في إجراء البحوث الأساسية والتطبيقية والتطويرية معتمدة في ذلك على إدارة وتنمية الموارد البشرية في ظل تنمية الموارد البشرية في ظل التنمية المستدامة سواء في مجال الإنتاج أو الخدمات. حيث مرت إدارة الموارد البشرية بمراحل تاريخية للوصول إلى ما وصلت إليه، ويعتبر التصنيع نقطة الانطلاق المهمة التي نبهت إلى ضرورة إعادة النظر بكيفية إدارتها لتكون إدارة إستراتيجية معاصرة (فضيل، 2012).

أهمية البحث وأسباب اختياره:

ويمكن تلخيص أهمية الدراسة في الجوانب التالية
الجانب الاقتصادي: إن النتائج الإجمالية لهذه الدراسة سوف تساعد على إضافة قيمة إلى نماذج الأعمال في ليبيا، وسوف تنعكس على الاقتصاد من خلال زيادة الإيرادات السنوية بعد تطوير إدارة الموارد البشرية باستخدام نظم المعلومات الإدارية.

الجانب الوظيفي: سوف تؤدي نتائج هذه الدراسة إلى تحسين الرضا الوظيفي للموظفين في المنظمات الليبية وتعريفهم إلى فوائد نظم المعلومات في إدارة الأعمال والعنصر البشري في المؤسسة، وتعزيز معرفتهم وخبرتهم في التعامل مع الإدارة المختلفة اعتماداً على الأوضاع المتغيرة للأعمال.

الجانب العلمي: نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة والباحثين في مجال نظم المعلومات وإدارة الموارد البشرية.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث الرئيسية في عدم استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسات القطاع العام في ليبيا، وأدى عدم تبني نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية الى عدم كفاءة إدارة الموارد البشرية وتدني الرضا الوظيفي مما أدى الى تدني جودة الخدمات المقدمة للعملاء وعدم القدرة على المنافسة مع المؤسسات الأجنبية التي توفر خدمات بجودة عالية بسبب اعتمادها المباشر على نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية وتطوير العاملين فيها.

أهداف البحث: يُفضل أن تتضمن الأهداف العامة المتوقعة للبحث.

التعرف على أنواع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارة الموارد البشرية في شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط.

التحقق من أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على إدارة الموارد البشرية في شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط.

التحقق من أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي في شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط.

التحقق من أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات في شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط.

منهج البحث:

تم الاعتماد في هذه الدراسة علي المنهج الوصفي في الجزء النظري للدراسة ، أما في الجزء التطبيقي سيتم اجراء دراسة مقارنة واستخدام المنهج الكمي للتعرف على آراء المبحوثين فيما يتعلق بأسئلة الدراسة، حيث يمكن من خلال التحليلات الاحصائية للمنهج الكمي الوصول إلى الاستنتاجات والاقتراحات المناسبة والتي تحقق أهداف الدراسة.

الدراسات السابقة:

دراسة بعنوان "نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شئون الموظفين في وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية"، أمل أبو رحمة (2005)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إدارات شئون الموظفين بوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، وتقييم مجالات استخدامها وتحليلها بغرض الكشف

عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم، وتحد من كفاءتها وفاعلية استخدامها في توفير المعلومات الملائمة بدقة وفي الوقت المناسب. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها:

تركيز إدارت شئون الموظفين بالوزارات على استخدام النظم اليدوية وبالتحديد نظام الملفات في معظم أنشطة ومجالات شئون الموظفين بنسبة عالية تساوي 73% مقابل 36% باستخدام أنظمة المعلومات والحاسبات.

محدودية استخدام نظم معلومات الموارد البشرية مقتصرة على دوام الموظفين واستمرارهم في عملهم مما يؤثر سلبياً على إدارة الموارد البشرية في الوزارات.

دراسة بعنوان " أثر استخدام استخدام تكنولوجيا المعلومات على قاعدية تجارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية"، حواس (2007).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارات السعودية ودرجات أهميتها والتعرف على إدارة الموارد البشرية الموجودة في هذه الوزارات ومدى فعالية هذه الإدارات والتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية الموجودة في هذه الوزارات.

وقد خرجت الدراسة ببعض التوصيات منها:

ضرورة توفير الأشخاص الأكفاء والمؤهلين والمتخصصين للعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات، وإلى ضرورة إخضاعهم للدورات التدريبية الملائمة لذلك.

ضرورة وضع استراتيجيات فاعلة تسهم في الاستفادة من شبكات الإنترنت لما لهذه الشبكات من أهمية وفاعلية قصوى إذا ما تم استخدامها على الوجه الأمثل.

دراسة بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية"، عزيزة (2010)

هدفت الدراسة الى توضيح الرؤى تجاه موضوع نظم المعلومات وتأثيرها في قطاع الأعمال، وتقديم تصور مقترح حول طبيعة الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات. وهدفت الدراسة أيضاً الى معرفة المتطلبات التي ينبغي توفرها للنجاح في عصر تكنولوجيا المعلومات والخروج بتوصيات حول مدى تطبيق نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

وقد توصلت الباحثة الى عدة نتائج ومن أهمها أن عينة الدراسة تدرك أهمية نظم المعلومات في إدارة الموارد

دراسة بعنوان: سعد عبيد (2011) بعنوان: محددات الرضا الوظيفي وأثره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية هدفت الدراسة الي التعرف علي بعض الاتجاهات النظرية في تفسير الرضا الوظيفي وتوصلت الي النتائج التالية.

وجدت الدراسة أن تحقيق الرضا يتوقف على مدى إدراك الفرد بأن ما يتقاضاه من عوائد، تتناسب مع ما يتوقعه مسبقا والجهد المبذول في تحقيقها..

التوصيات: أوصت الدراسة باتباع العدالة التنظيمية كونه العامل الأهم في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة بعنوان: معاني بله (2004) بعنوان : الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة.

هدفت الدراسة للتحقق من العلاقة بين الالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي وأستخدمت الباحثة منهج البحث الوصفي المسحي وذلك لتحديد مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي

وجدت الدراسة أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي هي علاقة إيجابية قوية. التوصيات: الاهتمام بالضمانات الوظيفية من أجل تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك بتوفير الأنظمة التي تكفل للمشرف ضماناً وظيفياً أثناء أو بعد تركه العمل. وتوفير الرعاية الصحية للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات مما يسهم في زيادة الرضا الوظيفي.

دراسة بعنوان: نادية باسم (2012) الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض وذلك من خلال التعرف على أبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لديهم وفقاً لأبعاد الرضا المختلفة.

التوصيات: العمل على زيادة العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي مثل جوانب قيمة (العمل) المتمثلة في الإحساس بالإنجاز الذي سيناله من علمه والثناء الذي ينالونه عند أداء عمل جيد.

خطة البحث:

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث الرئيسية في عدم استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسات القطاع العام في ليبيا، وأدى عدم تبني نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية الى عدم كفاءة إدارة الموارد

البشرية وتدني الرضا الوظيفي مما أدى الى تدني جودة الخدمات المقدمة للعملاء وعدم القدرة على المنافسة مع المؤسسات الأجنبية التي توفر خدمات بجودة عالية بسبب اعتمادها المباشر على نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية وتطوير العاملين فيها **متغيرات الدراسة** تقوم الدراسة بقياس وتحليل المتغيرات التالية في شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط والتعرف على العلاقات بين المتغيرات أدناه:
المتغيرات المستقلة: (استخدام نظم المعلومات الادارية – الرضا الوظيفي)
المتغيرات التابعة: (جودة الخدمات).
المتغير الوسيط: (أدارة الموارد البشرية).

حدود الدراسة

تمتد حدود الدراسة الزمنية من تاريخ الشروع في كتابة هذه الدراسة 2021/4/22 و حتى تاريخ الإنتهاء منها، أما الحدود المكانية للدراسة فتشمل القيام بمسح لدراسة واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط حصراً، أما الحدود الموضوعية لهذه الدراسة فهي محددة في دراسة أثر استخدام نظام المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي وجودة الخدمات بواسطة ادراة الموارد البشرية.

منهجية البحث:

تم الاعتماد في هذه الدراسة علي المنهج الوصفي في الجزء النظري للدراسة ، أما في الجزء التطبيقي سيتم اجراء دراسة مقارنة واستخدام المنهج الكمي للتعرف على آراء المبحوثين فيما يتعلق بأسئلة الدراسة، حيث يمكن من خلال التحليلات الاحصائية للمنهج الكمي الوصول إلى الاستنتاجات والاقتراحات المناسبة والتي تحقق أهداف الدراسة.

مجتمع عينة الدراسة وخصائصها يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء ومدراء الادرات والاقسام والوحدات بشركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط وقد تم تحديد عينة الدراسة والمكونة من 61 مشاركاً (مبحوث) في الاجابة على الأسئلة الواردة في استبانة البحث. وبعد توزيع الاستبانات على المشاركين في البحث تم جمع 55 استبانة كاملة والتي تم استخدامها في التحليلات الاحصائية.

فرضيات الدراسة

قام الباحث بالتحقق من الفرضيات التالية في كل من شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطوير إدارة الموارد البشرية

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة.

متغيرات الدراسة

تقوم الدراسة بقياس وتحليل المتغيرات التالية في شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط والتعرف على العلاقات بين المتغيرات أدناه:

المتغيرات المستقلة: (استخدام نظم المعلومات الادارية – الرضا الوظيفي)
المتغيرات التابعة: (جودة الخدمات).

المتغير الوسيط: (إدارة الموارد البشرية).

حدود الدراسة

تمتد حدود الدراسة الزمنية من تاريخ الشروع في كتابة هذه الدراسة 2021/4/22 و حتى تاريخ الإنتهاء منها، أما الحدود المكانية للدراسة فتشمل القيام بمسح لدراسة واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنفط حصراً، أما الحدود الموضوعية لهذه الدراسة فهي محددة في دراسة أثر استخدام نظام المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي وجودة الخدمات بواسطة ادراة الموارد البشرية.

منهجية البحث:

تم الاعتماد في هذه الدراسة علي المنهج الوصفي في الجزء النظري للدراسة ، أما في الجزء التطبيقي سيتم اجراء دراسة مقارنة واستخدام المنهج الكمي للتعرف على آراء المبحوثين فيما يتعلق بأسئلة الدراسة، حيث يمكن من خلال التحليلات الاحصائية للمنهج الكمي الوصول إلى الاستنتاجات والاقتراحات المناسبة والتي تحقق أهداف الدراسة. مجتمع عينة الدراسة وخصائصها يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء ومدراء الادارات والاقسام والوحدات بشركة ليبيا للاتصالات والتقنية وشركة ليبيا للنظ و قد تم تحديد عينة الدراسة والمكونة من 61 مشاركاً (مبحوث) في الاجابة على الأسئلة الواردة في استبانة البحث. وبعد توزيع الاستبانات على المشاركين في البحث تم جمع 55 استبانة كاملة والتي تم استخدامها في التحليلات الاحصائية.

متن البحث:

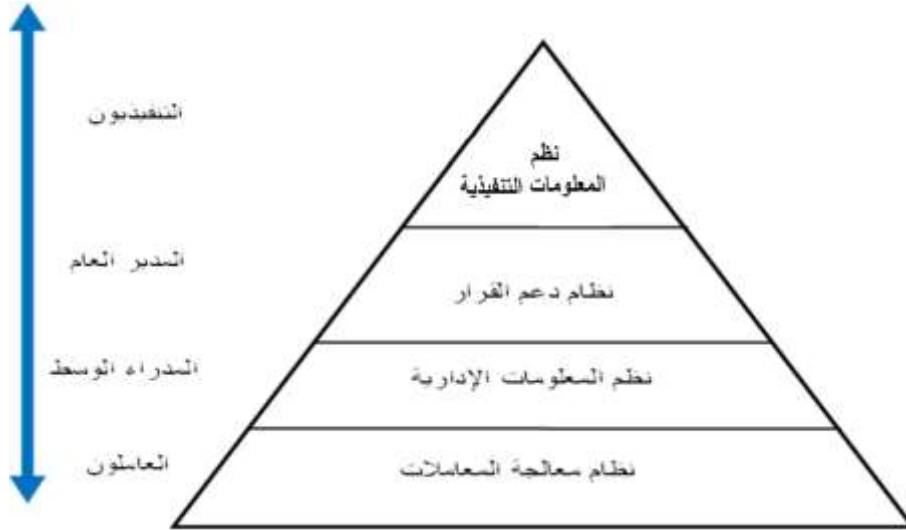
الاطار النظري :

المطلب الاول: نظم المعلومات:

أن نظم المعلومات هي الشبكات متكاملة من الأجهزة والبرمجيات التي يستخدمها الأشخاص والمنظمات لجمع المعلومات ومعالجتها وتصفيته، وإنشاء وتوزيع البيانات (Jessup et al., 2008) . ويهدف أي نظام معلومات لدعم العمليات التنظيمية داخل المؤسسة والإدارة وصنع القرار. أن ظام معلومات هو بالواقع تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستخدمها المنظمة، وأيضاً الطريقة التي يتعامل بها الناس مع هذه التكنولوجيا في دعم العمليات التجارية والغير تجارية (Kroenke, 2008) .

ويرى بعض الكتاب والباحثين أن هناك تميز واضح بين نظم المعلومات وأنظمة الكمبيوتر، والعمليات التجارية. وتشمل نظم المعلومات عادة عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولكن ليس بالضرورة أن تتضمن بصورة كاملة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتم التركيز في نظم المعلومات عادةً على الاستخدام النهائي لتكنولوجيا المعلومات (O'Brien, 2003). ويعرف نظام المعلومات بصورة عامة وغير محددة بأنه آلات التي تقوم بأداء العمليات والأنشطة التي تستخدم موارد المعلومات لإنتاج منتجات أو خدمات محددة للعملاء. وأن نظام المعلومات هو النظام الذي يقوم بأنشطة محددة لتقاط ونقل وتخزين واسترجاع المعلومات، ومعالجة البيانات وعرضها للمستخدمين والمستفيدين منها (Alter, 2006).

وفي مجال تكنولوجيا المعلومات، يقصد بالنظام (system) مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل لكي تقوم بوظيفة محددة، بغرض تحقيق هدف معين، أو مجموعة أهداف ولكنه مع ذلك يبقى اسمه نظم معلومات. فنظام المعلومات الذي يعتمد على أنظمة الحاسوب في مؤسسة ما يشتمل على عناصر المكونات المادية، والبرمجيات، والبيانات، والاتصالات وما شابه ذلك من العناصر المترابطة والمتفاعلة، التي تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة.. ويعرف الباحث نظم المعلومات بأنها شكل من أشكال نظام الاتصالات التي تعالج البيانات باعتبارها شكلاً من أشكال الذاكرة الاجتماعية. أو الانسانية.



يتكون نظام المعلومات من أشخاص وسجلات البيانات وعمليات يدوية وغير يدوية ويقوم هذا النظام بمعالجة البيانات والمعلومات في أي منظومة. أو هو مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما بشكل منهجي لدعم اتخاذ القرار ولدعم التنظيم والتحكم والتحليل في المنظمة وبناء تصور حالي ومستقبلي واضح عن موضوع البحث (Ciborra, 2000). وعادة ما يستخدم هذا المصطلح خطأ باعتباره مرادفاً لنظم المعلومات المحوسبة، والتي هي ليست سوى تقنية معلوماتية وعبرة عن أحد

عناصر نظام المعلومات. وتعتبر نظم المعلومات المحوسبة جزء من دراسة تقنية المعلومات. وبالرغم من هذا فإنه يجب التمييز بينهم وبين نظم المعلومات التي تشملهم. أن نظم المعلومات هي تلك النظم التي تهدف إلى توفير المعلومات وخدمات المعلومات البيئية، ويجب أن يتضمن نظام المعلومات نظامين جزئيين على الأقل: الأول ينصب على جميع النظام للمعلومات، والثاني لتوفير خدمات المعلومات (لطي، 2005).

المطلب الثاني نظم معلومات إدارة الموارد البشرية:

يرى العديد من الباحثون أن نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال الحديثة قد تحولت بطريقة منقطعة النظير إلى حزمة من الأدوات المتكاملة والمتفاعلة، والتي تعمل على معالجة البيانات وإنتاج المعلومات الضرورية للإدارة من أجل تخطيط وتنفيذ أنشطتها واتخاذ القرارات. كما أن حجم وقوة تأثير نظم المعلومات الإدارية يرتبط بحجم ودرجة تعقيد أنشطة الأعمال المرتبطة بالمنظمة، ففي معظم منظمات الأعمال ذات الحجم المتوسط والكبير فإن مجموعة نظم المعلومات تضم ما بين 100 و 400 موظف، ويزداد هذا العدد وتزداد النفقات التشغيلية والإدارية بدرجة أكبر في المنظمات الخدمية وبصورة خاصة المنظمات التي تبني خدمة المعلومات، أين تمثل المعلومات أحيانا 40 % من إجمالي الدخل، وفي العقود السابقة كانت تركيبة الموارد البشرية ضمن نظم المعلومات تتألف في الغالب من المبرمجين، أما اليوم فإن النسبة الأعظم من هذه الموارد تتكون من محلي النظم، مدراء الشبكات والاتصالات، ومن خبراء وتقنيين في التسهيلات التكنولوجية والمادية الضرورية لإدامة عمل النظم (إبراهيم، 2004).

من أجل تجاوز أدوار الإدارة و الموظف و ينظر لتكون فاعلة و S حيث تعتبر الموارد البشرية عماد المنظمة و تواجه صعوبات كثيرة في الشركات التقليدية وفي الأونة الأخيرة S مشاركة في الإدارة العليا على الرغم من أساعدت البحوث على تطوير النماذج لمساعدة الموارد البشرية في إضافة قيمة حقيقية للأعمال تساعد أنظمة الموارد البشرية بشكل رئيسي في حفظ السجلات و تقييم العاملين حيث أن كل منظمة يجب أن تحتفظ بسجلات تزود بقوائم التدقيق و التي بإمكان دقيق العاملين يتضمن معلومات كاملة عن كل فرد أما أنظمة تقييم الأداء فالمدبرين الدخول إليها من أجل متابعة المرؤوسين و تخدم نظم معلومات الموارد البشرية أهدافا كثيرة منها حشد الجهود لإيجاد مرشحين لملى فرص العمل، الاختيار، التنسيب، متطلبات و مهارات العاملين و خدمات . أخرى (صفاء و خامرة، 2013).

يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية بمثابة لوحة القيادة التي يعتمد عليها مسيري الموارد البشرية. ولقد أهتم بهذا النوع من الأنظمة العديد من الاقتصاديين والباحثين في مجال الإدارة الذين

حاولوا تحديد مفهومه وخصائصه وهذا بناء على الأهمية والدور الذي يلعبه الأخير إضافة الى تحديد أهم مكوناته وأدواته الرئيسية. وهي التي تؤمن احتياجات نظم الموارد البشرية من المعلومات التي تحتاجها للتخطيط والتنظيم والتوجيه مثل حفظ سجلات العاملين، والتعويضات، والامتيازات، ووظائف المرتبات والأجور، والتدريب، وعلاقات العاملين (السالمي، 2008).

ويعرفها المغربي (2002) بأنها النظام الذي يتم تصميمه بوظيفة محددة في إطار عمليات المنظمة، وبالتحديد للقيام بوظيفة إدارة الموارد البشرية والسعي بصفة أساسية الى توفير المعلومات التي يحتاجها مدراء الموارد البشرية لاتخاذ القرارات التي تتعلق بكفاءة وفاعلية استخدام العنصر البشري، وتؤدي هذه النظم الى تطوير مستوى الأداء بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

. مكونات نظام المعلومات الموارد البشرية

أن نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) يقوم بالجمع بين تكنولوجيا المعلومات وأنشطة إدارة الموارد البشرية، وتنشئ نظم آلية للمعلومات، وأساسها اكتساب المواهب الجديدة في العمل وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسات، وذلك هو جوهر نظام معلومات الموارد البشرية. ويؤكد (Su Ming et al، 2011) أن المعايير إدارة الموارد البشرية هي أساس المعلومات إدارة الموارد البشرية. وتشمل الجوانب التالية: الأول هو البيانات الأساسية الإدارة، على سبيل المثال جلب الموظفين، والحضور، والراتب، وما إلى ذلك؛ والثاني هو التصميم الأساسي لعمليات الأعمال وإدارة المعاملات التجارية، والشئ الرئيسي هو أن الأعمال الداخلية لقسم الموارد البشرية يجب أن تكون الإدارة الإجرائية؛ الثالث هو الرقابة الداخلية. وتشير الرقابة الداخلية لآلية ميزان العمليات التجارية، تتضمن السيطرة الدائمة بين، ومراقبة الجانبيه التابعة ومتفوقة بين الموظفين. الرابع هو الموظفين و إدارة سلوك الموظف وغيرها من الإجراءات الإدارية المتعلقة بالأفراد. و بما أن نظام معلومات الموارد البشرية هي في الاساس نظام معلومات فمن الطبيعي أن يتكون سير العمليات في هذا النظام كبقية النظم من المدخلات، العمليات، المخرجات، التغذية العكسية (مالك، 2009).

. المطلب الثالث مفهوم الجودة في المؤسسات

أصبح مفهوم الجودة وضمانها وكيفية ضبطها هاجس جميع المؤسسات التعليمية والإنتاجية والصحية والخدمية عمال أساسي لضمان النجاح والمنافسة. ولهذا سيتم تسليط الضوء على مفهوم الجودة من خلال التقييم والاعتماد الأكاديمي الذي يركز على المعرفة والمهارات والتقييم والأخلاق. ويؤدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة إلى المستوى المتميز من الكفاءة والفعالية وصولاً إلى مخرجات عالية الجودة تساهم في تطوير المجتمع والنهوض به ليرقى إلى مجتمع المعرفة، وتكييفه مع تحديات العصر المتسارع في التطور والتنافس (قرم، 2008).

وبشهد العالم في الآونة الأخيرة إهتماماً كبيراً ومتزايداً في موضوع الجودة وتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأصبحت المؤسسات المختلفة تركز بصورة كبيرة على الميزة التنافسية وخاصة مع تزايد دور العولمة وأثرها على سلوك العملاء وتعدد الخيارات أمام العميل، ولا تستطيع أي مؤسسة في عالم اليوم أن تحافظ على مركزها التنافسي إلا بتحقيق متطلبات الجودة الشاملة وتأكيداتها في جميع اقسام المؤسسة. وأصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة يطبق في مجالات أوسع من الصناعة والأعمال ليمتد تطبيقه الى مجال التعليم العالي هذه الأيام، ويرتكز مفهومها في التعليم العالي على فلسفة إجرائية مؤداها أن الجودة هي عملية تحسين تتصف بالإستمرارية في ممارسة التعليم كافة وعلى نحو متواصل (الرفاعي وآخرون، 2012).

المطلب الثالث: الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل المهمة في نجاح قطاع الأعمال وتحقيق الشركات أهدافها، فالرضا الوظيفي ضروري وأهميته ليست مقصورة على بيئة العمل فحسب بل تتعداه الى حياة الانسان الشخصية كما ان برامج التنمية البشرية يستحيل تطبيقها دون ان يشعر العامل أو الموظف في المؤسسة بالرضا الوظيفي في اداء العمل (مزباني، 2011).

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (بهاء، 2013).

إن المؤسسة الناجحة هي تلك المؤسسة التي تعرف كيف تستغل كفاءة وفعالية عاملها وتشجعهم على تقديم أفضل ما لديهم، حيث عمل الباحثون في سبيل التعرف على العوامل التي تسهم في رفع الكفاءة المهنية للأفراد العاملين والسبل المادية والمعنوية التي تزيد من قدراتهم ومهاراتهم في العمل، حيث أن قيام الإدارة باختيار العناصر الفعالة للمؤسسة وربط أهدافها بالأهداف الشخصية للعاملين التي تنعكس إيجابياً على أدائهم عامل أساسي ولكنه غير كافي من غير تحديد المعوقات والعوامل التي تزيد من الرضا الوظيفي لديهم، ويمكن القول أن المؤسسة الناجحة تقوم بفهم أفضل للرضا الوظيفي واسهامه الإيجابي على أداء العاملين بالشكل الذي يزيد من ولائهم للمؤسسة ومساعدتها على الربح والبقاء فيها (حنفي، 2002).

وقد بين الباحثون أن أشباع حاجات الموظفين النفسية بالإضافة الى المزايا المادية والأجور تشجع وتدفع الافراد للعمل بكفاءة أعلى بهدف تحقيق التفوق في المهارات وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على انتاجية المؤسسة وجودة الخدمات أو المنتجات المقدمة للعملاء، حيث أن النجاح في بيئة العمل

الحديثة يتطلب توافر العديد من المقومات الأساسية ومنها تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال فسخ تحفيزهم مادياً ومعنوياً وفسح المجال لهم لإبداء آرائهم وتشجيعهم للمشاركة في اتخاذ القرار (وفا، 2009).

وقد وجد العديد من الباحثين في علوم الاجتماع والأعمال مؤشرات عديدة على أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً مهماً في زيادة الانتاجية وجودة الخدمات والانتاج وذلك لأن زيادة الرضا الوظيفي يؤدي الى زيادة الأداء الوظيفي (Elizabeth، 2012) وان عدم معالجة أوجه القصور في نظم وأساليب زيادة الرضا الوظيفي كاتباع نظام الحوافز وتطبيقه على العاملين سواء ما كان يتعلق بالحوافز المادية او الحوافز المعنوية بالنسبة للمرؤوسين او الرؤساء فإنه يمكن أن ينعكس سلباً على الرضا الوظيفي (ميرفت، 2012).

ومن خلال ما تقدم يرى الباحث أن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي مثل الأجور وقياس الأداء والترقيات وتوزيع المناصب وفق الأداء يمكن زيادتها من خلال التنظيم الآلي الذي تقوم به نظم المعلومات الإدارية لذلك يرى الباحث من خلال استعراض الدراسات السابقة أن استخدام الجودة الشاملة يسهم في زيادة الرضا الوظيفي.

ويشمل التحليل متغيرات الدراسة الاربعة (الجودة الشاملة ، الرضا الوظيفي، الموارد البشرية، جودة الخدمات) وقياس العلاقات بين العوامل المذكورة والتحقق من صحة الفرضيات المتعلقة بمعالم النموذج البنائي لهذه الدراسة، ولهذا الغرض تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS الإصدار رقم (20).

قام الباحث بالتحقق من الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الجودة الشاملة والموارد البشرية.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الجودة الشاملة وجودة الخدمات.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الموارد البشرية وجودة الخدمات.

الفرضية الرابعة: يؤثر الرضا الوظيفي في جودة الخدمات في علاقة خطية موجبة.

أفراد عينة الدراسة وخصائصها:

باعتبار أن مجتمع الدراسة يتألف من العاملين في شركة ليبيا للاتصالات والتقنية وقد تم تحديد عينة الدراسة والمكونة من 65 مشاركاً (مبحوث) في الاجابة على الأسئلة الواردة في استبانة البحث. وبعد توزيع الاستبانات على المشاركين في البحث تم جمع 55 استبانة كاملة والتي تم استخدامها في التحليلات الاحصائية.

متغيرات الدراسة:

المتغير الأول: نظم الجودة الشاملة

مقاييس النزعة المركزية والتشتت (الوسيط الحسابي والانحراف المعياري) نسعى من وراء دراستنا لمتغيرات الدراسة إلى استنتاج صفة مميزة ما أو أكثر من صفة من أجل التعرف على درجة التمرکز لمتغيرات كل عامل حول نقطة أو درجة معينة وهي درجة الموافقة من أجل تحديد الميل بالتمرکز أو بالنزعة المركزية نحو القيمة الأكثر موافقة بين أفراد عينة الدراسة، ونسعى القيم التي تتمركز حولها القيم الأخرى مقاييس النزعة المركزية ولهذه المقاييس أهمية كبيرة في علم الإحصاء فهي تعطينا فكرة عامة عن قيم الظاهرة المدروسة وبالتالي مقارنة مجموعتين أو أكثر. و لهذا الغرض تم قياس الوسيط الحسابي أو المتوسط (المعدل) والتشتت (الانحراف المعياري).

الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير نظم المعلومات الإدارية

التسلسل	الفقرات	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري
1	توفر نظم الجودة الشاملة تنظيم الأجور	3.83	1.12
2	توفر نظم الجودة الشاملة تنظيم بيانات الموظفين	4.04	0.95
3	توفر نظم الجودة الشاملة سرعة استرجاع المعلومات	4.15	1.13
4	توفر نظم الجودة الشاملة متابعة الحضور	4.12	1.06
5	يؤدي استخدام نظم الجودة الشاملة في تطوير مخرجات المؤسسة	3.96	1.02
6	توفر نظم الجودة الشاملة تنظيم الحوافز	4.02	1.07
7	تدعم نظم الجودة الشاملة عملية صنع القرار في المؤسسة	4.01	1.10
8	تحرص المؤسسة على مواكبة آخر التطورات التكنولوجية	2.22	1.01
9	تدعم نظم الجودة الشاملة سرعة انجاز العمليات في المؤسسات	3.99	1.03

1.12	3.87	تتميز المعلومات والبيانات بوفرته وسهولة تناولها	10
1.08	3.88	تسهم نظم الجودة الشاملة في رفع مستوى الأداء	11
1.10	3.93	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في سرعة إنجاز العمل	12
1.06	3.89	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للجمهور	13
0.96	3.83	تتميز البرامج وتطبيقات الحاسوب المستخدمة بسهولة الاستخدام	14
1.04	2.00	توفر المؤسسة الوسائل التكنولوجية المناسبة للربط بين أجزائها	15
1.12	4.10	تساهم نظم الجودة الشاملة في تسهيل نظام الاتصال بالمؤسسة	16
1.08	2.08	يوجد المام جيد بنظم المعلومات الإدارية	17
1.08	2.10	تنسجم التكنولوجيا المستخدمة مع متطلبات العمل	18
	3.55	المعدل التراكمي	

شمل هذا العامل 18 فقرة. حيث تم قياس الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من أجل تحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة لكل فقرة. وتظهر النتائج أعلاه أن عينة الدراسة وافقت على معظم العبارات التي تؤكد دور الجودة الشاملة المتضمنة في تطوير نقل المعلومات وصناعة القرار في المؤسسة وقد شملت الفقرات التي حظيت بنسبة موافق و موافق بشدة (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 16) وقد سجلت أعلى درجة موافقة للفقرة (3) ($m=4.15$) تلتها الفقرة (4) ($m=4.12$) وهو ما يؤكد أن نظم الجودة الشاملة توفر سرعة استرجاع المعلومات وكذلك توفر متابعة الحضور وكلاهما يخدم المؤسسة في متابعة سير العمل من خلال نظام آلي دقيق. كذلك وافقت أفراد العينة على الفقرة (16) ($m=4.10$) والتي تؤكد أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في تسهيل نظام الاتصال بالمؤسسة.

وبصورة عامة يمكن الاستنتاج من خلال النتائج الوصفية لهذه العامل أنه توجد درجة موافقة متوسطة على مجمل فقرات هذا العامل وتساوي (3.55) وهو ما يؤكد وجود نزعة مركزية لعينة الدراسة نحو الموافقة على غالبية الفقرات التي تثبت الدور المهم والفعال لنظم المعلومات الإدارية

في دعم الوظائف داخل المؤسسة وعلمية صنع القرار. ومن خلال استعراض الفرضية الأولى والتي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الجودة الشاملة والموارد البشرية" نجد أن الفقرات (1، 2، 4، 6، 11، 13، 14، و 16) جميعها تؤكد الارتباط بين استخدام نظم الجودة الشاملة وتطوير وظائف الموارد البشرية.

التحليل العاملي التأكيدي:

بعد اجراء التحليل الوصفي لفقرات الدراسة قام الباحث بقياس العلاقات الارتباطية بين فقرات هذا العامل من أجل تحديد الفقرات الأكثر تأثيراً في نظم المعلومات الإدارية وشملت التحليلات التالية:

تحليل مصفوفة الارتباط:

الجدول أدناه يظهر العلاقات الارتباطية بين فقرات هذا العامل في مصفوفة الارتباط والتي تم ملاحظتها وقياس درجة الارتباط فيما بينها من أجل التعرف على قوة الارتباطات الداخلية بينهما. أن نقطة الانطلاق لجميع أساليب تحليل العامل التأكيدي هي مصفوفة الارتباط من أجل دراسة العلاقات المتبادلة مناسبة قبل اجراء التحليلات الأخرى (Tabachnick & Fidell, 2001). وتجدر الملاحظة أنه على أنه إذا كان هناك عدد قليل من الارتباطات فوق 0.3 أو أقل من -0.3 فإن التحليل العاملي لن يكون جيداً، ومن خلال الاطلاع على جدول المصفوفة أدناه يتضح وجود ارتباطات قوية بين معظم فقرات نظم المعلومات الإدارية. وقد وجد ان اعلى درجة ارتباط بين الفقرتان 14 و 13 ($r=0.74$) وهو ما يؤكد أن البرامج وتطبيقات الحاسوب المستخدمة تتميز بسهولة الاستخدام مما يؤدي الى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للجمهور. وكذلك وجد ارتباط قوي وعكسي (سالبي) بين الفقرتان 13 و 15 ($r=-0.729$) وتؤكد نتيجة الارتباط هذه انه لكون المؤسسة الخاضعة للدراسة لا توفر المؤسسة الوسائل التكنولوجية المناسبة للربط بين أجزائها فإن مستوى جودة الخدمات المقدمة للجمهور تقل دون المستوى المطلوب. وبصورة عامة توجد ارتباطات قوية عكسية وطرديّة بين معظم فقرات نظم الجودة الشاملة.

تفسير التباين الكلي

يوضح جدول تفسير التباين الكلي لكل المركبات (الجذور) التي لها قيمة ذاتية أعلى من واحد ونسبة تفسير التباين لكل مركب، بالإضافة الى نسبة تفسير التباين التراكمي لكل المحاور. العمود الكلي يمثل القيمة الذاتية لكل مركب بعد التدوير (مقدار التباين في المتغيرات الأصلية لكل مركب). وتمثل النسبة المئوية في عمود التباين النسبة مئوية من احتساب التباين من قبل كل مركب إلى التباين الكلي في كل من المتغيرا. أماالعامود التراكمي يعطي نسبة التباين بالنسبة للمركب الأول والثاني والثالث.. وهكذا. على سبيل المثال، فإن النسبة المئوية التراكمية للمكون الثاني هو مجموع

نسبة التباين للمكونات الأولى والثانية. وكما يلاحظ ان المركب الأول قد سجل أعلى قيمة ذاتية (eigenvalue=8.183)، لذلك سوف نقوم بقياس التشبع لفقرات هذا العامل على 4 مركبات التي سجلت قيم ذاتية أعلى من 1، ومن خلال الجدول دناه يتضح أن النسبة المئوية التراكمية لتفسير التباين تساوي 66.18% وهي نسبة مقبولة لتفسير هذا العامل من خلال التحليل العاملي التأكيدي.

جدول تفسير التباين الكلي

Component	Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	تشبع المتغيرات على المركبات			تفسير التباين بعد التدوير		
المركبات	Total	% of Variance	Total	Total	% of Variance	Cumulative %
	القيمة الذاتية	نسبة التباين	القيمة الذاتية	القيمة الكلية	النسبة المئوية للتباين	النسبة المئوية التراكمية
1	8.183	45.459	45.459	5.217	28.984	28.984
2	1.512	8.402	53.861	3.329	18.493	47.477
3	1.146	6.366	60.228	1.744	9.691	57.169
4	1.073	5.960	66.188	1.623	9.019	66.188

Extraction Method: Principal Component Analysis.

المتغير الثاني: الرضا الوظيفي
أ-مقاييس النزعة المركزية والتشتت (الوسيط الحسابي والانحراف المعياري)
أدناه التحليلات الوصفية الأساسية على البيانات الأولية لقياس النزعة المركزية والتشتت لعينة الدراسة والمتعلقة بمتغير الرضا الوظيفي. وشملت التحليلات الوصفية الأساسية (الوسيط الحسابي، الانحراف المعياري) كما في المتغير السابق من أجل التعرف على درجة الموافقة والرفض لفقرات هذا العامل وكذلك تحديد الفقرات التي سجلت أكبر درجة من الموافقة والرفض. وكانت قيمة كرونباخ الفا لهذا العامل مقبولة وأكبر من 70% وكما موضحة في الجدول أدناه.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	19

جدول الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الرضا الوظيفي

التسلسل	الفقرات	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يسهم الراتب في زيادة الرضا الوظيفي	3.92	1.10
2	تسهم الترقية في زيادة الرضا الوظيفي	4.03	0.97
3	يسهم الاحترام والتقدير في زيادة الرضا الوظيفي	4.17	1.12
4	تسهم الحوافز في زيادة الرضا الوظيفي	4.13	1.05
5	تسهم حرية العمل في زيادة الرضا الوظيفي	3.97	1.02
6	استخدام نظم المعلومات الإدارية يزيد من رضاك عن موقع العمل	4.05	1.05
7	يتعكس الرضا عن عملي الحالي على جودة أدائي وتعاملي مع العملاء	4.02	1.10
8	أشعر أن المؤسسة توفر لي شعور بالأمن الوظيفي	1.70	1.16
9	أشعر بعدالة توزيع المهام على العاملين	1.57	1.04
10	تتفق مهنتي مع ميولي وقدراتي	1.75	0.96
11	أفضل العمل في هذه المؤسسة على غيرها	1.64	0.98
12	أشجع الآخرين للعمل في هذه المؤسسة	1.61	1.04
13	لا أفكر في ترك هذه المؤسسة	1.75	1.11
14	لا توجد لي مشاكل في العمل	1.74	1.06

15	عملي غير مرهق ومتعب بسبب استخدام نظم المعلومات	1.73	1.03
16	أنا راضي عن مناصبي الوظيفي الحالي	1.73	1.06
17	يتناسب دخلي من المؤسسة مع وظيفتي الحالية	2.06	1.32
18	أشعر أن راتبي لا يقل عن راتب نظرائي في وظائف أخرى	1.89	1.20
19	أنتي راضي عن استخدام نظم المعلومات في إدارة أعمال المؤسسة	1.90	1.21
	المعدل التراكمي	2.60	

شمل هذا العامل 19 فقرة. حيث تم قياس الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من أجل تحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة لكل فقرة. وتظهر النتائج أعلاه أن عينة الدراسة وافقت على معظم العبارات التي تؤكد أهمية الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيها كالحوافز، الراتب، الترقية، الاحترام والتقدير، حرية العمل، وكذلك استخدام نظم المعلومات الإدارية الذي أكدت عينة الدراسة على أهميته في تحقيق الرضا عن موقع العمل. والفقرات التي حُصيت بنسبة موافقة بدرجة موافق وموافق بشدة هي (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7) وقد سجلت أعلى درجة موافقة للفقرة (3) ($m=4.17$) وهو ما يؤكد أثر الاحترام والتقدير في زيادة الرضا الوظيفي في المؤسسة تلتها الفقرة (4) ($m=4.13$) وهو ما يثبت اسهام الحوافز في زيادة الرضا الوظيفي. وتتص الفرضية الرابعة على أن "الرضا الوظيفي يؤثر في جودة الخدمات في علاقة خطية موجبة"، وقد تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال آراء المشاركين في البحث واجابتهم على الفقرة رقم 7 والتي تم تأكيد الموافقة من قبل المشاركين على العبارة التي تنص على أن الرضا عن موقع العمل ينعكس على جودة الأداء والتعامل مع عملاء المؤسسة. وقد بلغت درجة الموافقة ($m=4.02$). التحليل العاملي التأكيدي:

بعد اجراء التحليل الوصفي لفقرات الدراسة قام الباحث بقياس العلاقات الارتباطية بين فقرات هذا العامل من أجل تحدد الفقرات الأكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي وشملت التحليلات التالية:
تحليل مصفوفة الارتباط:

الجدول أدناه يظهر العلاقات الارتباطية بين فقرات الرضا الوظيفي في مصفوفة الارتباط والتي تم ملاحظتها وقياس درجة الارتباط فيما بينها من اجل التعرف على قوة الارتباطات الداخلية بينهما.

وبصورة عامة فإن غالبية الارتباطات بين فقرات الرضا الوظيفي كانت متوسطة وأعلى من 0.3 و أقل من -0.3 وهو ما يؤكد ملائمة البيانات للتحليل العاملي. وقد وجد أن أعلى درجة ارتباط بين الفقرتان 19 و 18 ($r=0.72$) وهو ما يؤكد العلاقة بين استخدام الجودة الشاملة في إدارة أعمال المؤسسة والعدالة في توزيع الرواتب بين العاملين، تلتها الارتباط بين الفقرتان 10 و 15 ($r=0.621$) وهو ما يوضح أهمية استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة التي تتفق مع ميول وقدرات الموظفين من أجل تقليل الإرهاق في العمل.

تفسير التباين الكلي:

يوضح جدول تفسير التباين الكلي لكل المركبات (الجذور) التي لها قيمة ذاتية أعلى من واحد والتي تم الإشارة لها سابقاً، ونسبة تفسير التباين لكل مركب كما يلاحظ من خلال الجدول تبين أن المركب الأول قد سجل أعلى قيمة ذاتية ($eigenvalue=7.02$)، وقد أظهرت النتائج وجود 3 مركبات لها قيمة ذاتية أعلى من 1. لذلك سوف نقوم بقياس التشبع لفقرات الرضا الوظيفي على 3 مركبات سجلت قيم ذاتية أعلى من 1. ومن خلال الجدول دناه يتضح أن النسبة المؤية التراكمية لتفسير التباين تساوي 57.21%.

جدول تفسير التباين الكلي

Component المركبات	Extraction Sums of Squared Loadings تشبع المتغيرات على المركبات			Rotation Sums of Squared Loadings تفسير التباين بعد التدوير		
	Total القيمة الذاتية	% of Variance نسبة التباين	Cumulative % التراكم النسبي	Total القيمة الكلية	% of Variance النسبة المؤية للتباين	Cumulative % النسبة المؤية التراكمية
1	7.022	36.957	36.957	4.108	21.622	21.622
2	2.712	14.276	51.233	3.726	19.613	41.235
3	1.137	5.983	57.216	3.036	15.981	57.216

المتغير الثالث: جودة الخدمات:

مقاييس النزعة المركزية والتشتت (الوسيط الحسابي والانحراف المعياري) أدناه التحليلات الوصفية الأساسية على البيانات الأولية لقياس النزعة المركزية والتشتت لعينة الدراسة والمتعلقة بمتغير جودة الخدمات. وشملت التحليلات الوصفية الأساسية (الوسيط الحسابي، الانحراف المعياري) كما في المتغير السابق من أجل التعرف على درجة الموافقة والرفض لفقرات هذا العامل وكذلك تحديد الفقرات التي سجلت أكبر درجة من الموافقة والرفض. وكانت قيمة كرونباخ الفا لهذا العامل عالية وأكبر من 70% و تساوي 84.20% كما موضحة في الجدول أدناه.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	19

جدول الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير جودة الخدمات

التسلسل	الفقرات	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري
1	توفر المؤسسة الإتصال مع العميل من خلال الإصغاء له وفهم رغباته ومتطلباته	1.69	1.15
2	تمنح المؤسسة الوقت الكافي للعميل لإبداء وجهة نظره	1.56	1.10
3	تقوم المؤسسة بتحقيق رغبة العميل وتلبية طلبه في الوقت المناسب	1.74	1.02
4	توفر المؤسسة الثقة في أداء الخدمة من خلال سمعة خدماتها	2.08	1.08
5	توفر المؤسسة الإستمرارية من خلال أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية	2.10	1.08
6	توفر المؤسسة المطابقة بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة	2.02	1.06
7	يمكن تطوير جودة الخدمات من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية	3.75	1.19
8	يمكن تطوير جودة الخدمات المقدمة للعميل نتيجة رضا العاملين المرتفع	3.59	1.27
9	يرغب الموظفون في تطوير جودة الخدمات المقدمة للعميل	3.30	1.53

10	المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة	1.98	1.04
11	تقدم المؤسسة خدمات بشكل صحيح وعدم حدوث الأخطاء فيها	2.19	1.00
12	عندما تواجه العميل مشكلة فإن المؤسسة تبدي اهتمام خاص لحلها	2.18	0.96
13	الخدمات التي تقدمها المؤسسة ذات جودة عالية	1.83	1.07
14	تقوم المؤسسة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي الزبائن	2.01	0.93
15	تقوم المؤسسة بالاستجابة الفورية لحاجات الزبائن	2.04	0.91
16	تقوم المؤسسة بإعطاء المواعيد بدقة عند تقديم الخدمة	1.98	0.99
17	المؤسسة لديها حسن التعاون والتعاطف مع الزبائن	2.11	1.09
18	تضع المؤسسة مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا	2.00	1.04
19	تقوم المؤسسة بفهم ومعرفة احتياجات الزبائن	2.02	1.03
	المعدل التراكمي	2.22	

شمل هذا العامل 19 فقرة. حيث تم قياس الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من أجل تحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة لكل فقرة. وتظهر النتائج أعلاه أن عينة الدراسة لم توافق على معظم العبارات التي تؤكد عدم تحقيق جودة الخدمة للعملاء من قبل المؤسسة وذلك بسبب ضعف الإتصال مع العميل من خلال الإصغاء له، عدم منح المؤسسة الوقت الكافي للعميل، عدم تحقيق رغبة العميل وتلبية طلبه في الوقت المناسب، عدم الثقة في أداء الخدمة، لا توجد إستمرارية من خلال أداء الخدمة، لا توجد مطابقة بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة، لا تقدم المؤسسة خدمات بشكل صحيح، عدم الاهتمام بحل مشاكل العميل، لا تقوم المؤسسة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي الزبائن، لا تقوم المؤسسة بالاستجابة الفورية لحاجات الزبائن، لا يتم إعطاء المواعيد بدقة عند تقديم الخدمة، وعدم وجود حسن التعاون والتعاطف مع الزبائن، كذلك عدم فهم ومعرفة احتياجات الزبائن. والفقرات التي حُصيت بنسبة عدم موافقة بدرجة عدم موافق عدم موافق بشدة هي (1، 2، 3، 4، 5، 6، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19). وقد سجلت أعلى درجة عدم موافقة في الفقرة 2 ($m=1.56$) تلتها الفقرة 1 ($m=1.69$) وهو ما يثبت

عدم تحقيق جودة الخدمات من قبل المؤسسات الخاضعة للدراسة. وتنص الفرضية الثانية أنه "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الجودة الشاملة وجودة الخدمات"، وقد تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال آراء المشاركين في البحث واجابتهم على الفقرة رقم 7 والتي بينت موافقة المشاركين على العبارة التي تنص على أنه يمكن تطوير جودة الخدمات من خلال استخدام الجودة الشاملة وقد بلغت درجة الموافقة ($m=3.75$).

التحليل العاملي التأكدي:

بعد اجراء التحليل الوصفي لفقرات الدراسة قام الباحث بقياس العلاقات الارتباطية بين فقرات هذا العامل من أجل تحدد الفقرات الأكثر تأثيراً في جودة الخدمات وشملت التحليلات التالية:
تحليل مصفوفة الارتباط

الجدول أدناه يظهر العلاقات الارتباطية بين فقرات جودة الخدمات في مصفوفة الارتباط والتي تم ملاحظتها وقياس درجة الارتباط فيما بينها من اجل التعرف على قوة الارتباطات الداخلية بينهما. وبصورة عامة فإن غالبية الارتباطات بين فقرات جودة الخدمات كانت متوسطة وأعلى من 0.3 و أقل من 0.3 وهو ما يؤكد ملائمة البيانات للتحليل العاملي. وقد وجد أن اعلى درجة ارتباط بين الفقرتان 10 و 6 ($r=0.853$) وهو ما يؤكد العلاقة الطردية القوية بين استخدام معدات وأجهزة في أداء خدمة حديثة ومتطورة والمطابقة بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة وهو ما يوضح اهمية استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة التي تتفق توقعات العملاء وحاجتهم الى خدمات متميزة من خلال استخدام الجودة الشاملة .

تفسير التباين الكلي

يوضح جدول تفسير التباين الكلي لكل المركبات (الجزور) التي لها قيمة ذاتية أعلى من واحد والتي تم الإشارة لها سابقاً، ونسبة تفسير التباين لكل مركب كما يلاحظ من خلال الجدول تبين أن المركب الأول قد سجل أعلى قيمة ذاتية ($eigenvalue=6.09$)، وقد أظهرت النتائج وجود 6 مركبات لها قيمة ذاتية أعلى من 1. لذلك سوف نقوم بقياس التشبع لفقرات جودة الخدمات على 6 مركبات سجلت قيم ذاتية أعلى من 1. ومن خلال الجدول دناه يتضح أن النسبة المؤية التراكمية لتفسير التباين تساوي 65.67% وهي نسبة مقبولة لتفسير العامل في التحليل العاملي التأكدي.

جدول تفسير التباين الكلي

Component المركبات	Extraction Sums of Squared Loadings تشبع المتغيرات على المركبات			Rotation Sums of Squared Loadings تفسير التباين بعد التدوير		
	Total القيمة الذاتية	% of Variance نسبة التباين	Cumulative % التراكم النسبي	Total القيمة الكلية	% of Variance النسبة المئوية للتباين	Cumulative % النسبة المئوية التراكمية
1	6.094	32.071	32.071	3.089	16.260	16.260
2	1.587	8.353	40.424	2.505	13.183	29.443
3	1.465	7.712	48.137	2.243	11.807	41.250
4	1.227	6.460	54.597	1.986	10.452	51.702
5	1.073	5.650	60.247	1.573	8.278	59.980
6	1.031	5.424	65.671	1.081	5.691	65.671

المتغير الرابع: الموارد البشرية:

مقاييس النزعة المركزية والتشتت (الوسيط الحسابي والانحراف المعياري)

أدناه التحليلات الوصفية الأساسية على البيانات الأولية لقياس النزعة المركزية والتشتت لعينة الدراسة والمتعلقة بمتغير الموارد البشرية. وشملت التحليلات الوصفية الأساسية (الوسيط الحسابي، الانحراف المعياري) كما في المتغير السابق من أجل التعرف على درجة الموافقة والرفض لفقرات هذا العامل وكذلك تحديد الفقرات التي سجلت أكبر درجة من الموافقة والرفض. وكانت قيمة كرونباخ الفا لهذا العامل عالية وأكبر من 70% و تساوي 84.20% كما موضحة في الجدول أدناه.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
8.92	51

وبوضح الجدول أدناه النتائج النهائية لكل فقرة والتي شملت الوسيط الحسابي والانحراف المعياري.

الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير إدارة الموارد البشرية

الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	الفقرات	التسلسل
1.11	3.84	استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية يوفر ميزة تنافسية للمؤسسة	1
0.96	4.03	استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية تخفف النفقات الإدارية	2
1.13	44.1	استخدام الجودة الشاملة يطور إدارة الموارد البشرية في المؤسسة	3
1.08	4.09	استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية تحقق مرونة أكبر في العمل	4
1.03	3.95	استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية تجنب الأخطاء البشرية	5
1.10	3.99	استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية تزيد الرضا الوظيفي	6
1.11	3.97	استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية يطور عملية صنع القرار داخل المؤسسة	7
1.16	4.05	استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية يزيد من كفاءة الموظف	8
1.06	3.97	يؤدي استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية الى تحسين الخدمات المقدمة للموظفين	9
1.13	3.84	يؤدي استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية الى تحسين الخدمات المقدمة للعملاء	10
1.09	3.85	استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية يقلص من مهام الموظفين	11
1.12	3.89	يؤدي استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية الى السرعة في الحصول على معلومات الموظفين	12
1.05	3.90	يؤدي استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية الى الدقة في المعلومات الخاصة بالموظفين	13

1.02	3.81	يؤدي استخدام الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية الى التفاعل بصورة أكبر بين الموظفين	14
1.15	4.04	يؤدي استخدام نالجودة الشاملة الى تقليل كلفة إدارة الأفراد في المؤسسة من حيث تقليل عدد الموظفين المطلوب للعمليات التنظيمية	15
	3.96	المعدل التراكمي	

شمل هذا العامل 15 فقرة. حيث تم قياس الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من أجل تحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة لكل فقرة. وتظهر النتائج أعلاه أن عينة الدراسة قد وافقت بدرجة عالية على معظم العبارات التي تؤكد أهمية الموارد البشرية وعلاقتها بالجودة الشاملة حيث أكد المشاركون على أن استخدام الجودة الشاملة في الموارد البشرية يوفر ميزة تنافسية للمؤسسة، وتخفض النفقات الإدارية، ويطور إدارة الموارد البشرية في المؤسسة بصورة كبيرة، كذلك تحقق مرونة أكبر في العمل وتجنب الأخطاء البشرية وتزيد الرضا الوظيفي، بالإضافة الى ذلك وافق المشاركون على أن الجودة الشاملة تسهم في تطور عملية صنع القرار داخل المؤسسة وهو ما يؤدي الى زيادة من كفاءة الموظفين وتحسين الخدمات المقدمة للموظفين من خلال تقليص المهام المطاوعة من الموظفين، كذلك تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وزيادة السرعة في الحصول على معلومات الموظفين، والدقة في توفير المعلومات للإدارة العليا وتسهم الجودة الشاملة في التفاعل بصورة أكبر بين الموظفين، ومن أهم ميزاتها أنها تقليل كلفة إدارة الأفراد في المؤسسة من حيث تقليل عدد الموظفين المطلوب للعمليات التنظيمية وذلك لكون الجودة الشاملة آلية وسريعة ودقيقة. وقد سجلت أعلى درجة عدم موافقة في الفقرة 3 ($m=4.15$) التي تؤكد على أن استخدام الجودة الشاملة يطور إدارة الموارد البشرية في المؤسسة وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الجودة الشاملة و الموارد البشرية"، تلتها الفقرة 4 ($m=4.09$) التي تبين أن استخدام الجودة الشاملة في الموارد البشرية تحقق مرونة أكبر في العمل.

-التحليل العاملي التأكيدي:

بعد اجراء التحليل الوصفي فقرات الدراسة قام الباحث بقياس العلاقات الارتباطية بين فقرات هذا العامل من أجل تحدد الفقرات الأكثر تأثيراً في الموارد البشرية وشملت التحليلات التالية:
-تحليل مصفوفة الارتباط

الجدول أدناه يظهر العلاقات الارتباطية بين فقرات الموارد البشرية في مصفوفة الارتباط والتي تم ملاحظتها وقياس درجة الارتباط فيما بينها من اجل التعرف على قوة الارتباطات الداخلية بينهما. وبصورة عامة فإن غالبية الارتباطات بين فقرات إدارة الموارد البشرية كانت متوسطة وأعلى من 0.3 و أقل من -0.3 حيث يلاحظ أن معظم الارتباطات تتراوح حول قيمة ($r=0.500$) وهو ما يؤكد ملائمة البيانات للتحليل العاملي. وقد وجد أن أعلى درجة ارتباط بين الفقرتان 15 و 8 ($r=0.847$) وهو ما يؤكد وجود علاقة طردية موجبة قوية استخدام نظم المعلومات في تقليل كلفة إدارة الأفراد في المؤسسة من خلال تقليل عدد الموظفين المطلوب للعمليات التنظيمية وكفاءة الموظف، حيث يستنتج من ذلك أنه كلما قلت كلفة إدارة الأفراد وتقليل عدد العاملين في المؤسسة أصبح تركيز إدارة الموارد البشرية أكبر على تطوير أداء العاملين، كذلك تحقيق مرونة أكبر في العمل ولكون الفقرة 15 لديها ارتباط قوي مع الفقرة 4 ($r=0.656$).

تفسير التباين الكلي

يوضح جدول تفسير التباين الكلي لكل المركبات (الجزور) التي لها قيمة ذاتية أعلى من واحد والتي تم الإشارة لها سابقاً، ونسبة تفسير التباين لكل مركب كما يلاحظ من خلال الجدول تبين أن المركب الأول قد سجل أعلى قيمة ذاتية ($\text{eigenvalue}=7.50$)، وقد أظهرت النتائج وجود مركبين فقط لها قيمة ذاتية أعلى من 1. لذلك سوف نقوم بقياس التشبع لفقرات إدارة الموارد البشرية على المركب الأول والثاني. ومن خلال الجدول دناه يتضح أن النسبة المئوية التراكمية لتفسير التباين تساوي 58.35% وهي نسبة مقبولة لتفسير هذا العامل في التحليل العاملي التأكيدي.

جدول تفسير التباين الكلي

Component المركبات	Extraction Sums of Squared Loadings تشعب المتغيرات على المركبات			Rotation Sums of Squared Loadings تفسير التباين بعد التدوير		
	Total القيمة الذاتية	% of Variance نسبة التباين	Cumulative % التراكم النسبي	Total القيمة للكية	% of Variance النسبة المؤية للتباين	Cumulative % النسبة المؤية التراكمية
1	7.502	50.013	50.013	4.897	32.646	32.646
2	1.252	8.344	58.356	3.857	25.710	58.356

Extraction Method: Principal Component Analysis.

النتائج والتوصيات:

الحاجة إلى زيادة جودة الخدمات التي تقدمها الشركة والنظر في العوامل التي تسهم في تطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

أهمية استخدام نظم الجودة الشاملة من قبل الشركة من أجل تطوير الوظائف التنظيمية التي تساعد الشركة على تحقيق أهدافها والاداء والرضا الوظيفي.

تبين أن نظم الجودة الشاملة بتطبيقاتها توفر معلومات دقيقة عن معايير الاداء لكل وظيفة ومستوى أداء الفرد أو فريق العمل وبما تملكه من قدرات تحليلية عالية تستطيع أن تستخلص النتائج من مجموعة هائلة من المعلومات عن العاملين ومستوى أدائهم.

العلاقة بين فاعلية إدارة الجودة الشاملة والمتغيرات الأخرى.

أن نظم الجودة الشاملة من شأنها أن تساعد المدراء على قياس تقييمات العاملين وكذلك تخزين معلومات تقييم أداء العاملين في قاعدة معلومات إلكترونية، كما توفر مخططاً للتطور المهني مما يساعد الإدارة في تحسين فاعلية الاداء.

أهمية الموارد البشرية التي تساعد المختصون بنظم الجودة الشاملة في تطوير وتحديث البرامج وأساليب التقنية المتجددة. تدعم الجودة الشاملة ونظم الجودة الشاملة الحديثة الوظائف التنظيمية بشكل كبير مثل الحوافز والاجور والترقيات والتوظيف وقياس الاداء.

مجلة المعرفة للعلوم الإنسانية والتطبيقية - سبتمبر 2025

العمل على المزيد من الاهتمام للعوامل التي تساعد في الاداء والرضا الوظيفي مع العميل وبالتالي يمكن أن يؤثر على جودة الخدمة. أعطاء أهمية قصوى لأستخدام نظم الجودة الشاملة والجودة الشاملة في جميع الجوانب التنظيمية وذلك لتحقيق المزايا التنافسية للشرك

المصادر والمراجع:

- يتم التوثيق بنظام APA النسخة السابعة.
- المصادر والمراجعة باللغة الإنجليزية (رومنة)
- يتم التوثيق بنظام APA النسخة السابعة.

القواعد العامة للنشر:

أولاً: قواعد النشر :

ثانياً: أنماط الأبحاث:

لا تعتمد المجلة نمطاً واحداً في عناصر تقرير البحث، نظرا للتنوع الكبير في طبيعة البحوث من الكمي إلى النوعي، ومن التجريبي الميداني إلى الوصفي، إلا أن العناصر الرئيسية المشتركة بينها تتمثل في:

- صفحة العنوان واسم الباحث والمسمى الوظيفي (حسب البيانات المطلوبة: التخصص الدقيق – القسم – الكلية – الجامعة – البلد – البريد الإلكتروني)
- المستخلص باللغة العربية والإنجليزية بحيث لا تزيد كلماته عن 180 كلمة، ويشمل (الهدف من البحث، أهم المحتويات، منهجية البحث، أهم النتائج) .
- الكلمات الدالة باللغة العربية وباللغة الإنجليزية 3-5 كلمات دالة (Keywords)
- مقدمة أو خلفية موضوع البحث وأدبياته.
- مسوغاته وأهميته.
- أهداف الدراسة التي يجب على الباحث تحقيقها في البحث.
- مشكلة البحث وتحديد عناصرها وربطها بالمقدمة.
- منهجية البحث المناسبة لطبيعة المشكلة البحثية وتتضمن الإجراءات والبيانات الكمية أو الكيفية التي مكنت الباحث من معالجة مشكلة البحث ضمن محددات وافتراضات بحثية واضحة.

- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة وتوضيح الإضافة البحثية للدراسة في نهاية الأدبيات ويكون ترتيب ذلك من الأقدم إلى الأحدث.
- خطة البحث وتقسيماته.
- التحليل (متن البحث) المعتمد على المنهجية المستخدمة بكافة أدواتها، مقسمة على المباحث والمطالب / الأقسام حسب طبيعة البحث المقدم.
- الخاتمة، وهي فقرة خاتمة للبحث، ومقدمة للنتائج والتوصيات.

النتائج والتوصيات:

- الحاجة إلى زيادة جودة الخدمات التي تقدمها الشركة والنظر في العوامل التي تسهم في تطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- أهمية استخدام نظم الجودة الشاملة من قبل الشركة من أجل تطوير الوظائف التنظيمية التي تساعد الشركة على تحقيق أهدافها والاداء والرضا الوظيفي.
- تبين أن نظم الجودة الشاملة بتطبيقاتها توفر معلومات دقيقة عن معايير الاداء لكل وظيفة ومستوى أداء الفرد أو فريق العمل وبما تملكه من قدرات تحليلية عالية تستطيع أن تستخلص النتائج من مجموعة هائلة من المعلومات عن العاملين ومستوى أدائهم.
- العلاقة بين فاعلية إدارة الجودة الشاملة والمتغيرات الاخرى.
- أن نظم الجودة الشاملة من شأنها ان تساعد المدراء على قياس تقييمات العاملين وكذلك تخزين معلومات تقييم أداء العاملين في قاعدة معلومات إلكترونية، كما توفر مخططا للتطور المهني مما يساعد الادارة في تحسين فاعلية الاداء.
- أهمية الموارد البشرية التي تساعد المختصون بنظم الجودة الشاملة في تطوير وتحديث البرامج وأساليب التقنية المتجددة. تدعم الجودة الشاملة ونظم الجودة الشاملة الحديثة الوظائف التنظيمية بشكل كبير مثل الحوافز والاجور والترقيات والتوظيف وقياس الاداء.
- العمل على المزيد من الاهتمام للعوامل التي تساعد في الاداء والرضا الوظيفي مع العميل وبالتالي يمكن أن يؤثر على جودة الخدمة.
- أعطاه أهمية قصوى لاستخدام نظم الجودة الشاملة والجودة الشاملة في جميع الجوانب التنظيمية وذلك لتحقيق المزايا التنافسية للشركة

• ثالثاً: القواعد الفنية

العزو والتوثيق:

تعتمد المجلة نمطاً واحداً في العزو والتوثيق بنظام جمعية علم النفس الأمريكية، الإصدار السابع:

(American Psychological Association – APA – 7th.ed)، بإحدى

الطريقتين، بناء على الآتي:

أولاً: التوثيق في المتن:

يستخدم الباحث هذه الطريقة للتوثيق داخل البحث العلمي حسب التفاصيل الآتية:

أ- إذا تم النقل حرفياً من البحث دون تعديل أو إضافة. في هذه الحالة يوضع الاقتباس بين علامتي تنصيص " "، ثم بعد الانتهاء من كتابة الفقرة يتبعها بكتابة (اسم العائلة للمؤلف، سنة النشر: رقم الصفحة) داخل قوسين ().

ب- إذا لم يتم النقل حرفياً لا يتم وضع علامتي اقتباس ويكتب (اسم العائلة للمؤلف، سنة النشر).

ج- يتم استخدام مصحف المدينة في حالة وجود آيات من القرآن الكريم، ويتم العزو في المتن بهذه الصيغة (سورة البقرة، 119).

د- يتم استخدام علامة التنصيص " " في حالة وجود أحاديث نبوية، ويتم العزو في الحاشية حسب الآتي: اسم عائلة المؤلف أو اسم الشهرة: (الكتاب / الباب)، (رقم الجزء/رقم الصفحة) (رقم الحديث)، وإذا كان في غير الصحيحين يتم ذكر الحكم على الحديث.

ثانياً: التوثيق في الحاشية:

تتيح المجلة للباحث – بناء على طبيعة البحث – استخدام أسلوب التعليقات الختامية بحيث يكتب (

لقب المؤلف، اسم الكتاب، (ج/ص) أو (ص))

ثالثاً: المصادر والمراجع.

المصادر العربية:

1. أبو شيخة، نادر أحمد. 2010. إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
2. ألقحطاني، محمد وليم. 2008. إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل، الطبعة الثانية،

3. ألقريوني، محمد قاسم. 2010. الوجيز في إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، عمان، دار وائل لشؤون مجلس الأمة الكويتي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للنشر والتوزيع.
4. أمل إبراهيم أبو رحمه. 2005. نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شئون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة-فلسطين.
5. الصيرفي، محمد. 2008، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، دار المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر
6. بن طاطة، عتيقة. 2013. نظم معلومات الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة معسكر، الملتقى الوطني الثاني حول تسيير الموارد البشرية: التسيير التقديري للموارد البشرية ومخطط الحفاظ على مناصب العمل، الجزائر.
7. تقي، شيما موسى. 2009. دور الحوسبة في تحسين أداء أنشطة قسم الموارد البشرية في وزارة الدولة
8. حواس مثل التمايط، 2007، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية ادارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية"، المكتبة الجامعيةالأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة
9. خليفات، عبد الفتاح صالح، والملاحمة، منى خلف. 2009. الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25 العدد3.
10. رضا، هاشم حمدي. 2010. تنمية وبناء نظم الموارد البشرية، عمان، دار الراية للنشر والتوزيع الرياض، العبيكان للنشر
11. زاوي صورية، تومي ميلود. 2010. دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، جامعة محمد خيضر، سكرة -الجزائر
12. عزيزة عبدالرحمن العتيبي، 2010، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية"، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن.
13. عقيلي، عمر وصفي. 2009. إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، عمان، دار وائل
14. مالك المحمد. 2009. نظم معلومات الموارد البشرية، كلية الإقتصاد، جامعة دمشق

15. محمود علي الروسان، مثنى محمد العموش دور نظام معلومات الموارد البشرية في الولاء التنظيمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السابع والثلاثون، دراسة ميدانية في القطاع الفندقي الأردني
16. مرجانة محمد الطاهر، بولحبال نور الاسلام، مزياني عبد الجليل. 2014. نظم معلومات إدارة الموارد البشرية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارة.
17. معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري من وجهة نظر المنظمات المعرفية في العراق، المجلة العربية للإدارة، العدد 1
18. يوسف الطائي، مؤيد الفضل. 2006. إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، دار الوراق، عمان - الأردن.
19. إبراهيم سلطان. 2000. نظم المعلومات الإدارية. الدار الجامعية للنشر. الإسكندرية. ص 43
20. إبراهيم. سلطان. 2000. نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري. الدار الجامعية. الإسكندرية. ط1. ص59.
21. أبو بكر. فاتن أحمد. 2000. "نظم الإدارة المفتوحة - ثورة الأعمال القادمة للقرن الحادي العشرين". إيتراك للنشر والتوزيع. القاهرة. ص 178.
22. أحمد الخطيب. 2004. "إدارة المعرفة ونظم المعلومات". دار الثقافة للنشر والتوزيع. دمشق. ص 67-68
23. أحمد بسيوني شحاتة وآخرون. 2008. نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين والبنوك التجارية. الدار الجامعية للنشر. الإسكندرية. بدون سنة النشر. ص 47.
24. أحمد عبد الوهاب الصباب. 1989. "صناعة القرارات واتخاذها. جدة: جامعة الملك عبد العزيز. ص86.
25. إدريس. ثابت عبد الرحمن. 2003. نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الدار الجامعية. الإسكندرية. ط1. ص99.
26. الحسنية. سليم إبراهيم. 2002. مبادئ نظم المعلومات الإدارية. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. عمان. الأردن. ط2. ص17.

27. الخلف. سعد ابراهيم. 2005. "فاعلية برنامج تدريبي مبني على الاستراتيجيات المعرفية للتعليم في تنمية مهارات تفكير صنع القرار لدى طلبة جامعة الأمير سلطان في الرياض. بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في فلسفة علم النفس التربوي. عمان: الجامعة الأردنية.
28. الرفاعي. خليل. أكرم النجداوي. خالد الخطيب. 2012. تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة في الجامعات الحكومية الأردنية. المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي. جامعة البلقاء التطبيقية - الاردن
29. الرقب. الرقب خالد مصلح حسين. 2009. دور نظم المعلومات في تطوير الميزة التنافسية: دراسة تطبيقه على المدراء العاملين في وزارتي المالية والصحة في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة غزة الإسلامية. ص 35. 58.
30. الرويلي. سعود عبد الله. 2000. صنع القرار في إدارة تعليم البنين بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود. ص 12. 33.
31. العزاوي. محمد. 2005. "إدارة الجودة الشاملة". دار اليازوي العلمية للنشر و التوزيع. عمان. ص 191
32. العزاوي. نجم. طلال نمير. 2011. "أثر الابداع على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الأردنية". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد 33
33. ألفريوتي. محمد قاسم. 2004. مبادئ الإدارة (النظريات. العمليات. الوظائف). دار وائل للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
34. اللوزي. موسى. 2010. التنمية الإدارية المفاهيم والأسس والتطبيقات. دار وائل للنشر. عمان. الأردن. ط2. ص 97.
35. بديسي. فهمية (2004). "إدارة الجودة الشاملة بين النظرية و التطبيق". مجلة العلوم الإنسانية. منشورات جامعة منتوري. الجزائر. العدد 23. ص 22.
36. بشرى عبد العزيز العبيدي. 2013. "دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. الجامعة العدد 36
37. بلقيس عبد الوهاب النعيمي. 2010. "صناعة القرار التربوي". مجلة دراسات تربوية. العدد 10. نيسان 2010. ص 10.
38. بن جاسم. الهيملي يوسف. 2005. واقع الاستقادة من الحاسب الآلي في القطاع الحكومي. بالمملكة العربية السعودية. ط1. ص 77.

39. بهاء زكي محمد. 2013. تقويم نظام الشكاوى في مكتب المفتش العام: دراسة وصفية تحليلية. دراسة منشورة في وزارة النفط العراقية.
40. توفيق. مراد. 2005. النظام والأنظمة الإدارية. دار الشروق للنشر والتوزيع. بيروت. ط1. ص122.
41. حنفي. عبدالغفار. 2002. " السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية". دار الجامعة الجديدة للنشر. الإسكندرية.
42. زاوي صورية وتومي ميلود. 2009. "دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة. جامعة محمد
43. زياد القاضي. 2012. "علاقة الممارسات الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية و أداء العاملين و أثرهما على أداء المنظمات". رسالة ماجستير منشورة. جامعة الشرق الأوسط. عمان. الأردن.
44. سعد غالب ياسين. تحليل وتصميم نظم المعلومات. دار المناهج للنشر والتوزيع. عمان. الأردن. ط 1 (2000. ص 20.
45. سعد غالب ياسين. "تحليل وتصميم نظم المعلومات". عمان. دار المناهج للنشر والتوزيع. 2009. ص74
46. سعد. ياسين غالب. 2005. نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. دار المناهج للنشر والتوزيع. عمان. ط1. ص32.
47. السلمي. علي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للأيزو. 1999. القاهرة: دار غريب للطبع والنشر. ص 88
48. سليم الحسنية. 2002. نظم المعلومات الإدارية. مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع. الأردن الطبعة الثانية. ص27
49. سونيا محمد البكري. 1997. مقدمة في نظم المعلومات الإدارية. الإسكندرية. كلية التجارة. جامعة الإسكندرية. ص143.
50. الشبلي. هيثم محمود و كلوب. محمد. 2008. اتجاهات عمداء الكليات ومدراء الوحدات والدوائر الإدارية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تبعاً لمتغيرات صفة المستجيب. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. العدد (2) 2008. ص 77.
51. شحاتة وآخرون. أحمد بسيوني. 2006. دن. نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين والبنوك التجارية. الدار الجامعية للنشر. جمهورية مصر العربية. دن. ط1. ص1.

52. الشهري. علي بن يحيى 2002. الإنتاجية وعلاقته الوظيفي الرضا تطبيقية دراسة لموظفي جمارك الرياض. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية في السعودية. رسالة ماجستير منشورة.
 53. صبرينة عز الدين زير. المرجع السابق. ص 28
 54. صفاء بوليفة. خامرة السعيد. 2013. "دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية". رسالة ماجستير منشورة. جامعة قاصدي مرباح. الجزائر
 55. طارق. طه. 2008. مقدمة في نظم المعلومات الإدارية والحاسبات الآلية. شركة الجلال للطباعة. القاهرة. ط3. ص21.
 56. عباس الخفاجي. المقدمة في الجودة الشاملة. 2001. دار الفكر العربي للنشر و التوزيع. القاهرة. ص 44
 57. عبد الرحمن. إدريس ثابت. نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الدار الجامعية. الإسكندرية. ط1. 2009. ص102.
 58. عبد الرحمن. إدريس ثابت. نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الدار الجامعية. الإسكندرية. ط1. 2009. ص102.
 59. عبد الغفار. 2009. "سلسلة أوراق سياسات تعزيز الشفافة ومكافحة الفساد في مواجهة البيروقراطية والإصلاح الإداري وتحسين مناخ الاستثمار". مركز المشروعات الدولية الخاصة. القاهرة
 60. عصام. البحيصي. 2005. دراسة بعنوان تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتوفيرها لمتخذي القرارات الإدارية في منظمات الأعمال. دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني. مجلة الجامعة الإسلامية مجلد 14.
- ب- لمصادر الأجنبية:

1. Dalian Liaoning. 2010. The Construction of Human Resource Information System Model Based on Enterprise Strategy، shool of Economics and Management،
2. Graduate School، D ongbei University of Finance & Economics.
3. Dessler، Gary. 2009. "Human Resource Management"، 12th edition، USA: Printice hall

4. Liu Junwei Li Xueru. 2010. The Role of Human Resource Information System Among Township Enterprises in the West China·Business School·Xi'an International Studies University·Xi'an Chin