



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة



معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

القسم : الإدارة والتسيير الرياضي الرقم التسلسلي:.....

الشعبة : تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية الرمز:.....

التخصص: الإدارة والتسيير الرياضي

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة

في المؤسسات الرياضية

(دراسة ميدانية لمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة)

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالب:

- د. مرنيذ أسامة

- زقعار فاروق

مقدمة أمام لجنة المناقشة		
الصفة	المؤسسة الجامعية	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة محمد بوضياف-المسيلة	د. بريكي الطاهر
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف-المسيلة	د. مرنيذ أسامة
ممتحنا	جامعة محمد بوضياف-المسيلة	د. تبناني علي

السنة الجامعية: 2019 - 2020



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة



معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

القسم : الإدارة والتسيير الرياضي الرقم التسلسلي:.....

الشعبة : تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية الرمز:.....

التخصص: الإدارة والتسيير الرياضي

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة

في المؤسسات الرياضية

(دراسة ميدانية لمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة)

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالب:

- د. مرنيذ أسامة

- زقعار فاروق

السنة الجامعية: 2019 - 2020

إهداء



الحمد لله رب العالمين حمده عمر الشاكرين والصلاة والسلام على الرحمة
المهداة سيرنا محمد عليه افضل الصلاة واكثر التسليم

الحمد لله الذي وفقني في إتمام هذا العمل المتواضع فاهري ثمرة جهدي
للوالدين الكريمين الذين قال الله فيهما واخفض لهما جناح الذل من الرحمة
وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا .

كما اهري عملي هذا للزوجة الكريمة ولكل اولادي الأعزاء قرة عيني
وجعلهم الله عوناً وفخراً لي

زقار فاروق



كلمة شكر

أقدم بجزيل الشكر لإدارة معهد تقنيات ونشاطات التربية البدنية والرياضية بالمسيلة، والتي اتاحت لنا فرصة تكملة دراسة شهادة الماستر2 والى كل الأساتذة الكرام وبخاصة أساتذة قسم الادرة والتسيير الرياضى الذين أكرمونا وزادونا ولم يخلوا علينا بما جادت ملكاتهم بالعلوم والمعارف.

كما أقدم بأرقى عبارات الشكر والتقدير للأستاذ المشرف الدكتور أسامة مرنيذ والذي كان سنداً وموجهاً لنا فى كل الصعوبات، والى كل الأساتذة الذين قدموا لى يد المساعدة منهم الدكتور نجيب زرواق والدكتور عبد الرحيم باي راقد، وكذلك الشكر موصول لكل موظفى واطارات مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، والى كل الزملاء فى دراسة شهادة الماستر وكل الزملاء فى قطاع التربية.

زقعار فاروق

قائمة المحتويات

	الشكر
	الإهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	الملخص باللغة الإنجليزية Abstract
أ	مقدمة
	الجانب المنهجي
	الإطار العام للدراسة
5	1-1- الإشكالية
5	1-2- فرضيات الدراسة
6	1-3- أهمية الدراسة
6	1-4- أهداف الدراسة
6	1-5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
9	1-6- الدراسات السابقة
13	1-7- مميزات الدراسة الحالية
	الجانب النظري
	الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات
17	تمهيد
18	1-1 مفهوم المعلومة
18	1-2 تعريف البيانات والمعلومات والعلاقة الموجودة بينهما
19	1-3 خصائص المعلومة
20	1-4 أهمية المعلومة
21	1-5 أنواع وطرق الحصول على المعلومة
22	1-6 قيمة وجودة المعلومات
23	1-2 تعريف نظم المعلومات
24	2-2 اهداف نظام المعلومات
24	2-3 وظائف نظام المعلومات

قائمة المحتويات

24	2-4 خصائص نظام المعلومات
25	3-1 تعريف التكنولوجيا
26	3-2 عموميات حول تكنولوجيا المعلومات
27	3-4 مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
27	3-5 أهمية تكنولوجيا المعلومات
28	3-6 خصائص تكنولوجيا المعلومات
29	3-7 وظائف تكنولوجيا المعلومات
30	3-8 متطلبات تكنولوجيا المعلومات
31	4-1 معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
31	4-2 تجهيزات تكنولوجيا المعلومات
38	4-3 شبكة المعلومات
43	خلاصة
الفصل الثاني: إدارة الجودة الشاملة	
45	تمهيد
46	1-1 ماهية الجودة
46	1-2: مفهوم الجودة وتطورها التاريخي
48	1-3: أهمية الجودة
49	1-4: اسباب الاهتمام بالجودة
51	1-5: ابعاد الجودة
51	1-6: محددات الجودة
52	2-1: تكاليف الوقاية
52	2-2: تكاليف الفشل
53	2-3: تكاليف التقويم
53	3-1: تعريف ادارة الجودة الشاملة
56	3-2: مبادئ إدارة الجودة الشاملة
57	3-3: اهداف إدارة الجودة الشاملة
59	3-4: اهمية ادارة الجودة الشاملة
59	3-5: متطلبات تطبيق الجودة الشاملة
64	4-1: مساهمة ادارة الجودة الشاملة في تحسين اداء المؤسسة العمومية

قائمة المحتويات

	4-2: مزايا ومعوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة
65	5-1: مفهوم المؤسسة الرياضية
66	5-2: اهمية المؤسسة الرياضية
66	5-3: الاهداف العامة للمؤسسات الرياضية
66	5-4: الجوانب الرئيسية للمؤسسة الرياضية
67	5-5: المبادئ الاساسية للمؤسسات الرياضية
67	5-6: مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة
	خلاصة
	الجانب التطبيقي
	الفصل الأول : منهجية البحث
74	تمهيد
75	4-1- الدراسة الاستطلاعية
75	4-2- منهج الدراسة
76	4-3- متغيرات الدراسة
76	4-4- مجتمع وعينة الدراسة
77	4-6- أدوات جمع البيانات
78	4-7- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (صدق، ثبات، موضوعية)
81	4-8- تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية
81	4-9- خطوات اجراء الدراسة الميدانية
83	خلاصة
	الفصل الثاني : عرض وتحليل ومناقشة النتائج
85	5-1- عرض النتائج
91	5-2- تحليل النتائج
100	5-3- مناقشة النتائج في ظل الفرضيات
	الفصل الثالث : الاستنتاجات والاقتراحات
103	6-1- الاستنتاج العام
103	6-2- الاقتراحات والفرضيات المستقبلية
105	- قائمة المصادر والمراجع
	- قائمة الملاحق

قائمة المحتويات

- قائمة الجداول

الصفحة	رقم الجدول	عنوان الجدول
50	01	يوضح ابعاد الجودة
77	02	يوضح مقياس ليكارت الخماسي
78	03	يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الأول
79	04	يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الثاني
80	05	يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الثالث
80	06	يوضح ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان
81	07	يوضح معامل الثبات للاستبيان
85	08	يوضح توزيع افراد العينة على متغير الجنس
86	09	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن
87	10	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
88	11	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة
89	12	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الفئة الوظيفية
90	13	يوضح توزيع إجابات افراد العينة على المحور الأول
94	14	يوضح توزيع إجابات افراد العينة على المحور الثاني
97	15	يوضح توزيع إجابات افراد العينة على المحور الثالث

الصفحة	رقم الشكل	عنوان الشكل
19	01	يوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات
24	02	يوضح نظام المعلومات
26	03	يوضح تجهيزات ومكونات تكنولوجيا المعلومات
33	04	يوضح مكونات الحاسوب الالي
36	05	يوضح تصور اطور البرمجيات
40	06	يبين الشبكة النجمية
40	07	يبين الشبكة الحلقية
54	08	يبين عجلة الجودة المرتكزة على رضا الزبون
56	09	يوضح سلسلة ديمينغ لتحقيق اهداف الجودة الشاملة
58	10	يبين متطلبات إدارة الجودة الشاملة
85	11	يوضح توزيع افراد العينة على متغير الجنس
86	12	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن
87	13	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
89	14	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية

(دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة)

ولقد تضمنت هذه الدراسة ثلاثة جوانب مختلفة منها الجانب المنهجي، حيث تناول فيه الباحث إشكالية الدراسة وفرضيات الدراسة وأهميتها وأهدافها، ثم تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة والدراسات السابقة بالإضافة إلى مميزات الدراسة الحالية، وتطرق في الجانب الثاني وهو النظري إلى تناول فصلين أولهما فصل تكنولوجيا المعلومات ثم فصل إدارة الجودة الشاملة، ثم تناول الباحث الجانب الثالث وهو التطبيقي متطرقاً إلى منهجية الدراسة، وقد تناول فيها الدراسة الاستطلاعية ومنهج الدراسة ومتغيراتها ومجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات والخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة بالاعتماد على برنامج تحليل النتائج spss ومخرجاته، ثم تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية، وتناول في الفصل الخامس عرض وتحليل ومناقشة النتائج في ظل الفرضيات والتي أكدت صحتها حيث خلصت النتائج إلى أن لتكنولوجيا المعلومات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية وذلك من خلال استخدام كل من الأجهزة والمعدات الحاسوبية والبرمجيات والمعالجات المختلفة والمعلومات قواعد والبيانات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الجودة الشاملة، المؤسسات الرياضية.

:Summary

The role of information technology in achieving overall quality in sports institutions (Field study at the Directorate of Youth and Sports of M'sila)

This study included three different aspects, including the methodological side, in which the researcher approached the problem of the study and the hypotheses of the study and its importance and objectives, then defining the concepts and terms of the study and previous studies in addition to the characteristics of the current study, and addressed the second theoretical aspect to address two chapters, the first being the separation of information technology then the chapter Total quality management, then the researcher addressed the third aspect, which is applied, referring to the study methodology, in which he examined the exploratory study, the study approach and its variables, the company and the sample of the study, in addition to the data collection tools and the psychometric characteristics of the study tools by relying on the SPSS results analysis program and its results, then by designing the study and the treatment. In the fifth chapter, he presented, analyzed and examined the results in the light of the hypotheses which were confirmed as being correct. The results concluded that information technology has a role to play in achieving overall quality in sports institutions through the use of each computer hardware and equipment, software, various processors, information, databases and data.

Keywords: information technology, global quality, sports institutions.

مقدمة

المقدمة:

إن ما يميز عصرنا هذا الانتشار الواسع للتكنولوجيا الحديثة التي سيطرت على كثير من المجالات الحياتية بدء من الاحتياجات الشخصية البسيطة وانتهاء بالغزو الفضائي، ومحاولات كشف المجهول خارج كوكبنا.

فقد هرع كافة المختصين في شتى الميادين للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتحسين وإتقان أعمالهم في ظل التنافس الشديد الذي أفرزته العولمة وصراع الحضارات في الشؤون الحياتية المتعددة من شؤون الثقافة والسياسة والاقتصاد والتربية والاجتماع والصناعة والتجارة والطب والعلوم الطبيعية غيرها، وكل ذلك من أجل إيجاد موقع قدم في الطريق نحو الأهداف المرسومة. وكان من أبرز معالم التكنولوجيا الحديثة هي المعلوماتية التي بزغت مع الثورة المعرفية الهائلة في ظل التدفق المعلوماتي المتسارع، مما أدى إلى ظهور علم جديد يطلق علم تقنية المعلومات Information Technologie وتم اختصارها بـ IT كمصطلح شائع. (عباس حسن القصاب، 2010، ص3)

ويشهد العالم اليوم ثورة معلوماتية هائلة وعلى كافة الأصعدة، حيث أصبحت المعلومات تمثل مصدر قوة لكل المنظمات العامة والخاصة، وتعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف منظمات الأعمال الهادفة والغير هادفة إلى الربح في عملياتها الخاصة، لما لها من دور كبير في نمو وتبادل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها.

إذ لعبت سرعة نقل المعلومات ودقتها من تغيير طبيعة المنافسة، الشيء الذي حتم على منظمات الأعمال إعادة النظر في التكنولوجيا التي تعتمد عليها لإنجاز عملها بكفاءة ومهارة ومرونة عالية، وذلك من خلال العتاد والأجهزة التي تعتبر وسيلة ذات كفاءة عالية لإدارة كم هائل من المعلومات والبرمجيات التي تمكن المؤسسات من تنفيذ مهامها بتطبيق القواعد والإرشادات واللوائح والبرمجيات المستعملة في الأجهزة وكذا الشبكات التي تسهل على المؤسسة تدفق المعلومات وتسهيل التواصل مع المؤسسات الأخرى.

وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات في ظل اعتماد نظام معلومات فعال يزود الإدارة بالمعلومات الدقيقة الخاصة بحاجات المستهلك ورغباته وكذا بالمنافسة، فإذا ما تم تخطيط وتنفيذ تكنولوجيا المعلومات بطريقة سليمة فإنها تدعم بصورة كبيرة التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية وتحسين معدل الربحية وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين علاقات الموظفين وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

ويتميز هذا العصر بتغيرات سريعة تتمثل في سرعة نقل المعلومة عبر وسائل الاتصال المرئية والمسموعة والمقروءة، فهو عصر الاختراعات والابتكارات في جميع المجالات وهو عصر الانفجار المعرفي والسكاني وعصر التنافس بين دول العالم المتقدمة علميا وصناعيا وتقنيا.

ونتيجة للتغيرات المتسارعة فان دول العالم الثالث تواجه عددا من التحديات من أهمها تدريب وتنمية القوى العاملة، وزيادة الانفتاح الاقتصادي وما يتبعها من مشكلات وما تتطلبه من مهارات وخبرات، وبدأت الحركة العلمية في التنظيم الإداري بتوجيه اهتمامات نحو البحوث والتجارب التي تنصب على تحسين الكفاءة وزيادة الفاعلية في العمل الإداري. (جوادي خالد، 2008، ص1) وقد سارعت دول مختلفة إلى تحديث التشريعات وتسيير الأساليب وتبسيط الإجراءات الإدارية في القطاع العام، فعملت على تعزيز استخدام المعلوماتية وتوسيع الاتصال بجهود المتعاملين عبر الشبكة الالكترونية، وإعادة هندسة الإدارة العامة، وإنشاء ما عرف بالحوكمة الالكترونية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبصورة خاصة الانترنت في تقديم المعلومات والخدمات، بأكثر الطرق ملائمة، والموجهة لصالح المستهلك. (لينا مأمون البلاني، 2015، ص13).

وتعتبر الجزائر واحدة من الدول التي سخرت إمكانيات مادية وبشرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور كبير في زيادة وسرعة ودقة المعلومات في كل القطاعات لتحقيق وثبة نوعية وجودة تشمل جميع المنظمات لاسيما المؤسسات الرياضية، وبضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة. (سهام عبد الكريم، 2013)

ولقد تضمن هذا البحث ستة فصول بالإضافة الى قائمة المحتويات من الجداول والأشكال وملخص الدراسة ومقدمة الموضوع وهي مرتبة حسب الخطوات التالية:

الجانب المنهجي: والمتمثل في الإطار العام للدراسة حيث تناول فيه الباحث إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية وفرضيات الدراسة وأهمية وأهداف الدراسة ثم تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة والدراسات السابقة بالإضافة إلى مميزات الدراسة الحالية.

الجانب النظري: تناول الباحث في الفصل الأول محور تكنولوجيا المعلومات انطلاقا من ماهية المعلومة ونظم المعلومات ثم التطرق الى عموميات حول تكنولوجيا المعلومات فخصائص ومتطلبات ووظائف تكنولوجيا المعلومات وأخيرا تجهيزات تكنولوجيا المعلومات وشبكة المعلومات.

ثم الفصل الثاني وقد تناول البحث فيه محور إدارة الجودة الشاملة معرجا على ماهية الجودة ثم التطرق إلى تكاليف الجودة ثم إدارة الجودة الشاملة ومزايا ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

الجانب التطبيقي: تمثل الفصل الأول في منهجية الدراسة وقد تناول الباحث فيه الدراسة الاستطلاعية ومنهج الدراسة ومتغيراتها ومجتمع وعينة الدراسة بالإضافة الى أدوات جمع البيانات والخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة وتصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية وخطوات وإجراءات الدراسة الميدانية. ثم الفصل الثاني حيث تناول فيه الباحث عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها في ظل الفرضيات وأخيرا الفصل الثالث تم فيه الاستنتاج العام للدراسة والاقتراحات والفرضيات المستقبلية بالإضافة الى قائمة المصادر والمراجع والملاحق وكذا استبيان الدراسة.

الجانب النظري

الإطار العام للدراسة

1-1-الإشكالية:

لقد شهدت الآونة الأخيرة انفجارا معرفيا ومعلوماتيا كبيرا نتج عنه تطورات متلاحقة وسريعة في شتى المجالات، فكان للمجال التقني الأولوية في ذلك، فظهر الحاسوب، ثم الشبكات المحلية واستمرت هذه التطورات لتشهد في عصرنا الحالي ثورة جديدة أطلق عليها تكنولوجيا المعلومات التي شكلت الميزة التنافسية لهذا العصر، حيث سمحت بتبادل كميات هائلة من المعلومات في جميع المجالات عبر مسافات بعيدة، فأصبحت المعلومة متوفرة في كل وقت وفي كل مكان.

وعلى اثر ذلك شاع استخدام تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع في المؤسسات الرياضية على اختلاف أنواعها وأشكالها وأنشطتها، وبات تطبيقها بشكل جدي ضرورة ملحة وحتمية للمؤسسات الخدماتية إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية وتطوير أدائها، حيث أثبتت التجارب إن المؤسسات الخدماتية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات تتفوق في أدائها على المؤسسات التي لا توظفها، وخاصة في ظل حرصها المتواصل على تحسين وتطوير أدائها للوصول إلى الأداء المطلوب على المدى البعيد لضمان بقائها واستمرارها، ولعل هذا ما يؤكد ان تكنولوجيا المعلومات قد غدت مطلباً أساسياً للمؤسسات الرياضية الباحثة عن تحقيق الجودة والكفاءة والفعالية في أدائها.

ومن هنا تتبلور فكرة موضوع الدراسة التي تتمحور حول دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية في مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، ومن هنا تم طرح التساؤل العام التالي:

-هل لتكنولوجيا المعلومات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية ؟

الأسئلة الفرعية:

-هل لاستخدام الأجهزة والمعدات دور في تحقيق

الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية؟

-هل لاستخدام البرمجيات والمعالجات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية؟

-هل لاستخدام البيانات والمعلومات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية؟

1-2-الفرضية الرئيسية:

-لتكنولوجيا المعلومات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية

الفرضيات الفرعية:

- لاستخدام الأجهزة والمعدات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية

-لأستخدام البرمجيات والمعالجات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية

-لأستخدام البيانات والمعلومات دور تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

1-3-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها إضافة علمية جديدة، وتساهم في إثراء المجال المعرفي، وتدعيم الباحثين والمهتمين بمجال تكنولوجيا المعلومات والجودة الشاملة، اللتان يعتبران من أهم متطلبات كل إدارة تهدف إلى البقاء والتطور، وإلى كل الذين يشتغلون بشأن الإدارة الالكترونية بالمؤسسات الرياضية.

1-4-أهداف الدراسة:

نوجز أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- معرفة دور الأجهزة والمعدات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- معرفة دور البرمجيات والمعالجات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- معرفة دور البيانات والمعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية

1-5-تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

إن تحديد المفاهيم التي تبنى عليها الدراسة، من أهم الخطوات العلمية والمنهجية التي ينبغي أن يخطوها أي باحث، لأنها تحدد المجال العلمي والنظري والتطبيقي للدراسة، وهي تساعد على الفهم الجيد لما يريد الباحث أن يصل إليه، وأهم المفاهيم التي تبنى عليها الدراسة هي:

1-5-1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

1-1-5-1- التعريف اللغوي لتكنولوجيا المعلومات:

تعريفها من حيث اللفظ فهي مركب من مقطعين "Techno) وتعني في اللغة اليونانية الفن أو صناعة يدوية و(Logiie) تعني علم أو نظرية، وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي".

1-5-1-2- التعريف الاصطلاحي لتكنولوجيا المعلومات:

- لتكنولوجيا المعلومات تعاريف عديدة تختلف من باحث إلى آخر نذكر منها:
- 1-تعرف على "أنها تقنيات المعلومات المعتمدة على أنظمة المعلومات المحسوبة، فهي قوة رئيسية لتغييرين المنظمي والإداري، وأداتها في اتخاذ القرارات وتصميم الهياكل الإدارية ومهام العمل الوظيفي في مختلف المنظمات ذات النشاط العالمي. (اللامي، والبياتي، 2010، ص20)
 - 2-يعرفها سلاك وزملائه على أنها "المكائن والمعدات والوسائل التي تساعد على تحويل المدخلات الى مخرجات من أجل تحقيق أهداف إستراتيجية العمليات. (العبادي، والعارض، 2012، ص20)
 - 3-كما يعرفها اوبرين "بأنها المعدات والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات وتكنولوجيات معالجة المعلومات الأخرى.

4-ويعرفها مارتين وبراون على أنها "تكنولوجيا الحاسوب (أجهزة وبرمجيات) لمعالجة وتخزين

المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات اللازمة لبث المعلومات. (الكساسبة، 2012، ص34)
1-5-1-3-التعريف الاجرائي:

من وجهة نظري نقول ان تكنولوجيا المعلومات هي " تلك التكنولوجيا المتولدة بين تكنولوجيا معالجة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من أقمار صناعية، فاكس، شبكات... الخ بغرض جمع وتخزين ومعالجة وبث المعلومات سواء كانت في شكل صوتي، رموز، اشكال ورسوم، نصوص او صور ونستخلص ان تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من التجهيزات والبرمجيات التي تستعملها المؤسسة من اجل تحسين الأداء.

1-5-2- مفهوم الجودة:

1-2-5-1-التعريف اللغوي للجودة:

- 1-ان أصل كلمة الجودة هي طبيعة كلمة (qualitalitas) التي تعود الى الكلمة اللاتينية (quality) التي تعني درجة الصلابة او الدقة او الاتقان للأعمال التي يؤديها الافراد اثناء قيامهم بتصنيع الاثار التاريخية والدينية من قلاع وتمائيل وقصور. (الكرخي، 2015، ص25)
- 2-وفي اللغة العربية يعرف ابن منظور الجودة في معجمه لسان العرب هي كلمة اصلها جود والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة، أي صار جيدا، وحدث الشيء وجاد والتجويد مثل : وقد جاد جودة واجاد، أي اتي بالجيد من القول والفعل. (محمد، 2013، ص201)
- 3-واما الجودة في اللغة الإنجليزية فهي صفة يمتلكها شيء ما يتفوق، وكما انها تعني درجة الامتياز لنوعية من المنتج. (الحري، 2011، ص267، 268)

1-2-5-2-التعريف الاصطلاحي للجودة:

- 1-يعرف "كنيث" الجودة على أنها (هي جودة المنتج كما يدركها الزبون وهي إستراتيجية المنظمة الرئيسية للحفاظ على سلامة وسمعة العلامة التجارية إذ أن إجراءات التحسينات المستمرة على المنتج تؤلف في الحقيقة إحدى أهم استراتيجيات إطالة دورة حياة المنتج. (سويس، وآخرون، 2014، ص45)
- 2-يعرف "روش" الجودة بأنها (هي صفة المنتج مثل حجمه، شكله، تكوينه وتحديدًا هي الصفة التي تحدد قيمة المنتج في السوق ، والى أي مدى من الكفاءة سيؤدي ذلك المنتج الوظيفة والمهمة التي صمم من اجلها. (زين الدين، 1991، ص15)
- 3-يعرف "دوارد ديمينغ" الجودة على أنها "هي نوعية المنتج أو الخدمة التي تصل إلى درجة معينة من الدقة والاتقان تساعد بها مالكيها ماديًا وتتمتع بسوق جيدة ومستدامة. (الصالح، والصريمي، 2015، ص77)
- 4-يعرف "فيجنسون" الجودة بأنها (هي احتياجات الزبون وليست احتياجات المصممين ولا احتياجات رجال التسويق ولا احتياجات الإدارة العامة ، فهي تستند الى الخبرة العقلية للزبون ، ومع

المنتج او الخدمة وتقيس مقدار مقابلة المنتج او الخدمة، بوصفها المزيج الكلي لخصائص المنتج او الخدمة السوقية). (المسعودي، 2010، ص23)

1-5-2-3-التعريف الاجرائي:

(الجودة الشاملة هي جودة كل شيء ،أي الجودة في كل عناصر ،ومكونات المنظمة ،ومن هذا المنطق تأخذ طابع الشمولية ،وذلك لان ما كل ما تحتويه المنظمة يشترك في تحديد ما يقدم للمستهلك ،وبالتالي تحقيق رضا) .

1-5-3- مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

1-5-3-1-التعريف الاصطلاحي:

1-يعرف "هوستر" إدارة الجودة الشاملة على انها (هي مدخل لإدارة المنظمة والذي يركز على الجودة، ويبنى على أساس مشاركة جميع أعضاء المنظمة، يهدف الى تحقيق النجاح في الأمد الطويل من خلال تحقيق رضا العميل، ومنافع للعاملين في المنظمة والمجتمع على حد سواء). (العبادي، والكيلاني، 2010، ص278)

2-يعرف "تونكس" إدارة الجودة الشاملة على أنها (هي اشتراك والتزام الإدارة والموظف في ترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العميل، أو ما يفوق توقعاته). (حمود، وفاخوري، 2009، ص349)

3-يعرف "جون اوكلاند" إدارة الجودة الشاملة على انها (هي الوسيلة التي يتم إدارة المؤسسة بها لتطوير فاعليتها، ومرونتها، ووضعها التنافسي، على نطاق العمل ككل). (ذياب، 2010، ص64)

4-ويعرف "فيجنانم" إدارة الجودة الشاملة على انها (نظام للتطور الشامل او التام للجودة من خلال الصيانة، وجودة مساعي التحسين المتعددة في المنظمة، لتكون المنتجات والخدمات بمستويات اقتصادية عالية لتحقيق رضا الزبون). (اللامي، والبياتي، 2008، ص527)

5 -يعرف "معهد الجودة الفدرالي" إدارة الجودة الشاملة بانها (منهج تطبيقي شامل يهدف الى تحقيق حاجات وتوقعات العميل، حيث يتم استخدام الأساليب الكمية من اجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة). (السمرائي، 2007، ص28)

1-5-3-2-التعريف الاجرائي:

(هي فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج ونظام اداري شامل، قائم على أساس أحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء في المنظمة، وذلك من اجل تحسين وتطوير كل مكوناتها، للوصول إلى أعلى درجة من الرضا لدى عملائها، من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه) .

1-5-4- المؤسسة الرياضية :

1-54-1-التعريف اللغوي :

المؤسسة هي ترجمة لكلمة فرنسية *entreprise* وتعني في القاموس العربي (المورد) مشتق من فعل أسس، يؤسس، مؤسسة، وحسب القاموس الشامل تعني جمعية أو معهد أسس لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية. (القاموس العربي الشامل، ص517)

1-5-4-2-تعريف المؤسسة الرياضية اصطلاحا:

عرفها محمد حافظ حجازي على انها كيان او ترتيب اجتماعي يشيد بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف جماعة مشتركة من خلال طابع بنائي وممارسات إدارية.(حجازي،2009، ص15)

1-5-4-3-التعريف الإجرائي:

هي مؤسسات تنشؤها الدولة لخدمة القطاع الرياضي بحيث يكون لها هيكل تنظيمي يتفق مع حجم هذه المؤسسة وأهدافها بما يعود بالنفع لخدمة ذلك المجتمع رياضيًا متماشيًا مع أهداف المؤسسة المراد تحقيقها.

1-6-الدراسات السابقة:

هناك بعض الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بإدارة الجودة الشاملة نذكر منها ما يلي:

1-6-1-المطلب الأول: الدراسات العربية

- الدراسة الأولى:

-عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة

- من إعداد الطالبة: سهام عبد الكريم

- مكان الدراسة: ولاية الجزائر

- زمان الدراسة: 2012/2013

- طبيعة الدراسة: أطروحة دكتوراه جامعة الجزائر

- إشكالية الدراسة: هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة .

-منهج الدراسة: المنهج الوصفي

-أدوات الدراسة: أداة استمارة استبائية

- أهداف الدراسة: الوصول إلى أن استخدام TIC يساهم في تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أم لا.

- أهم النتائج المتوصل إليها: تم التوصل إلى النتائج التالية

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة

- لقد تطورت هذه التكنولوجيا بتطور مكوناتها المختلفة والمتمثلة في الأجهزة والبرمجيات

-تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نظام المعلومات الذي يضمن معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات .

- الدراسة الثانية :

-عنوان الدراسة: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- من إعداد الطالب شوقي الشاذلي

- مكان الدراسة: ولاية الجزائر

- زمان الدراسة: 2008/2007

- طبيعة الدراسة: شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة -إشكالية الدراسة: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع معلومات؟

- منهج الدراسة: المنهج الوصفي

-أدوات الدراسة: أداة الاستبيان موجه لـ 41 مؤسسة تم معالجتها بنظام SPSS

-أهداف الدراسة: الوصول إلى أن استخدام TIC يساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أم لا.

- أهم النتائج المتوصل إليها: تم التوصل إلى النتائج التالية

- معظم المؤسسات تستخدم وسائل الاتصال: الهاتف، الفاكس البريد الالكتروني.

- المؤسسات التي تستخدم البريد الالكتروني تستخدمه كواجهة لعرض معلومات عن المؤسسة.

- العديد من المؤسسات تسجل تأخر في استخدام التكنولوجيا.

-الدراسة الثالثة:

-عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة (دراسة حالة مؤسسة

بريد الجزائر بورقلة)

- من اعداد الطالبة: بركة فضيلة

- مكان الدراسة: ولاية ورقلة

- زمان الدراسة : 2012/2011

- طبيعة الدراسة: مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي،

-إشكالية الدراسة: إلى أي مدى يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بريد الجزائر

في تحسين جودة الخدمة؟

- منهج الدراسة: المنهج الوصفي

-أدوات الدراسة: أداة الملاحظة والاستبيان موجه لعينة تتكون من زبائن وموظفي بريد الجزائر

- أهداف الدراسة: معرفة مدى استخدام TIC في تحسين جودة الخدمة في بريد الجزائر

أهم النتائج المتوصل إليها: معظم أفراد العينة أجابوا بان TIC ساهمت في تحسين جودة الخدمة بنسبة 52.5%.

-الدراسة الرابعة:

-عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية (دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة)

-من إعداد الطالب: كاوجة بشير

-مكان الدراسة: ولاية ورقلة

-زمان الدراسة: 2012/2013

-طبيعة الدراسة: مذكرة شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير.

-إشكالية الدراسة: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

-منهج الدراسة: المنهج الوصفي

-أدوات الدراسة: أداة المقابلة والاستبيان موجه لعينة تتكون من 43 موظف بالمستشفى.

-أهداف الدراسة: التعرف على الدور الذي تلعبه TIC في تحسين الاتصال الداخلي بمستشفى محمد بوضياف في الولاية.

-النتائج المتوصل إليها:

-اهتمام من طرف المسؤولين في الإدارة بالاتصال الداخلي.

-أغلبية الموظفون يرون ان هناك سهولة في اجراء الاتصال الداخلي بالمستشفى بنسبة 95%

الدراسة الخامسة:

-عنوان الدراسة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادار الجودة الشاملة (دراسة حالة

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

-من إعداد الطالبة: قورمي فريدة

-مكان الدراسة: ولاية ورقلة

-زمان الدراسة: 2013/2014

-طبيعة الدراسة: مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي،

-إشكالية الدراسة: كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الجودة الشاملة لدى

موظفي جامعة قاصدي مرباح؟

-منهج الدراسة: المنهج الوصفي

-أدوات الدراسة: أداة الاستبيان موجه لعينة تتكون من 39 موظف بكليات الجامعة

-أهداف الدراسة: معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الجودة الشاملة.

-أهم النتائج المتوصل إليها: أشارت الدراسة على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الجودة الشاملة، مما يدل على أن جامعة قاصدي مرباح تولي أهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق الجودة الشاملة في إدارتها.

-الدراسة السادسة:

-عنوان الدراسة: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية (دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية)

- من إعداد الطالبة: مهيل وسام

- مكان الدراسة: ولاية الجزائر

- زمان الدراسة: 2012/2013

- طبيعة الدراسة: رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 03

-إشكالية الدراسة: هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية -منهج الدراسة: المنهج الوصفي

-أدوات الدراسة: أداة الاستبيان موجه لعينة تتكون من زبائن وموظفي مديرية الموارد البشرية أهداف الدراسة: معرفة مدى استخدام TIC في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية

أهم النتائج المتوصل إليها: عرفت إدارة الموارد البشرية من حيث الوظيفة والأهداف والأدوار تغيرات متعددة تلازمت مع التغيرات التي شهدتها نمو المؤسسات أو الصناعة أو العلوم أو الحاجات المتعلقة بالموارد البشرية وكل هذه التطورات ساهمت بشكل كبير بتنامي دور هذه الإدارة واختلاف النظرة لدورها وأهميتها ومكانتها .

1-6-2-المطلب الثاني:

الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى:

عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات في دعم تطبيق الجودة الشاملة في القطاع العام في ماليزيا.

انجاز: ang et la

مكان الدراسة: ماليزيا

زمان الدراسة: 2001

إشكالية الدراسة: هل لتكنولوجيا المعلومات دور في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام في ماليزيا،

منهج الدراسة: المنهج الوصفي

أدوات الدراسة: أداة الاستبيان

أهداف الدراسة: التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

أهم النتائج المتوصل إليها:

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق كافة إبعاد إدارة الجودة الشاملة وفي مقدمة ذلك زيادة الإبداع، والمعلومات، والتحليل وكذلك التأكيد على جودة الموردين، ونتائج الجودة.

الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية.

انجاز: Martinez Lornte

مكان الدراسة: اسبانيا

زمان الدراسة: 2006

أهداف الدراسة: التعرف على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة. **النتائج المتوصل إليها:** أشارت النتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تطبيق إبعاد إدارة الجودة الشاملة. كما بينت الدراسة أن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق إبعاد الجودة الشاملة يؤثر في الأداء المؤسسي من حيث التشغيل والجودة، في حين لم يؤثر في الأداء المرتبط بالربحية.

1-7-مميزات الدراسة الحالية:

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تناولت واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات سواء كانت إنتاجية أو خدمية، ومنه تأتي هذه الدراسة في كونها من الدراسات القليلة التي ربطت موضوع الدراسة، التي تناولت موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة. ففي الدراسة الأولى الخاصة كانت أوجه التشابه في المتغير المستقل دور تكنولوجيا المعلومات وكذلك في المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي وأداة الدراسة هي الاستبيان، ومن أهم النتائج المتوصل إليها تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في نظام المعلومات، الذي يقوم بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة وبخصوص أوجه الاختلاف كان في المتغير التابع وهو تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكذلك في العينة التي كانت موجهة للمؤسسات الاقتصادية عكس عينة دراستنا الي كانت موجهة لموظفي المؤسسة .

أما الدراسة الثانية لها نفس خصائص الدراسة الأولى، واهم النتائج المتوصل إليها هي أن معظم المؤسسات تستخدم وسائل الاتصال كالهاتف والفاكس والبريد الالكتروني.

أما الدراسة الثالثة تتشابه مع دراستنا في معظم الخصائص ماعدا العينة كانت موجهة لموظفي مؤسسة البريد وان المتغير التابع يتمثل في تحسين جودة الخدمة بينما في دراستنا يتمثل في تحقيق الجودة واهم النتائج المتوصل إليها أن نسبة 52.5% من أفراد العينة أجابوا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين جودة الخدمة.

أما الدراسة الرابعة تتشابه مع دراستنا في معظم الخصائص ماعدا العينة كانت موجهة لموظفي المؤسسات الاستشفائية وأن المتغير التابع يتمثل في تحسين الاتصال الداخلي بينما في دراستنا يتمثل في تحقيق الجودة واهم النتائج المتوصل إليها أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي.

أما الدراسة الخامسة تتشابه مع دراستنا في معظم الخصائص ماعدا العينة كانت موجهة لموظفي الجامعة، وان المتغير المستقل يدرس الأثر بدل دور تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع يدرس إدارة الجودة بدل من تحقيقها يتمثل في تحسين جودة الخدمة بينما في دراستنا يتمثل في تحقيق الجودة، واهم النتائج المتوصل إليها انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الجودة الشاملة، أما الدراسة السادسة تتشابه مع دراستنا في معظم الخصائص ماعدا العينة كانت موجهة لموظفي وزارة المالية، وان المتغير التابع يتمثل في تفعيل وظيفة الموارد البشرية بينما في دراستنا يتمثل في تحقيق الجودة واهم النتائج المتوصل إليها انه عرفت إدارة الموارد البشرية من حيث الوظيفة والأهداف والأدوار تغيرات متعددة تلازمت مع التغيرات التي شهدتها نمو المؤسسات أو الصناعة وكل هذه التطورات ساهمت بشكل كبير بتنامي دور هذه الإدارة واختلاف النظرة لدورها وأهميتها ومكانتها .

ومن خلال الدراسات الأجنبية نجدها أنها تتلاقى مع دراستنا في معظم الخصائص ماعدا العينة موجهة للقطاع العام والمؤسسات الصناعية في حين في دراستنا كانت موجهة لموظفي للمؤسسات الرياضية واهم النتائج المتوصل إليها أن أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق كافة إبعاد إدارة الجودة الشاملة وفي مقدمة ذلك زيادة الإبداع، والمعلومات، والتحليل وكذلك التأكيد على جودة الموردين، ونتائج الجودة.

كذلك وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تطبيق إبعاد إدارة الجودة الشاملة.

وان النتائج المتوصل إليها في دراستنا أن لتكنولوجيا المعلومات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

الجانب النظري

الفصل الاول

تكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

إن التطورات التكنولوجية الأخيرة التي يشهدها العالم اليوم، أدت إلى استحداث تغيرات كبيرة على كل المؤسسات، فظهر على الصعيد الاقتصادي اقتصاد المعرفة، الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات، والتي أصبحت ضرورة حتمية من أجل معرفة كل المتغيرات الآنية والمعاصرة، حيث تعد هذه الأخيرة من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات من أجل التطور والبقاء.

ولقد أصبحت المعلومة قوة مؤثرة في قرارات الدول وعلى جميع المؤسسات مهما كان نوعها ونشاطها حيث باتت جميع عمليات وأنشطة المؤسسات، تعتمد على حد كبير على حجم ونوعية المعلومة المتوافرة حيث لا تستطيع جمع هذه المعلومة وتخزينها وتحليلها واسترجاعها دون وجود أساليب وتقنيات حديثة ، ومن هنا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات ، والدور الذي تلعبه في تنمية مهارات وقدرات العاملين وفي تحقيق التنسيق والتكامل وزيادة قدرة المؤسسة للاستجابة السريعة للمتغيرات البيئية ، وهذا ما ينعكس إيجابيا على مستويات الأداء وزيادة الإنتاجية ورفع كفاءة أدائها الوظيفي والارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها.

وقصد الإلمام بمختلف المفاهيم للتفصيل أكثر في تكنولوجيا المعلومات قمنا بتقسيم الفصل إلى أربعة جوانب رئيسية وهي:

- ماهية المعلومة ونظم المعلومة
- أساسيات حول التكنولوجيا
- عموميات حول تكنولوجيا المعلومات
- تجهيزات تكنولوجيا وشبكة المعلومات

أولاً: ماهية المعلومة ونظم المعلومات

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات لابد من معرفة المصطلحات المشكلة لها والقريبة منها وهي المعلومة، نظم المعلومات، التكنولوجيا.

1- مفهوم المعلومة

تعتبر البيانات الركيزة الأساسية للمعلومة، لأن المعلومة عبارة عن بيانات تم معالجتها، وتنوع البيانات يؤدي بالضرورة إلى تنوع المعلومات.

1-1- تعريف البيانات: يمكن تعريف البيانات على أنها:

✓ حقائق وأفكار وأراء تصف حدثاً معيناً، ولكن دون إجراء تعديل أو تفسير أو مقارنة، حيث يتم الوصف لها بكلمات أو أرقام أو رموز ولذلك تعتبر البيانات هي المواد الخام التي تشتق منها المعلومات. (دباس الحميد، 2007، ص17)

✓ مجموعة من الحقائق الغير منظمة قد تكون في شكل أرقام او كلمات او رموز لا علاقة لها ببعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها. (البكري، وسلطان، 2001، ص97) ومما سبق نستنتج أن البيانات هي عبارة عن كلمات أو أرقام ليس لها معنى، غير مفهومة وغير واضحة يتم معالجتها للحصول على معلومات لها معنى

1-2- تعريف المعلومات: للمعلومة تعاريف عديدة ونذكر منها:

- يعرفها "Christel وآخرون" بأنها حقائق وبيانات منظمة تشخص موقفاً محدداً أو ظرفاً محدداً أو تشخص تحديداً ما أو فرصة محددة، وتبعاً لذلك فإن المعلومات هي نتيجة البيانات.
- كما يعرفها كل من "Prusak وDavenport" بأنها رسالة على شكل وثيقة أو اتصال صوتي أو مرئي، هدفها تغيير الطريقة أو الأسلوب الذي يدرك به المتلقي شيئاً ما فيكون لهذه الرسالة أثر في أحكامه وسلوكه، وهذا هو الفرق بين المعلومات والبيانات التي لا تحدث أي أثر. (عليان، 2012، ص273).

- وتعرف المعلومة أيضاً على أنها "عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها. (البكري، وسلطان، 2001، ص97)

ونستخلص مما سبق أن المعلومات هي:

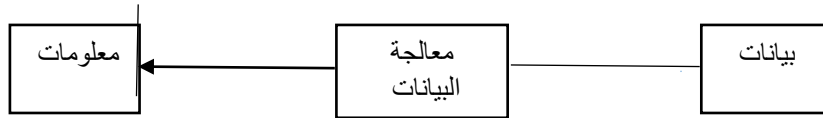
- بيانات تم معالجتها
- المعلومات لها معنى
- المعلومة يستطيع فهمها عند قراءتها على عكس البيانات

1-3- العلاقة الموجودة بين البيانات والمعلومات:

تعتبر البيانات هي المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات، وإذا طبقنا مفهوم النظم على تلك العلاقة فإن البيانات تمثل مدخلات يتم معالجتها للحصول على المخرجات التي هي عبارة عن المعلومات التي ينتجها النظام.

والشكل التالي يوضح تلك الفكرة.

الشكل رقم (1): العلاقة بين البيانات والمعلومات.



المصدر : من إعداد الطالب

1-4- خصائص وأهمية المعلومة:

إن المعلومة تساعد في زيادة المعرفة وتقليل عدم التأكد وتدعم عمليات اتخاذ القرارات في المؤسسة، ولكي تحقق المعلومة الفائدة المرجوة منها يجب أن تتصف بعدة خصائص وهي خلال فترة محددة من الزمن، وبشكل عام فإن تحقيق مستويات دقة أعلى يؤدي غالبا إلى زيادة التكاليف ولذلك يتم تحديد المستوى المطلوب من الدقة في ضوء تحليل التكلفة والعائد.

ب- **الشكل:** تقسم المعلومات حسب شكلها إلى معلومات كمية ومعلومات وصفية ومعلومات رقمية ومعلومات بشكل رسوم ومخططات بيانية الذي يضمن سرعة فهمها من قبل الأفراد الموجهة إليهم.

ج- **التكرار:** يقيس التكرار مدى الحاجة الى المعلومات المجمعة والمخزنة في الحاسوب فالمعلومات التي يتكرر استخدامها تمثل المعلومات النشطة في قاعدة البيانات والتي يجب الاهتمام بها وتحديثها باستمرار، أما المعلومات الراكدة وغير المستخدمة فيمكن التخلص منها أو حفظها في وسائط تخزين رخيصة التكاليف

د- **المجال:** يحدد مجال المعلومات مدى شموليتها، ويحدد مجال المعلومات المطلوب في ضوء طبيعة استخدام هذه المعلومات.

هـ- **المصدر:** يمكن أن تظهر المعلومات من داخل المنظمة أو خارجها، ويجب أن يهتم نظام المعلومات بتجميع ومعالجة البيانات الإدارية من مختلف المصادر المتاحة.

و- **التوقيت المناسب:** أهمية المعلومة ترتبط بشكل مباشر في توقيت الحصول عليها، فالمعلومة المفيدة الآن قد تفقد قيمتها لو حصلنا عليها بعد ساعة أو أقل.

ز - **اكتمالية المعلومة:** أن المعلومة الدقيقة والتي يتم الحصول عليها في الوقت المناسب قد تكون غير مفيدة إذا لم تكن مكتملة، فالاكتمالية يعني توفير المعلومات التي تغطي جميع جوانب الحالة التي تجري معالجتها، ويعتبر تقديم المعلومات الكاملة من الأهداف الرئيسية لنظام المعلومات الإدارية.

ح-صلة: يجب أن تكون المعلومات ذات صلة وثيقة بالحالة التي تجري معالجتها، ولذلك فانه يجب يقوم نظم المعلومات بالاهتمام بالمعلومات المتعلقة بالموضوع بصلة. (برهان، ورحو، 2015، ص29)

م-المرونة: يجب أن تتوفر في المعلومات خاصية القدرة على التشكيل، أي القدرة على تشكيلها إلى أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو صلوات ناطقة... الخ.

ي-سهولة النسخ: أي أن مستقبل المعلومة يستطيع نسخ ما يتلقاه من معلومات بسهولة. (بدير، 2010، ص128)

سبق نستخلص أن من خصائص المعلومة أيضا هي القدرة على إعادة صياغة المعلومة المكتوبة في شكل قوائم أو في شكل منحنيات بيانية (أعمدة، دوار نسبية) أو في شكل مخططات وجدول.

1-5-أهمية المعلومة:

تكمن شدة المعلومة من شدة الحاجة اليها:

- 1-لأنها تساعد المؤسسة في اتخاذ القرارات الصحيحة التي تحقق الأهداف المرجوة.
- 2-المعلومات تمكن المدراء ومنتخذي القرارات من أداء واجباتهم ومسؤولياتهم بشكل سليم ودقيق.
- 3-أصبحت المعلومات أكثر أهمية لأنها اعتبرت موارد اقتصادية ذات قيمة، وتحدد قيمتها بمدى ملاءمتها من حيث الكم والكيف، والتوفيق في بيئة الأعمال التي تتصف بسرعة التغيير والتطور الدائم في الأهداف والبدائل والوسائل، ويجب ان يكون تدفق دائم للمعلومات ليستطيع متخذو القرار التخطيط والرقابة على الأعمال، بالإضافة الى تحديد نتيجة نشاط وقياس المركز المالي لأي مؤسسة.
- 4-المعلومات مهمة جدا في المؤسسة، لأنها تمكن الإدارة من اتخاذ القرارات السليمة وتتكفل بتحقيق الأهداف، ويجب أن تتوفر خصائص في المعلومات بحيث تكون مفهومة وصحيحة ودقيقة، حتى يتم استخدامها بإيجابية في اتخاذ القرار وبذلك تؤدي لنجاح المؤسسة وتحقيق الصفة التنافسية لديها.
- 5-تساعد المؤسسة في زيادة معرفتها، وتحديد البديل الأفضل لها، ويمكن استخدام المعلومات في نشاطات المؤسسة ومنها ما يلي:

- تحديد المشاكل ومعرفة عناصرها

- التخطيط ووضع القرار

- وضع أساليب متابعة ومراقبة

- الحصول على النتائج الدقيقة والصحيحة . (فرحي، 2013، ص6-7)

وما سبق نستنتج ان المعلومة مهمة بالنسبة لأي مؤسسة، والحصول عليها في الوقت المناسب يساعدها على مواجهة التهديدات وزيادة الفرص.

1-6- أنواع المعلومة:

تتنوع المعلومات بتنوع محتواها وهدفها وحجمها وتختلف حسب ارتباطها بالموضوع، ويمكن تصنيف المعلومات إلى مجموعة رئيسية نذكر منها على سبيل المثال:

- **المعلومات التاريخية:** وهي المعلومات التي يتم جمعها عبر الزمن وتتعلق بقدرات زمنية
- **المعلومات العلمية:** وهي المعلومات التي تخضع إلى اختبارات وتجارب قبل تعميمها حول الموضوع الذي يتعلق به مثل المعلومات الفيزيائية، الكيميائية، الرياضية.
- **المعلومات الأدبية:** وهي المعلومات التي تعكس الاتجاهات والآراء والمعتقدات والأفكار للأشخاص الذين قاموا بإعدادها.
- **المعلومات الفنية:** وهي المعلومات التي توضح كيفية أداء وإنجاز وتنفيذ الأمور الفنية والأعمال المتخصصة مثل المعلومات الطبية الهندسية، القانونية.
- **المعلومات الوظيفية:** وهي المعلومات التي تتعلق بأي المجالات العامة مثل المعلومات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية.
- **المعلومات الإدارية:** وهي المعلومات التي تتعلق بكافة مجالات وأنشطة ووظائف المنظمات. (السمرائي، والزعبي، 2004، ص25)

وهناك معلومات أخرى للمعلومات وهي:

- **المعلومات التطويرية أو الإنمائية:** مثل قراءة كتاب أو مقال والحصول على مفاهيم وحقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه.
- **المعلومات الإعجازية:** وهي المعلومات التي يحصل الإنسان من خلالها على مفاهيم وحقائق تساعده على إنجاز عمل أو مشروع أو اتخاذ قرار.
- **المعلومات التعليمية:** وهذه تتمثل في قراءة الطلبة في مراحل حياتهم العملية للمقررات والمواد التعليمية.
- **المعلومات الفكرية:** وهي الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين تنوعات عناصر المشكلة. (المداحة، والذيابات، 2004، ص119)

ومما سبق نستنتج أن تصنيف المعلومات يختلف من باحث إلى آخر، فالفرق بين التصنيفين هو أن التصنيف الأول يعتمد على نوع المعلومة من حيث الموضوع الذي تتبناه أما التصنيف الثاني فيعتمد على نوع المعلومات بصفة عامة.

1-7- طرق الحصول على المعلومات:

هناك طرق عديدة للحصول على المعلومات، والتي يمكن تقسيمها إلى

- 1-7-1- **الحصول على المعلومات بشكل الغير مقصود:** أي عن طريق المعلومات المنشورة في الصحف والمجلات، وتعتبر المعلومات الواردة عن هذه الطرق اقل المعلومات تكلفة.

1-7-2- الحصول على المعلومات بشكل مشروط: ونعني بهذه الطريقة هي استقبال المعلومات وإدارتها وتحليلها لتقييم مدة فائدتها لعملية التخطيط مثل قراءة المجالات المتخصصة.

1-7-3- البحث غير الرسمي: ونعني بها هي الجهود الغير منظمة او الغير مخططة المبذولة للحصول على المعلومات المرتبطة بتحقيق هدف محدد.

1-7-4- البحث الرسمي: وتعبّر عن الجهود المنظمة والمخططة لاستقبال معلومات محددة لأغراض معينة مثل: بحوث التسويق، والإنتاج... الخ.

وعادة تكون تكلفة الحصول على المعلومات بطريقة رسمية مرتفعة تتطلب جهود تخطيطية مسبقة وتتمثل أهم طرق البحث الرسمي فيما يلي:

- وسيلة المقابلة الشخصية: تعتبر من أهم الطرق للحصول على المعلومات، حيث هناك من المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها الا بالمقابلة وجها لوجه، وفي مناسبات عديدة قد يدرك الباحث انه من الضروري رؤية وسماع صوت وكلمات الأشخاص موضوع البحث.

- وسيلة الاستبيان: عبارة عن وسيلة لجمع المعلومات عن طريق استمارة يجري ملؤها من قبل المستجوب ونجد ان هذا الأخير هو سيد الموقف، ونستخدم هذه الوسيلة لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجوبين، بشأن الحقائق التي هي على علم بها ولهذا يستخدم الاستبيان لكشف عن حقائق الممارسات الحالية والاستطلاعات الرأي وميول الأفراد.

- الملاحظة: تشمل هذه الطريقة على إرسال ملاحظين لتسجيل ما يحدث فعلا كما يندرج القياس الفعلي او الحساب ضمن هذه الطريقة، وأمثلة ما يحدث في إحصائيات الرقابة على الجودة.

التقارير: تقوم على أساس الملاحظات أو الأحاديث الغير رسمية، وقد تكون هذه التقارير قاصرة ومتحيزة، ولكنها في أحوال أخرى قد تكون مفيدة للغاية.

1-8- قيمة المعلومة

ان قيمة نتائج المعلومات او النشاط من قبل متخذي القرار الذين يستخدمون هذه المعلومات لتحسين الربحية تتلخص في:

تخفيض التكاليف الغير ضرورية تطبيق فنون تسويقية تحليل أفضل مسافات التكاليف تحسين التقنيات. (سيد صابر، 2011، ص47)

1-9- جودة المعلومة:

حتى وان تم إرسال المعلومات بطريقة فعالة فان جودة المعلومات تتحدد بطريقة استخدامها بواسطة متخذ القرارات، بمعنى اخر ان جودة المعلومات تتحدد بقدرتها على تحفيز الفرد متخذ القرارات ليتخذ موقفا معينا، وان يصل الى قرارات أكثر فعالية وهناك ثلاثة عوامل تحدد درجة جودة المعلومة وذلك من قبل من يستخدم هذه المعلومة وذلك من قبل من يستخدم هذه المعلومات وهذه العوامل الثلاثة وهي:

- منفعة المعلومات لنتخذ القرار
- درجة الرضا عن المعلومات من قبل متخذ القرار
- الأخطاء والتحيز. (ملوخية، 2009، ص54)
- ويمكن القول أن قيمة وجودة المعلومة:
- تكون عند الحصول عليها في الوقت المناسب
- تكون عند الحصول عليها بأقل تكلفة
- وان تكون من مصدر موثوق به

2- مفهوم نظم المعلومات

يعتبر نظام المعلومات مهما للمنظمات للتعامل مع جميع أنشطة تشغيل البيانات وتزويد المستفيدين بالمعلومات اللازمة خاصة المسيرين وأصحاب القرار.

2-1- تعريف نظم المعلومات:

عرف (ALTER) عام 1960 نظم المعلومات على انه " النظام الذي يستعمل تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق نقل وتخزين وجمع تحريك او نشر المعلومات المستعملة في العديد من العمليات . (جودي، 2017، ص101).

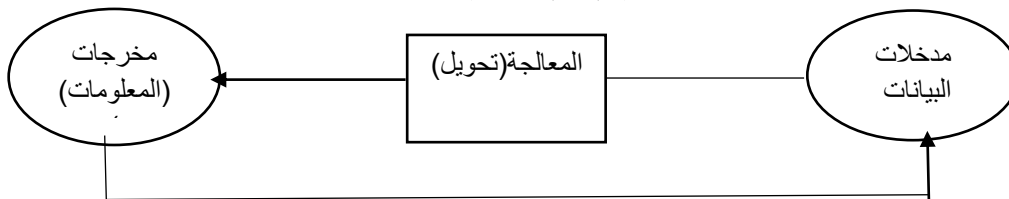
- أما نظام المعلومات من منظور إدارة الأعمال فهو ذلك الحل التنظيمي الذي تتوجه إليه وتتخذه الإدارة في المنظمة مستخدمة ومسندة على تقنيات تكنولوجيا المعلومات فيها لما تفرضه معطيات البيئة والمحيط من واقع مشكلات. (بوطيبة، 2012، ص48)

- وإضافة إلى إسناد عمليات اتخاذ القرارات وتنسيقها ومتابعة التنفيذ فان نظم المعلومات تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشكلات والمفاضلة بين البدائل الحل لكل منها واختيار الحلول التي تتفق مع المعايير والمقاييس التي تضعها إدارة المنظمة عموما لعملياتها.

- مجموعة من المدخلات التي تمثل بيانات ومعطيات مختلفة، يتم معالجتها للوصول إلى مجموعة من المخرجات للحصول على نتائج أفضل مقارنة بالمعايير المحددة لقياس الفائدة أو المردود. (النجار، 2010، ص39).

من التعاريف سابقة الذكر نستخلص أن نظام المعلومات هو عبارة عن عناصر مادية تستعملها المؤسسة لمعالجة البيانات التي تعتبر مدخلات للحصول على معلومات التي تعتبر كذلك مخرجات إضافية إلى التغذية العكسية والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02): نظام المعلومات.



تغذية راجعية،

المصدر: من إعداد الطالب

2-2- أهداف نظام المعلومات: يتمثل الهدف الرئيسي لنظام المعلومات في تزويد كافة المستخدمين بالمعلومات الضرورية والتي تسهم في تحقيق الأهداف التي يسعون إليها، وتتمثل أهداف نظام المعلومات فيما يلي:

- توفر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإستراتيجية الصعبة وذلك للتخفيض من حالات عدم التأكد من خلال تحليل كميات كبيرة من المعلومات.
- الوصول إلى الفعالية لاتخاذ قرارات ذات جودة أفضل بالتحليل المفصل لتدفق العمل في المنظمة.
- تحقيق الكفاءة والمقصود بها القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل.
- التعرف على الفرص واستغلالها، وذلك بتوفير أساس لتحليل إشارات التحذير المبكرة التي قد تأتي من داخل المنظمة او خارجها.
- تحسين أداء المنظمة بتقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملائها، وذلك عن طريق توفير كل المعلومات لهؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة وبالحجم الكافي.

2-3- وظائف نظام المعلومات:

- فيما يتعلق بالوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات يمكن القول أنها تتلخص فيما يلي:
- تجميع البيانات وتشغيلها: ادخال البيانات الى النظام وتقييدها والتحقق من صحتها ثم تبويبها ثم تصنيفها وترتيبها في دفعات متشابهة لتتحول الى معلومات قابلة للاستخدام.
 - تخزين واسترجاع المعلومات: يتم حفظ البيانات والمعلومات وتخزينها بطريقة يسهل الرجوع اليها عند الحاجة لاستخدامها في القرارات المستقبلية.
 - رقابة وحماية البيانات والمعلومات: تتضمن التأكد من خلو البيانات والمعلومات من الأخطاء خلال مراجعتها وضمان عدم التلاعب والعبث بها.
 - تحديد المسؤولية: تساعد في تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمنظمة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء، ومنه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين.

2-4- خصائص نظام المعلومات:

- تتميز نظم المعلومات بخصائص أساسية تعتبر بمثابة معايير مساعدة على تقييم كفاءة هذا النظام وفعاليتها في المنظمة، ومن بين أهم هذه الخصائص نجد:
- التوازن: يعمل على تحقيق التوازن بين الأهداف المرجوة، وبين دقة المعلومات وتكلفة الحصول عليها.
- التكامل بين عناصر النظام: يمثل وحدة متماسكة، حيث يوفر التكامل مع كل وحدات المنظمة والتي يخدمها النظام.

- توفير المعلومات اللازمة: من حيث درجة دقتها وزمن وصولها.
- تحقيق الكفاءة والفاعلية: إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية.
- تحديد التغيرات البيئية: من خلال عملية التردد واليقظة المستمرة التي تمكن من استغلال الفرص المتاحة وفي نفس الوقت تجنب العراقيل والتهديدات الخارجية.
- التواصل: يعتبر نظام المعلومات شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام والمصالح ببعضها.

ثانياً: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات

إن وجود التكنولوجيا في المؤسسات مهم جداً مهما كان نوعها وشكلها، وهذا نظراً لأهميتها وحتمية وجودها وانتشاره

1-تعريف التكنولوجيا: للتكنولوجيا تعريف عديدة تختلف من باحث إلى آخر نذكر منها:

✓ هي الأسلوب المنهجي المنظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية، والتكنولوجية الحديثة تتمثل في الكمبيوتر وما يتصل به من معدات اتصال وبرمجيات تمكن الكمبيوتر من التخاطب مع الأجهزة الأخرى. (كمال، 2012، ص117-118)

✓ هي الأدوات والأجهزة والكمائن والأساليب والأفكار التي تتجسد في أهداف العمل والطرق المستخدمة استخداماً اقتصادياً.

✓ يعرفها "Jean Perin" بأنها المعرفة المنظمة المشكلة للتقنيات.

✓ كما يعرفها "Root" بأنها مجموعة المعارف التي يمكن أن تستعمل في إنتاج وإنشاء سلع جديدة.

أما من حيث تعريفها من حيث اللفظ فهي مركب من مقطعين "Techno" وتعني في اللغة اليونانية الفن أو صناعة يدوية و(Logiie) تعني علم أو نظرية، وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي". (زمام، وسليمان، 2013، ص165) ومن التعاريف سابقة الذكر نستنتج أن التكنولوجيا هي مجموعة من العناصر المادية (الحاسوب، البرمجيات، الأنظمة... الخ) بالإضافة إلى العناصر الغير مادية أي المعنوية (المعارف والأفكار... الخ) المستعملة من أجل تحسين الأداء والإنتاجية.

2-عموميات حول تكنولوجيا المعلومات

لقد تم التطرق في المباحث السابقة إلى المصطلحات التي تتشكل منها تكنولوجيا المعلومات، أما في هذا المبحث سوف نتطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات أهدافها، أهميتها.

2-1-تعريف تكنولوجيا المعلومات:

لقد تعددت التعاريف التي تخص تكنولوجيا المعلومات ومنها ما يلي:

✓ تكنولوجيا الحاسوب الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وتكنولوجيا الاتصالات والشبكات وغيرها من تكنولوجيا معالجة المعلومات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب.

(العمرى، والسمراي، 2009، ص 132)

✓ كل أداة حاسوبية يستخدمها الأفراد في عملهم مع المعلومات، ولدعم أنشطة معالجة المعلومات في المؤسسة.

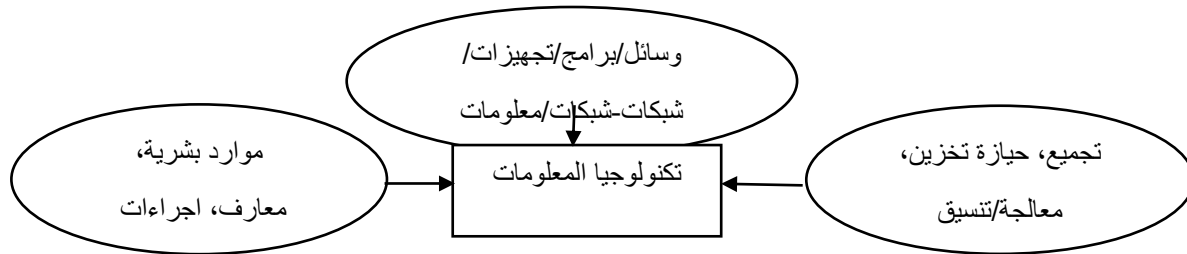
✓ وجاء في تعريف منظمة "اليونيسكو" بأنها تطبيق التكنولوجيات الالكترونية ومنها الكمبيوتر والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها، واسترجاعها، وتوزيعها، ونقلها الى مكان اخر.

✓ كما يعرفها "اوبرين" بأنها المعدات والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات وتكنولوجيات معالجة المواد الأخرى.

✓ ويعرفها "مارتن وبراون" على أنها تكنولوجيا الحاسوب (أجهزة وبرمجيات) لمعالجة وتخزين المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات اللازمة لبث المعلومات (الكساسة، 2001، ص 34)

✓ ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص ان تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من التجهيزات والبرمجيات التي تستعملها المؤسسة من اجل تحقيق جودتها وتحسين الأداء.

الشكل رقم (3): تكنولوجيا المعلومات



المصدر: عبد الرزاق حميدي، تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتعزيز المصارف، مجلة المعارف، العدد 13، الجزائر، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة، 2012، ص 158.

2-3- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات:

مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تطور مترابطة والتي تتحصر في خمسة مراحل وهي:

• المرحلة الأولى:

وتتمثل في اختراع الكتابة السومرية او المسمارية ثم الكتابة التصويرية ثم مختلف الأنواع الأخرى.

• المرحلة الثانية:

وتتمثل في اختراع الطباعة ابتداء من الحجرية الثابتة ثم الحروف المعدنية الثابتة ثم بعد ذلك الطباعة المعدنية المتحركة.

• المرحلة الثالثة:

وتمتد بثورة المعلومات ابتداء من اختراع الطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، واختراع الحاسوب وصولاً إلى إنشاء الشبكات المعلوماتية.

• المرحلة الرابعة:

وتمتد من أوائل محاولات بناء حاسوب الأجيال الأولى للحاسبات وبداية عمليات تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، والجيل الثاني للحاسبات، ومراحل الحواسيب الصغيرة.

• المرحلة الخامسة:

وتبدأ بالجيل الثالث للحاسبات وبناء النظم المحلية والتي أطلقت عليها اسم الدوائر الالكترونية المتكاملة، والجيل الرابع للحاسبات والتي تتميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجة المايكروية والحاسبات المايكروية، ونظم الأقراص المكتتزة والانترنت والتطورات.

2-4- أهمية تكنولوجيا المعلومات

إن تكنولوجيا المعلومات ليست مسألة فنية فحسب، ولكنها مسألة حضارية وثقافية فهي ترتبط بتغيير قيم ومفاهيم وعادات سائدة في المجتمع، وان يسبقها إقرار بان المعلومات أكثر أهمية من التكنولوجيا بقدر كبير، ولا تدعوا الحاجة هنا لإثبات فوائد المعلومات، إذ أنها أصبحت معروفة لدى القاصي والداني، كما ان صانعي القرارات في أرجاء الوطن يكثرون ترديد كلمة معلومات في كل مرة يتحدثون فيها عن التنمية والتطوير في القطاعات المختلفة. (احمد، 1993، ص42)

وبهذا الصدد يضيف سعد غالب ياسين إلى أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت المحفز الرئيسي

لنشاطات الأعمال في عالم اليوم، وذلك بسبب القرارات والإمكانيات لهذه التكنولوجيا، والمتمثلة في

- السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات في أرجاء العالم.

- تقديم وبوضوح معلومات تتحدى العقل البشري.

- تخزين كميات كبيرة من المعلومات في مكان صغير وسهل الوصول اليه.

- القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم وبالغة السرعة.

-تشغيل عمليات الأعمال شبه الآلية والمهام المنجزة يدويا بشكل آلي. (الخفاجي، وآخرون، 2008، ص85).

كما أصبحت تكنولوجيا المعلومات وما يرافقها من تقدم علمي وتقني وتغيير نوعي في حقول المعرفة فضاء رحبا من خلال انبثاق ثورة المعلومات وشبكة الانترنت، الأمر الذي جعل منها ومن أدواتها القاعدة التقنية للانطلاق في مجال الأعمال، فقد أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها من أهم الركائز التي تمكنها من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة، إضافة إلى

أثر ذلك في توفير الوقت والجهد والمال، سواء كان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أو نقلها أو حفظها. (العبادي، والعارض، 2012، ص27)

2-5- خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:

- تقليص المسافات: فالتكنولوجيا تجعل الأماكن متجاورة إلكترونياً

- تقليص المكان: حيث ينتج عن وسائل التخزين استيعاب حجم هائل من المعلومات المخزنة التي يمكن التوصل إليها ببسر وسهولة. (العبادي، والعارض، 2012، ص29)

- الكونية: البيئة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة ان تتبع المسارات المعقدة تكف المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونياً عبر الحدود الدولية ذهاباً وإياباً أقصى مكان في الأمر إلى أدناه. (شطاح، 2006، ص26)

- الجمهورية: ومعناه أن المعلومات قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير)، أو قد توجه إلى فرد بعينه.

- النممة: بمعنى آخر أسرع، أرخص، ... الخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.

- الذكاء الصناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هي تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج. (بدريسي، 1994، ص5)

- قابلية التوصيل: أي إمكانية الربط بين مختلف الأجهزة الاتصالية على اختلاف أنواعها وشركات إنتاجها والبلدان المصنعة لها.

- اللاتزامية: ويعني إمكانية استقبال الرسائل في أي وقت يناسب المستخدمين مما يجعلهم غير مطالبين باستخدام الأنظمة في نفس الوقت.

- الثبات: تميزت تكنولوجيا المعلومات بقدرتها على أداء نفس الأعمال والوظائف، وبنفس الوتيرة والتكرار نفس المهام، فالحاسوب يمتاز بقدرته على تكرار العمل بصورة ثابتة أي إجراءه مرة بعد أخرى بنفس الأسلوب ويحصل على نفس النتائج تماماً، ولأي عدد من المرات. (الصباغ، 1998، ص184)

- تكوين شبكات الاتصال: وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين ومنتجاتي الآلات مما يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى. (بدريسي، 1994، ص5-6)

- التفاعلية: لأن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكنه أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت وهذا ما يعرف في العملية الاتصالية برفع الصدى ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

- اللامركزية: ما يوفر نوعاً من الاستقلالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت مثلاً يتمتع بالاستمرارية في العمل وذلك في كل الحالات لأنه لا يمكن لأي جهة مهمة كانت ان تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

- قابلية التحرك والحركة: وذلك لأنها تسمح للمستخدمين بالاستفادة من خدماتها في أي مكان وحتى أثناء التنقل مثل استعمال الحاسب الآلي النقال وحتى الهاتف النقال.
- قابلية التحويل: هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة او مقروءة.

2-6- وظائف تكنولوجيا المعلومات

- 1- **تحصيل المعلومات:** ويكون عن طريق جمع البيانات والمعطيات التي تمكن المستفيد منها فيما بعد وذلك في شكل ملفات مرتبة ومحفوظة الى وقت الحاجة وهذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية، أرقام، صور، إحصائيات... الخ.
- 2- **المعالجة:** وتأتي في المرحلة الثانية فبعد تحصيل المعلومات يمكن أن نقوم بمعالجتها فالمعالجة حيث تقتضي تحويل البيانات والرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك ومعنى المعالجة هو تحويل أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر ويمكن تمييز عدة أنواع من المعالجة
 - معالجة النصوص
 - معالجة الأشكال
 - معالجة الأصوات

- 3- **الخلق:** وهناك من يشير إلى مصطلحات التخليق، لكن المهم تكنولوجيا المعلومات تتيح لنا إمكانية إنتاج معلومات جديدة عن طريق تنظيم وتحليل ومعالجة المعلومات والبيانات المتوفرة وعرضها في شكل جديد.

- 4- **التخزين والاسترجاع:** من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والتي تعبر مما يميز به هي قدرتها على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات واسترجاعها عند الطلب وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات، يمكن المحافظة على المعلومات في اقل حيز ممكن واسترجاعها عند الحاجة. (تومي، 2016، ص 69)

- 5- **نقل وإرسال المعلومات:** لقد أدى الاستخدام المتزامن لتكنولوجيا الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات في أي نقطة في العالم، عن طريق استخدام شبكات المعلومات وشبكات الاتصال الحديث، وظهور ما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات والشبكة العالمية للمعلومات. لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإنسان إمكانيات التجوال في هذه القرية العالمية بدون حدود وإرسال المعلومات إلى حيث يشاء. (تومي، 2016، ص 70).

2-7- متطلبات تكنولوجيا المعلومات

- إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات والمؤسسات يتطلب القيام بدراسات وافية لما تحتاجه وما تتطلبه من تحقيق التدفق الحر للمعلومات وإنجاز الأهداف المنشودة من وراء تطبيق هذه

التكنولوجيا، وقبل أن تقوم بشراء أدوات تكنولوجيا المعلومات يجب أن نطرح على أنفسنا مجموعة من الأسئلة وهي:

- ماهي الأسباب التي أدت بنا إلى التفكير في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات؟
 - ماهي الوسائل والمعدات التي نحتاجها؟
 - هل لدينا الإمكانيات المادية والبشرية والبنى التحتية لإدخال هذه التكنولوجيا؟
 - ما هو الحل البديل في حالة فشل هذه الخطوة في إثبات ثمارها؟
 - هل إدخال هذه التكنولوجيا سيؤثر على العاملين والمؤسسة ككل؟
 - هل لدينا القدرة على تجاوز الأخطار التي تتعرض لها تكنولوجيا المعلومات؟
- إن طرح هذه الأسئلة وغيرها تجعلنا أكثر دراية ومعرفة بالشيء المراد استحدثه لكيلا يقبل الإنسان على شراء هذه التكنولوجيا بأثمان باهظة ثم تتسبب له في تحقيق نتائج وخيمة، والعيب ليس في تكنولوجيا المعلومات بل في عدم توفر متطلبات تطبيقها ومن أهمها:

1- الاستعمال الفعال والتطبيق الأنجح لتكنولوجيا المعلومات غالبا ما يتطلب بعض التغييرات في الهياكل الاجتماعية والأنظمة الإدارية التي تتعامل مع التكنولوجيا.

2- توفير المكان المناسب والجو الملائم لأن تكنولوجيا المعلومات عرضة لكثير من الأخطار سواء كانت طبيعية مثل الزلازل والفيضانات والرطوبة والحرارة، أو البشرية مثل التخريب والسرقة.

3- الاهتمام بتوجيهات الإدارة والمحتوى الضمني الذي تستخدمه لتدعيم التغيير التكنولوجي المبتكر (حسن، 2003، ص 463)

4- توفير متخصصين على درجة عالية من القدرة على التفكير والتخطيط والتجديد والإدارة حتى يتمكن من الدخول الى سوق المعلومات الرائجة التي يشتد فيها التنافس بين الشركات والهيئات.

5- توفير الرغبة لدى الإدارة في تبني توجهات واضحة اتجاه تخريب وتحمل المخاطر، وإن لا يبقى دوره فقط هو الالتزام بالاستجابة للطلبات وردود الأفعال اتجاه ما يحدث.

6- ضرورة رفع مستويات التعليم الأساسي والجامعي والتدريب وتظافر سياسة التشغيل مع غيرها من السياسات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

7- الحاجة المستمرة للمهارات الفردية والخلقية والتعليمية الملائمة للعمل على تطوير الذكاء الاصطناعي والحرص على حسن استخدامه حيث إن الطلب يزداد أكثر فأكثر على الخبراء للتعامل مع

تكنولوجيا المعلومات تصميمًا وتطويرًا. (قندليجي، 2008، ص 28)

3- معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

رغم الأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات في التحول الذي يشهده العالم إلا أن الاستفادة القصوى من الخدمات وتطبيقات هذه التكنولوجيا فتحول دونها بعض المعوقات والتي تضاف إلى عدم توفر متطلبات تكنولوجيا المعلومات ونذكر منها:

- ضعف البنية التحتية التي تواكب ثورة المعلومات، والتي تتمثل أما في غياب الاعتمادات المالية التي تخصصها الدول لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وقلة الخبرات
- وعدم توفرها بالشكل الذي يقابل التطورات المتوالية لهذه التكنولوجيا، أو لعدم وجود الكفاءات التي تتوافر لها الخبرة والعلم لإدارة القطاع التكنولوجي.
- الكلفة الباهظة لأجهزة تكنولوجيا المعلومات نتيجة احتكار سوقها من طرف الشركات الكبرى.
- عدم وجود ثقافة الوعي حول ما يمكن أن توفره تكنولوجيا المعلومات.
- وجود العقبات الإجرائية والتنظيمية وفرض أعلى الرسوم على الواردات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات.
- محدودية توفر المهارات اللازمة . (تومي، 2016، ص30)

4-تجهيزات تكنولوجيا المعلومات

4-1-الحاسوب:

4-1-1-تعريفه: يعرف الحاسوب بأنه "آلة تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الرقمية بوسائل الكترونية، وتحت تحكم البرامج المخترنة به ، (محمد، وكامل، 1999، ص7) فالحاسوب يعتبر آلة مادية تقوم بمعالجة البيانات من خلال إجراء عمليات حسابية ومنطقية عليها عن طريق مجموعة من البرامج الموجهة لها الحاسوب ، ويعرف أيضا بأنه "عبارة عن مجموعة من الأسلاك والدوائر الكهربائية والالكترونية ، فالحاسوب لا يفهم لغة البشر وإنما يتم به إدخال المعلومات بلغة الآلة ، (احمد، 1985، ص307)

ويشيد هذا التعريف إلى أن الحاسوب مجموعة من الأجهزة المترابطة والمتصلة ببعضها البعض لتأدية وظيفة معينة، ويتم من خلالها إدخال المعلومات ومعالجتها بواسطة لغاته أو برامجه واستخراجها بسرعة بالغة ،وقدرة الحاسوب لا تفوق العقل البشري وإنما ينفذ أوامر يتلقاها من الإنسان فقط .

4-1-2-تطور الحاسوب:

لقد تطورت الحاسبات الالكترونية بعدة أجيال، بدءا من أول استخدام للحاسوب في بحوث العمليات ثم تطور وأصبح يستقبل البيانات الذهنية إلى جانب الأرقام، وبذلك بدا يحقق انطلاقته النهائية وأصبح بإمكان استخدامه في مجالات واسعة، وفي ما يلي نستعرض مسيرة هذا التطور.

• الجيل الأول (1940-1956)

تكونت أول شركة لإنتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم UNIVC.(مكاوي، 1993، ص60)

الجيل الثاني (1956-1963)

في أوائل الستينيات، حيث حل الترنزيستور محل الصمامات المفرغة ليصبح أصغر وأكفأ أسرع.-الجيل الثالث (1964-1971)

جاء نتيجة استخدام شرائح الدارات المتكاملة.(نبيل، 1999، ص60)

• الجيل الرابع (1971-1981)

ولا يختلف عن سابقيه الا في كثافة العناصر الالكترونية التي أمكن دمجها في رقيقة السليكون. (عبد الحق، 2000، ص144)

الجيل الخامس (1981 الى يومنا هذا)

تبدأ هذه المرحلة مع ظهور الحاسبات الشخصية الى يومنا هذا، حيث تميزت هذه الحاسبات بصغر الحجم وبسهولة التشغيل.

4-1-3- مكونات الحاسوب:

يتكون الحاسب الالكتروني من ثلاث وحدات رئيسية ولا يمكن ان يعمل بدون واحد منها وهي:

○ وحدات الادخال :

وهي المسؤولة عن ادخال البيانات والبرامج الى الحاسب وفق لغة يفهمها تسمى لغة الحاسب، وتعرف بانها الأجزاء الصلبة المستخدمة لإدخال البيانات. (الداهمة، 2007، ص339) فهي تمثل حلقة الوصل بين مستخدم الحاسب والحاسب نفسه، فمن خلال هذه الوحدات يستطيع مستخدم الحاسب ادخال البيانات والبرامج الى ذاكرة الحاسب، وتتولى هذه الوحدات تحويل الحروف والأرقام والرموز التي يدخلها المستخدم الى ما يناظرها من الشفرات او الرموز الثنائية، وفقا لنظام الترميز المستخدم في الحاسب ثم ارسالها الى الذاكرة، (سيد صابر، 2007، ص193) وتتمثل اهم وسائل ادخال البيانات في ما يلي:

○ لوحة المفاتيح، الفارة، الماسح الضوئي، شاشة اللمس، وحدات الإخراج، الشاشة، الطابعة، عارض البيانات، مكبرات الصوت.

○ وحدة المعالجة المركزية:

تعتبر وحدة المعالجة المركزية اهم جزء في الحاسوب، وهي المكان الذي تتم فيه معظم العمليات الحسابية او في الحواسيب الصغيرة يطلق عليها بالمعالج، 4 وتتكون وحدة المعالجة المركزية من ثلاث وحدات رئيسية وهي:

○ وحدة لحساب المنطق: تقوم بعمليات الحسابية، والمقارنات المنطقية المتكررة التي تضمن الحاسب والمنطق على عدد كبير من السجلات ودوائر الجامع والعدادات، وتقوم هذه الوحدة بمعالجة الفعالية للبيانات بتوجيه من البرنامج المعين الذي تتحكم فيه وحدة الرقابة. (السيد، 2004، ص32)

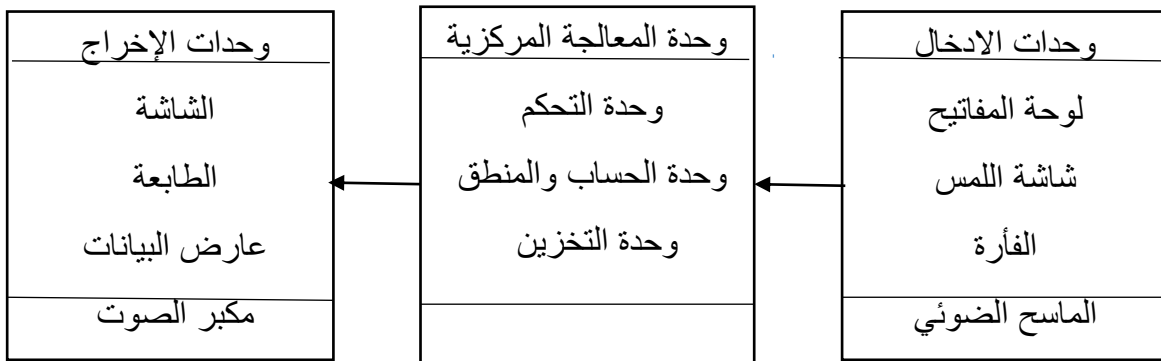
○ وحدة التحكم والمراقبة:

وهذه الوحدة تقوم بأعمال التحكم والمراقبة الآلية والتنظيم والتنسيق بين وظائف الوحدات المختلفة، وتقوم بالإضافة الى ذلك بتفسير التعليمات الموجودة بالبرامج، ومن ثم توجيه العمليات اللازمة لجميع وحدات الحاسب. (حلمي، 1991، ص124)

○ وحدة الذاكرة والتخزين:

وظيفتها تخزين البيانات والبرامج في الذاكرة سواء في الذاكرة الرئيسية او المخزنة داخل الحاسب او وحدات التخزين الخارجية (الثانوية) كالقرص الصلب، او القرص المضغوط، والأقراص الليزرية (بدر، 2003، ص34).

شكل رقم (4): مكونات الحاسوب الالى:



4-1-4- أنواع الحواسيب:

لقد أدى التطور الهائل في صناعة الحواسيب، وكذا الانتشار الواسع في استخدامها الى ظهور حواسيب كثيرة، تختلف عن بعضها البعض في الحجم والتمن والأداء، ويمكن تقسيم الحواسيب وفقا لمعيارين مختلفين:

4-1-4-1- من حيث الحجم:

يمكن أن نميز بين الأنواع التالية:

- **الحواسيب الكبرى:** وهي حواسيب كبيرة ذات قوة عالية وسرعة فائقة على الشركات والمنظمات الكبرى وعادة ما تكون في شكل حاسوب مركزي تتصل به طرفيات تقوم بإدخال وإخراج البيانات وترتكز كفاءة الحاسب الالكتروني في عظمة ذاكرته الالكترونية وسرعته الفائقة في عمله. (محمد، وآخرون، 2004، ص6)

- **الحواسيب المتوسطة:** وهي حواسيب صغيرة نسبيا في الحجم واقل سعرا، بعضها يكون في حجم المكتب وبعضها يكون أصغر من هذا مما يمكن وضعها فوق المكتب. (بشادي، 1983، ص16).

- **الحواسيب المصغرة:** وهي أكثر استخداما وانتشارا في العالم، لصغر حجمها وانخفاض ثمنها، وهي بدورها لها العديد من الاشكال، مثل الحواسيب المحمولة . (سونيا البكري، 1999، ص162)

4-1-4-2- من حيث طريقة العمل:

الحاسبات القياسية: وهي تلك الحاسبات التي تقوم بتشغيل البيانات المتعلقة بالظواهر الطبيعية كالتغيرات في درجة الحرارة، وابطس مثال لهذه الحاسبات هو الترمومتر الذي يرتفع فيه الزئبق او ينخفض متجاوبا مع ظاهرة طبيعية هي الحرارة . (سيد صابر، 2011، ص61)

الحاسبات الرقمية: وهي الحاسبات التي تعالج الأرقام والحروف وذلك بان تحول الحروف الى ارقام وتقوم بتشغيل هذه الأرقام لتحويلها من بيانات الى معلومات مفيدة. (بشادي، 1983 ، ص18)

4-2- الأقراص الضوئية:

هناك عدة وسائط للمعلومات لقيت اهتماما كبيرا من جانب اخصائي المعلومات والباحثين فالأقراص الضوئية هي وسائل لتخزين المعلومات، او عينة معلوماتية مصنوعة من المواد المختلفة وغالبا ما تصنع من البلاستيك وتغطي بطبقة فضية، وفي بعض الأحيان تصنع من مواد صلبة لها خصوصيات تمكنها من الصمود وعدم التأثر بالأشعة الضوئية التي تستخدم لتسجيل المعلومات عليها او لاسترجاع المعلومات منها، وهي عدة أنواع:

- أقراص بصرية قياسية.

- أقراص القراءة المباشرة.

- الأقراص الضوئية فقط.

- الكتابة مرة واحدة وقراءات عديدة.

- الأقراص المكثفة التفاعلية.

- الأقراص المرئية للقراءة فقط.

كما يمكن تقسيمها الى ثلاث أنواع رئيسية:

- الأقراص ذات القراءة فقط.

- الأقراص ذات الكتابة مرة واحدة فقط.

- الأقراص القابلة للمحو. (عبد المالك، 2004، ص59).

4-3- الماسح الضوئي:

هو أحد الأجهزة والمعدات الملحقة بالحاسوب، يقوم بفحص وإدخال مختلف أنواع المعلومات المكتوبة والمصورة والمرسومة والمخطوطة إلى ذاكرة الحاسوب، عن طريق تحويلها إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب، وذلك عن طريق برنامج خاص يقوم بالتعرف على الخطوط، يطلق عليه اسم برنامج التعرف على السمات الضوئية. (قندليجي، والسمرائي ، ص 313)

و للماسحات الضوئية عدة أنواع نذكر منها:

4-3-1- الماسح اليدوي: تتم عملية المسح بتمرير الماسح على الوثيقة المراد مسحها

4-3-2- الماسح الضوئي الرأسي: في هذه الحالة الوثيقة تخضع لنظام متحرك دوريا، يعرضها على المجال لقراءتها ويطلق عليه أيضا بماسحات الكتب، ويتميز بالحد من مخاطر اتلاف المصدر اثناء عملية المسح الضوئي ناهيك عن تجاوزه عائق انحناء الكتب والمجلدات.

4-3-3-الماسح الضوئي المسطح: تشبه آلة تصوير المستندات حيث يتم وضع الصورة فوق شاشة زجاجية ثم يتحرك الراس الماسح فوقها داخل الوحدة نفسها، وهذا النوع المسطح هو أشهر أنواع المسطحات وأكثرها استخداما لسهولة استخدامه ومعالجته للوثائق والصور A3، A4.

4-3-4-الماسح القياسي: تقوم فيه أنظمة القراءة المتعددة بقراءة الوثيقة، ورقمتها مع مراعاة جميع القياسات، وتوازن النصوص والصور والأشكال. (عبد الجواد، 2006، ص 57)

ثالثا: البرمجيات

1-تعريف البرمجيات: البرمجيات هو مصطلح يطلق على جميع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب، وتنظيم وحداته، وكذلك تنسيق العلاقة بين هذه الوحدات، ويشمل هذا التعريف نظم التشغيل وكذلك البرمجيات التي يقوم مصنعو الحاسوب بإعدادها والتي تمكن المستخدمين من استغلال عمل الحاسوب على أكمل وجه (العقلي، 1993، ص 327).

2-تطور البرمجيات:

المرحلة الأولى (1950-1960)

تميزت السنوات الأولى ببدايات ظهور البرمجيات بالتوجه نحو نظام المعالجة بالدفعات، والتي يعرف باسم batch system حيث يكون العمل المحوسب غير الفوري أو مباشر، وكذلك فقد اتسمت هذه المرحلة بتوزيع وتسويق محدود للنظم أو البرمجيات، وكذلك برمجيات منجزة بضوء طلبات لتطبيقات محددة عليها (قندليجي، 2002، ص 161)

○ المرحلة الثانية (1960-1975)

تميزت هذه المرحلة بظهور نظم تعدد المستخدمين والمنتجات البرمجية بالإضافة الى تطور نظم البحث الالي المباشر وقد ظهرت بدايات الجيل الأول من نظم إدارة قواعد البيانات. (الداهمة، 2007، ص 357)

○ المرحلة الثالثة (1975-إلى نهاية الثمانينات)

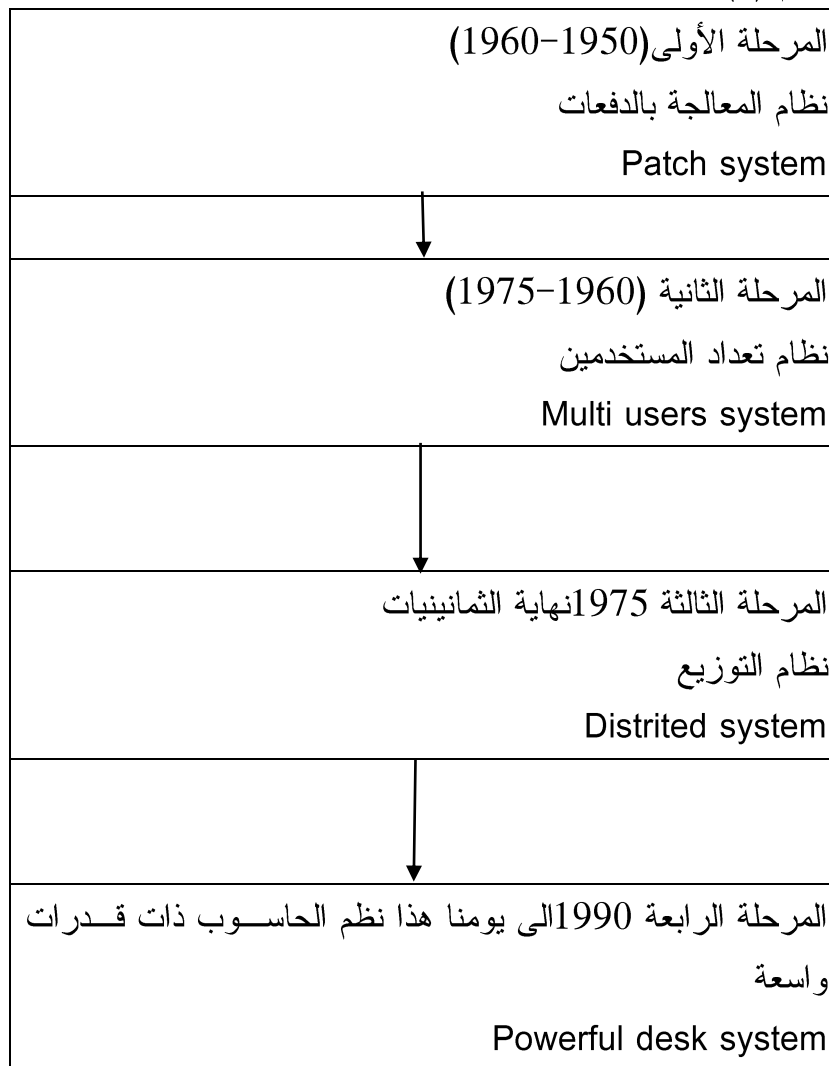
فقد بدا التطور في مجال البرمجيات في منتصف السبعينات من القرن الماضي، وأدى إلى ظهور نظم تراسل وتقوم بتوزيع البيانات والبرمجيات الخاصة، على مستوى شبكات المعلومات، وكذلك فقد أدى ظهور الأجهزة الحاسوبية قليلة الكلفة، وكذلك شركات ومؤسسات البرمجيات لتسويق عشرات أو لربما آلاف محددة من البرمجيات التي تم تسويقها في المرحلة السابقة.

○ المرحلة الرابعة (1990الى يومنا هذا)

وفي هذه المرحلة ظهرت النظم الخبيرة ونظم الذكاء الاصطناعي، ولقد واكبت (هذه المرحلة الجيل الرابع من تطور الحاسوب) التوجه نحو الجيل الرابع مع تطور البرمجيات، جوانب ومستجدات عدة أهمها: - الأجهزة والمكونات المادية.

- القدرات المتوفرة لبناء برمجيات عديدة. (قندليجي، والسمرائي، 2002، ص 163)

الشكل رقم (5): تصور لتطور البرمجيات



المصدر: قنديلجي والسمرائي، 2002، ص 163

3- أنواع البرمجيات:

3-1- البرامج الأساسية: وهي البرامج العامة والتي تقوم بإدارة موارد الحاسب الآلي، وتشمل برامج الحاسب جميع البرامج التي تدير وتراقب أجهزة الحاسب بالإضافة إلى ما تقوم بتنفيذه من عمليات (حلمي، 1997، ص 126)

وتشمل هذه البرامج على العديد من الأنواع المختلفة ونذكر منها:

- نظم التشغيل :وهي تمثل حلقة الاتصال بين المستخدم والحاسب، حيث ان الخطوة الأساسية في التعامل مع هذا الحاسب هي التعرف على نقطة نظام التشغيل المتبع فيه، ونظام التشغيل هو مجموعة من البرامج الأساسية التي صممت لإدارة عمليات الحاسب وملحقاته والتنسيق بين برامج التطبيقات المختلفة، ولقد ظهرت أنواع مختلفة من نظم التشغيل نظرا للاختلافات الفنية الكبيرة من الحاسبات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة ومن الأمثلة حول نظم التشغيل الشائعة.

نظام التشغيل :os,unix,multi finder. (حسان،2008،ص157)

- لغة الحاسب :يتكون الحاسب من مكونات كهربائية وإلكترونية يطلق عليها الدوائر المتكاملة، ومواد مغناطيسية، وكل من هذه الدوائر تكون على حالة من الحالتين، فهي إما في حالة توصيل للتيار أو في حالة عدم توصيل، أو ان الجهد الكهربائي موجودا أو غير موجود، كما أن المواد المغناطيسية إما أن تكون ممغنطة أو غير ممغنطة، وبالتالي فإن كافة البيانات والتعليمات يتم تمثيلها داخل الحاسب من خلال هاتين الحالتين الأمر الذي جعل من نظام الأعداد الثنائي الذي يحتوي على رقمين فقط هما الصفر والواحد هو النظام الذي يصلح لتمثيل هاتين الحالتين، وبالتالي تمثيل كافة العمليات التي تتم داخل الحاسب من خلال لغة يفهما نظام الحاسب . (محفوظ،2005،ص137)

3-2-البرامج التطبيقية: وهي عبارة عن مجموعة من البرامج الجاهزة والمصممة للإنجاز تطبيقات مختلفة يحتاجها مستخدمو الشبكة بإحدى لغات البرمجة وذلك لغرض تأدية تطبيقات معينة. بالتالي فإن برامج التطبيقات مصممة لأجل مشاكل محددة يحتاجها مستخدم نظام الحاسب . (طارق،2008،ص414)

ويستخدم المستخدم النهائي برمجية التطبيق لغرض تأدية النشاطات مثل معالجة الكلمات أو تطوير صفحة على الشبكة العنكبوتية. (قندليجي،والجنابي،ص295)

وتنقسم برمجيات التطبيق الى قسمين أساسيين هما:

3-2-1-برمجيات التطبيقية العامة: وتعد من أوائل الأنواع للبرمجيات الجاهزة في العالم ولا تزال منتشرة ومستخدمة في مختلف أنواع واختصاصات الشركات، ومن أشهرها حزم وبرمجيات معالجة النصوص وحزم الجداول الإلكترونية.

3-2-2-برمجيات التطبيقات الخاصة: هذه البرمجيات تقوم شركات خاصة ومتخصصة في موضوعات معينة بتطويرها ثم تسويقها محليا أو عالميا، وقد انتشرت انتشارا كبيرا نتيجة لفوائدها خاصة ما يتعلق بإمكانيات التطوير والتحدث والتوثيق والالتزام بتدريب المستخدمين وتزويدهم بالمعلومات الخاصة بإجراءات التطبيق. (الداهمة،2007،ص363)

رابعا: شبكة المعلومات

1-تطور شبكات المعلومات : ان فكرة التشابك فكرة قديمة قدم التعاون بين المكتبات ،ولكن الشبكات المعروفة اليوم ظهرت نتيجة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويعود الاهتمام بها الى سنة 1950،وهي سنة دخول مصطلح الشبكات القاموس الإنجليزي ،ويبقى هذا المصطلح مرتبط بشبكات السكك الحديدية والانهار والقنوات ،وفي سنة 1960تم انشاء اول شبكة تعاون في العالم وكانت تستعمل لحجز التذاكر للطيران بين شركة IPM وشركة الخطوط الجوية الامريكية ،2 وفي عام 1976تم استخدام مصطلح الشبكة في مجال المكتبات ومراكز التوثيق للإشارة الى شبكات المعلومات وظهرت في المرحلة أجهزة الحواسيب المتوسطة كنظم ترتبط بفعالية للاستخدامات المتعددة في المنظمات والمؤسسات وفي عام 1984قامت مختبرات البحوث الخاصة بمؤسسة زيروكس بتطوير بروتوكول اثيرنت AETHERENT الخاص بالشبكات المحلية .(بروش اودري،1999،ص214)

2-أهمية شبكات المعلومات: تقوم الشبكات بدعم سرعة الاتصال وسهولة نقل تبادل المعلومات، وبالتالي تكمن أهميتها في:

- التشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها.
- المشاركة في البرمجيات، فالبرامج المتوفرة لدى كل عنصر يمكن ان تكون متاحة للعناصر الأخرى.
- المشاركة في المعلومات وقواعد البيانات.
- اتاحت إمكانية تخزين ومعالجة احجام هائلة من البيانات وتمكين من استرجاعها بسرعة عالية مما ساندت إدارة المؤسسة في الحصول على المعلومات اللازمة بسرعة ودقة وفي الوقت المناسب.
- المساعدة على اتخاذ القرارات الأكثر واقعية وبناء أنظمة معلومات إدارية.
- زيادة كفاءة العاملين من خلال امتلاكهم المهارات وقدرات جديدة. (كامل،2000،ص15)

3-مزايا شبكات المعلومات:

لقد حل الحاسوب محل الآلة والمطبعة التقليدية، وأصبحت اغلب المؤسسات تستخدم الحاسوب في أداء أعمالها المتنوعة، ولقد ارتبطت الحواسيب الآلية عن طريق وسائل اتصال أفضل، ولقد أصبحت المؤسسة تنشأ شبكات المعلومات لما توفره هذه التقنية من مزايا.

-السرعة: توفر الشبكات طريقة سريعة جدا لمشاركة الملفات ونقلها ضمن نطاقها، حيث كان يتم نقل المعلومات من حاسب لآخر عن طريق نسخ هذه الملفات على الأسطوانات المرنة أو أقراص CD، أو أي حامل ثم تحميلها على الحاسب وهذه الطريقة كانت مضيعة للوقت، فضلا عن الجهد المبذول لإتمام عملية النقل (كمال،2006،ص280)

-التكلفة: تتيح بعض البرمجيات الشهيرة المعدة خصيصا للشبكات بتخفيضات هائلة مقارنة بالنسخ الموجهة للحاسبات المنفردة، وبالتالي فان الشبكة تساهم في ترشيد الانفاق حيث ان العائد من الاستثمارات الإلكترونية يكون مرتفعا جدا في حالة العمل الانفرادي، ومنه فان الشبكة تساهم في التقليل من التكلفة. (محمد الهادي، ص2004، ص333) .

-المشاركة في الموارد: لا يمكن توفير خدمات عن الموارد المتاحة في تطبيقات ومهام معينة الى فئات مختلفة من المستخدمين، وتعد المشاركة في الموارد من اهم الخصائص التي تميز شبكات المعلومات، حيث ان اغلب المؤسسات لا تستطيع تحمل تكلفة شراء عدد كبير من الطابعات، أجهزة الفاكس، أجهزة الموديم لكل حاسب على حدى والتي تكون في غنى عنها في حالة الربط بالشبكة أين يمكن لكل المستخدمين المشاركة. (محمد الهادي، 2001ص132).

-الأمن: يمكن وصف الملفات والبرامج المتاحة عبر الشبكة بانها نسخ محظورة، بمعنى انه لا داع للخوف او القلق من نسخ الغير قانوني للبرامج، كما يمكن تخصيص كلمات مرور معينة، بشكل يسمح للأشخاص معينين للوصول اليها واستخدامها، كما ان معظم الشبكات تتمتع بمواصفات امن عالية تقوم بحماية الأنشطة التي يؤديها مستخدموها من خلال برمجيات متخصصة بذلك مما يسمح بحماية الملفات والبيانات المتبادلة من حيث الدخلاء ويحافظ على خصوصية هذه الأنشطة .

(الحسيني وسرحان ،2006،ص22)

4-أنواع شبكات المعلومات:

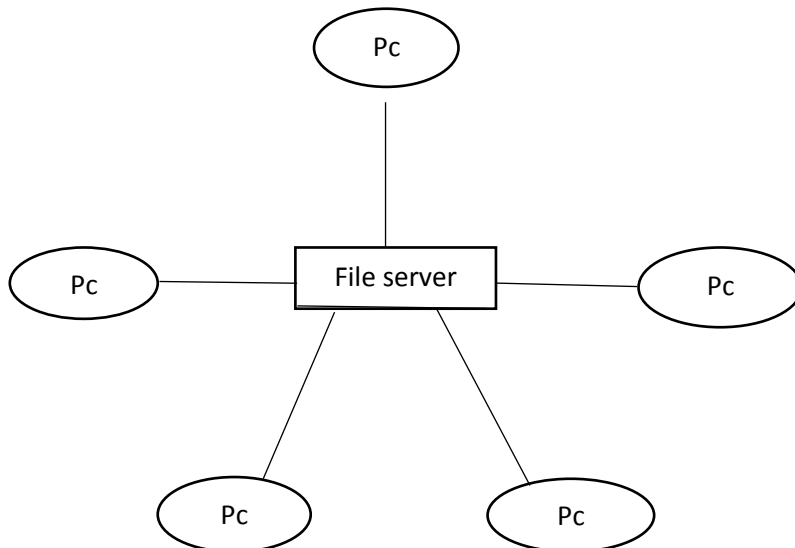
هناك أنواع عديدة لشبكات المعلومات، وقد تصنف هذه الأنواع تبعا للعديد من المقومات وفيما يلي استعراض لهذه الأنواع:

4-1-من حيث الهيكلية:

4-1-1-الشبكة النجمية:

وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال، وقد سميت بهذا الاسم لان شكلها يشبه النجمة حيث يكون الحاسب الرئيسي في الوسط والحواسيب الأخرى حوله مرتبطة به وهي من ابسط الشبكات، حيث يعمل الحاسب المركزي كنظام تحكم يتم من خلاله السيطرة على كافة أنواع الاتصالات من بين الأجهزة المتصلة به فأي انتقال للمعلومات يتم من خلاله (السالمي، 2005،ص30) .

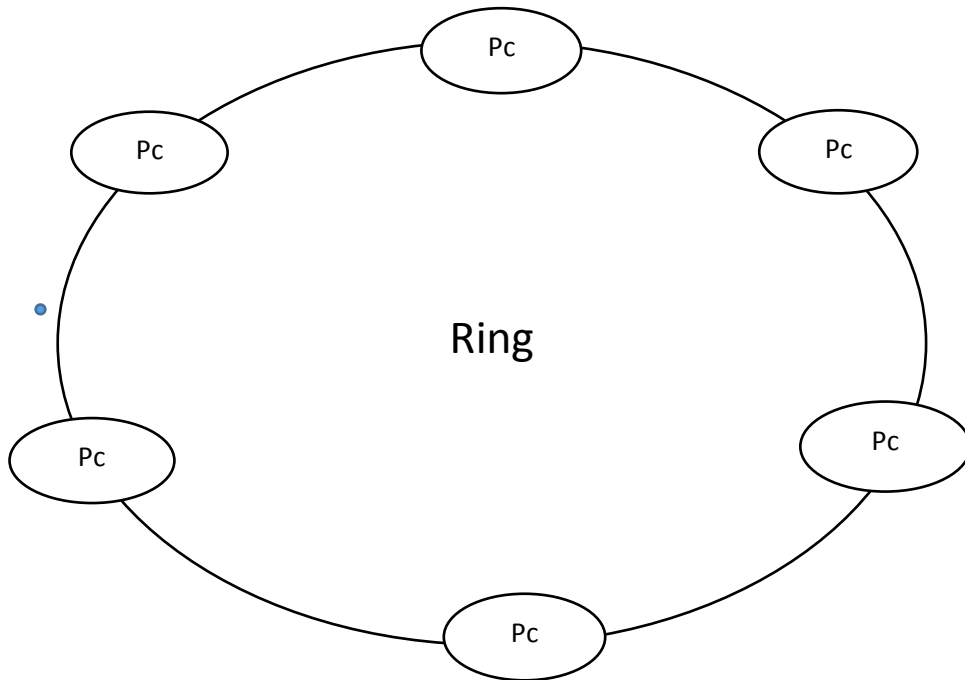
الشكل(6) يبين الشبكة النجمية



المصدر: سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية ص14

4-1-2- الشبكة الحلقية: ترتبط جميع الحواسيب في الشبكة الحلقية بواسطة دائرة مغلقة مع بعضها البعض مباشرة على شكل حلقة من حاسوب إلى آخر دون الحاجة إلى وجود حاسب مركزي وليس بالضرورة أن تتعطل الشبكة إذا عجز أحد الحواسيب في الدخول إلى الشبكة نظرا لوجود خط اتصال بديل عن الخط المتعطل. (النجار، 2007، ص208)

الشكل رقم (7) صورة الشبكة الحلقية



المصدر: سعد غالب ياسين نظم إدارة المعلومات ص 16

4-1-3- الشبكة الهرمية: تأخذ شكل شبكة شجرية أحيانا، وفي هذا الشكل من شبكات الحواسيب المتوفرة في مراكز ومؤسسات المعلومات وفي هذه الشبكة يكون ارتباط حاسوب مركزي عبر نقاط اتصال متعددة بالحواسيب والطرفيات ثالثة موزعة على شكل يشبه الشجرة. (اللاهمة، 2007، ص393)

4-2- من حيث التغطية الجغرافية:

4-2-1- الشبكة المحلية: هي شبكة موجودة في مساحة جغرافية، وينذر ان تتغذى الشبكة المحلية ميلا واحدا. (عبد الباعث، وايهاب، 2006، ص393).

4-2-2- الشبكة المتوسطة: وهي شبكة مرتبطة بالحواسيب الصغيرة نسبيا في الحجم واقل سعرا، بعضها يكون كحجم المكتب العادي، وبعضها يكون أصغر من هذا، بما يمكن وضعها فوق المكتب. (سونيا البكري، 1999، ص162).

5- نماذج عن شبكات المعلومات:

5-1- الانترنت: لم تحظ الانترنت بمفهوم موحد بين المختصين وهذا الاختلاف في التعريف صاحبه اختلاف في المسميات فنجد مثلا: الطريق السريع الرسمي شبكة المعلومات الرقمية، طريق البيانات السريع، المجتمع العالمي، شبكة الخدمات الرقمية المفضلة وشبكة الشبكات. (حامد الشافعي، 1999، ص416)

وسنتناول أكثر من تعريف حتى تتجلى لنا أوجه التشابه والاختلاف بالنسبة للتعريف المعطاة: عرفت ب: مجموعة من شبكات الحواسيب على اختلاف أنواعها وأحجامها وشبكة الاتصالات فيما بينها لتقدم العديد من الخدمات والمعلومات بين الأفراد والجماعات، تعتمد نظم تراسل عالمية عرفت ب(TCP/IP) وبرمجيات لتشكل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات والحواسيب المتصلة بالانترنت تساعد على نقل وتبادل المعلومات.

وكذلك "تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك شبكة عالمية أكبر.

وأیضا" الانترنت هي شبكة الشبكات.

كما أنها مزيج عدد كبير من الشبكات الفرعية التي تعمل بنظام مفتوح يسمح بالاتصال بين مجموعة هائلة من الحواسيب وفق لغة مشتركة واحدة هي TCP/IP التي تسمح بخلق نوع من التفاعل عن طريق تبادل المعلومات بسرعة عالية وبطريقة مرنة ولا مركزية. (العفسي، وغنيم، 1999، ص416) 5-1-1- خصائص شبكة الانترنت:

■ الانترنت مفتوحة ماديا ومعنويا: بإمكان أي شبكة فرعية او محلية في العالم أن ترتبط بشبكة الانترنت وتصبح جزءا منها دون قيودا شروط، سواء من حيث الموقع الجغرافي أو التوجه السياسي أو الاجتماعي.

■ الأترنت عملاقة ومتنامية: فالانترنت حققت ما لم تحققه أية تقنية سابقة في تاريخ الانسان من حيث السرعة في الابتكار والنمو فحيث احتاج المذيع 38 سنة ليصبح لديه 50 مليون مشترك واحتاج التلغراف الى 13 سنة، وفي حين احتاج الحاسوب الى 16 سنة اما الانترنت فإنها احتاجت الى 04 سنوات فقط هذا بالإضافة الى ان عدد المستخدمين لها في تزايد.

■ العشوائية: فالمعلومة المتواجدة في الانترنت هي بشكل عشوائي ومتناثرة ولذلك قامت عدو جهات غير ربحية وأخرى تجارية بإنشاء فهارس وتطوير برامج تقوم بالبحث عن المعلومة التي يطلبها المستخدم، ومن القضايا الشائكة هي ان شبكة الانترنت يصعب الرقابة أو المحاسبة على ما ينشر فيها.

- **الانترنت شعبية:** فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبية الانترنت لأنها وسيلة جماهيرية وليست مقصورة على فئة معينة، فسرعة التواصل عبر شبكة الانترنت هي سرعة الضوء ناقلة معها البيانات والمراسلات والمعارف، والمداولات المالية والعقود والاستثمارات فقد أصبح العالم كوكبا لا يعرف فيه التواصل نوما.
- **الانترنت وسيلة تجارة الكترونية هائلة:** فالانترنت تعتبر وسيلة تسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى (الجرائد، التلفاز، المذياع... الخ)، فالتجارة في المستقبل وفي اسواقها ستكون في الشبكة.
- **الانترنت متطورة باستمرار:** فالبحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات خاصة الشبكات هي متطورة ومستمرة في النمو نحو الأحسن، فعالم الانترنت كل يوم يعدنا بالجديد والمفاجئات والاختراعات والابتكارات المذهلة. (عباس، 2001، ص98-100)
- 5-2- شبكة الانترنت:** تعرف الأنترنت نت على أنها "شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة، لكنها تستخدم بروتوكولات الانترنت وكل أدواتها (بختي، 2003، ص158).
- وتعرف أيضا "الانترنت عبارة عن شبكة معلومات محلية خاصة بمؤسسة معينة، وتعمل الانترنت بروتوكولات وقواعد التي تبني عليها الانترنت خصوصا TCO/IP وذلك ليتمكن للأفراد داخل المؤسسة الاتصال فيما بينهم والوصول الى المعلومات وذلك عن بطريقة أسرع وأكثر كفاءة، واقل تكلفة. (ميلاد، 2004، ص158)
- كما تعرف كذلك انها "شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترنت والشبكة العنكبوتية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة او شركة معينة. (لعلام، 2004)
- وبهذا يمكن النظر إلى شبكة الانترنت أنها عبارة عن شبكة محلية (LAN) تستخدم او تطبيق عليها تكنولوجيايات وتطبيقات الانترنت (بروتوكولات)، حيث يمكن التعبير عنها بالصيغة التالية: الأنترنت =شبكة محلية (LAN)+بروتوكولات.

خلاصة :

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاستثمار فيها، أصبح مطلباً أساسياً لجميع المنظمات والهيئات، لا سيما منها المؤسسات الرياضية التي تسعى جاهدة للنهوض بمستوى خدماتها والارتقاء بها، في ظل وجود الكم الهائل من المعلومات والتطورات المتسارعة في ابتكار التقنيات الحديثة، من الحواسيب والبرمجيات ووسائل الاتصال وشبكة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت التي أضفت تغيراً جذرياً في بيئة الإدارة الرياضية وتحويلها من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية من خلال الاعتماد على نوعية وجودة التقنيات الحديثة المتعددة والتي ساهمت في تطوير خدماتها وتقديمها بأسلوب آلي وتوفير مصادر المعلومات الإلكترونية التي تتماشى مع رغبات المستفيدين وتلبي حاجياتهم من أجل الارتقاء بمستوى خدماتها لتكون مؤسسات عصرية قادرة على مواكبة مختلف التحديات البيئية والتكيف معها لضمان الجودة ومن ثم البقاء والاستمرار.

الفصل الثاني

الجودة الشاملة

تمهيد:

أصبح الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة ظاهرة عالمية، حيث أصبحت المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتمام خاص، وقد وصفت بأنها الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب ولذلك أضحت الجودة الوظيفية الأولى والفلسفة الإدارية وأسلوب الحياة لأي منظمة، لتمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة وسرعة التغيير، وظهور الأسواق العالمية وتزايد طلبات المستهلكين، مما اعتبر أن الجودة سلاحا استراتيجيا للحصول على الميزة التنافسية.

ويعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة القائمة على مجموعة من المبادئ، لذا سعت المؤسسات الحديثة منها المؤسسات الرياضية إلى تحقيق الجودة وجعلها الهدف الأساسي في ظل عالم متغير يسوده التنافس في تقديم الخدمات والسلع بصورة أفضل.

ومن هذا الجانب فإن مدخل إدارة الجودة الشاملة يقوم على فلسفة الأداء المستمر والتميز للإنتاج المتطور للسلع والخدمات بوفرة أعلى وتكلفة أقل وإرضاء العملاء داخل المؤسسة وخارجها، وكما تقوم هذه الفلسفة على أساس مجموعة من الأفكار الخاصة بالنظر إلى الجودة على أساس أنها دمج جميع الأنشطة المنظمة ووظائفها ذات العلاقة للوصول إلى مستوى متميز عن الجودة، فتصبح الجودة مسؤولية كل فرد في المنظمة مما يعظم أداء المؤسسة.

ومن المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وجود الاستعداد لتغيير السلوك التنظيمي لأعضاء المؤسسة والقدرة على تحديد أدوارهم، مع توظيف العائد من تطبيق هذه الفلسفة إلى منتجات وخدمات تسعى المؤسسة تقديمها للعميل.

وانطلاقا من المعطيات السابقة سوف يتم التطرق في هذا الفصل إلى التحدث عن موضوع إدارة الجودة الشاملة بدء بمفهوم الجودة الشاملة وتطورها التاريخي وأهمية وأسباب الاهتمام بها بالإضافة إلى إبراز أبعاد ومحددات الجودة الشاملة وتكاليفها وأهدافها ومبادئها ومتطلبات تطبيقاتها ومزايا ومعيقات تطبيقاتها وخاتما التطرق إلى مفهوم وأهمية وأهداف المؤسسة الرياضية .

أولاً: ماهية الجودة

لقد رأى بعض الكتاب أن الجودة ليست وليدة عصر الصناعة والثورة الصناعية، بل أن جذورها تمتد إلى القرن الثامن عشر قبل الميلاد وذلك ما عرف عن الفراعنة من دقة وإتقان للعمل في بناء معابدهم وما تركوا من شواهد باقية حتى إلى عصرنا هذا، وعلى الرغم من أن الجودة مغللة في القدم كما سلف إلا أنه حتى عصرنا هذا لا يوجد إتقان كلي حول مفهوم موحد للجودة، إذ تتعدد المفاهيم بحسب القطاع الذي تنتمي إليه، وكما نتمكن من فهم معنى الجودة الشاملة، لا بد أن نتعرف على ماهية الجودة ونحلل مفاهيمها المتعددة لنصل إلى تعريف واضح للجودة.

- **1- مفهوم الجودة :** هناك اختلافات عديدة في تعريف الجودة وفقاً لاختلاف وجهات النظر للكتابات من خلال مجموعة من التعريفات التي نوردتها فيما يلي :

- يرى كروسبي (ph.Crosby) أن الجودة هي " المطابقة للمواصفات ويقول بان الجودة هي مسؤولية الجميع ورغبات المستهلك هي أساس التصميم

- أما ديمينج (Deming) فيرى أن "الجودة توجه الى احتياجات المستهلك الحالية والمستقبلية. (يوسف، 2006، ص78)

- ويرى جيرو (Juran) أن الجودة " هي كفاءة الاستعمال "والجودة هي مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي الى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة. (السلي، 1995، ص18)

- **تعريف Taguchi:** بأنها تفادي للخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرسالها لمستعمل ويتضمن ذلك الخسائر الناتجة عن الفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها. (الوادي، 2010، ص20)

- كما عرفها " بات كوفمان وسندي واتمور (Pat Kaufman et Cindy wetmore) " هي تلبية احتياجات الزبون المتوقعة وإتقان الأعمال من أول مرة . (Kaufman, et, wetmore, 1994,p118)

- أما المعهد الوطني الأمريكي للمعايير يعرفها كما يلي: الجودة هي جملة من السمات والخصائص للسلعة أو التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة.

- **الجمعية الأمريكية:** الجودة تمثل الخصائص الشاملة لكيان ما، الذي يحمل داخله القدرة على إشباع الحاجات الصريحة والضمنية

- **هيئة المواصفات البريطانية:** هي مجموعة صفات وملامح وخواص المنتج أو الخدمة بما يرضي ويشبع الاحتياجات للضرورة. (أبو النصر، 2008، ص63)

- **تعريف المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) :** الجودة هي مجموعة الصفات والخصائص التي تؤثر على مقدرة سلعة أو خدمة على تلبية حاجة معينة. (احمد، 2010، ص27)

أما التعريف الإجرائي المقترح من خلال التعاريف السابقة فالجودة هي: تقديم منتج أو خدمة ذو نوعية عالية ومتميزة لتلبية حاجات ومتطلبات العميل بأقل تكاليف.

2- التطور التاريخي للجودة:

2-1 مرحلة فحص الجودة: كان التركيز على التحديد الواضح لمواصفات المنتج بالإضافة إلى تحديد الخطوات اللازمة لصنع المنتج، وبالتالي فإن المنتجات المطابقة للمواصفات الفنية يمكن تسليمها إلى العميل، أما المنتجات غير المطابقة للمواصفات الفنية فإنها تتلف أو يعاد العمل عليها أو يتم بيعها بأسعار أقل، إن عملية فحص المنتج كانت تركز فقط على اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها. (الغوالي، 2011، ص3)

2-3- مرحلة مراقبة الجودة : كانت الجودة هنا تهدف الى تقليل نسبة المبيعات (العيوب في المنتجات) مستخدمة بالإضافة للمرحلة الأولى تطبيق الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة لأداء أنشطة الجودة والتحقق من مطابقة المنتج لمقاييس الجودة ،وعلى الرغم من أن مراقبة الجودة أكثر تقدماً من مجرد مدخل الفحص إلا ان التقدم في إدارة الجودة جعل الاعتماد على مراقبة الجودة غير كافي بل وغير ملائم بمفرده لتحقيق التحسين المستمر. (يوسف، 2011، ص30)

2-4- مرحلة تأكيد الجودة: إن تأكيد الجودة لا تهتم فقط بالمنتج ،بل تهتم أيضا بالموارد التي تساهم في العملية الإنتاجية صفة، كالمواد الأولية ،التجهيزات ،واليد العاملة ،كما تقوم أيضا بتقويم فعالية نظام الجودة بصفة مستمرة لاكتشاف مواطن القصور وإتلافها ،وهذا بهدف تحسين مستوى الجودة وتلبية احتياجات العميل. (العيهار، 2005، ص9)

2-5- مرحلة إدارة الجودة الشاملة: والتي ظهرت مع تقدم الفكر الإداري وزيادة التحديات ،حيث تقوم على الإيمان بأن الجودة الشاملة للخدمة وما يرتبط بها من رضا المستفيدين الذي يمثل مفتاح النجاح لأي منظمة ويتطلب الأمر من أي منظمة ثلاثة خصال وهي:

- فهم ما يريده المستفيد وإشباع احتياجاته وقت طلبها

- مجاراة التغيير الحاصل في الجوانب التكنولوجية والسياسية والاجتماعية

- توقع احتياجات المستفيدين في الفترات الزمنية المستقبلية. (محمد، 2008، ص194)

2-6- الإدارة الإستراتيجية للجودة: تترافق هذه المرحلة مع جميع عناصر التطورات في المراحل الأربعة السابقة و يظهر هذا الترافق من خلال اهتمام المديرين في الإدارة العليا بدراسة الجودة كمنفعة تنافسية في عملياتهم للتخطيط الاستراتيجي الذي يركز على قيمة الزبون ،وقد قد تميزت هذه المرحلة بمجموعة من الخصائص منها:

- الربط الكامل بين قضية الجودة وقدرة المنظمة على تحقيق الأرباح

-تعريف الجودة من وجهة نظر العميل .

-ادخال الجودة كجزء من عملية التخطيط الاستراتيجي للمنشأة ،واستخدام الجودة كسلاح تنافسي .

(نسرين ،2004،ص15-16)

3-أهمية الجودة :

للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة على مستوى المستهلكين أو على مستوى المؤسسات على اختلاف أنشطتها أو على مستوى الوطني للبلاد إذ أنها تمثل احد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة ويمكن تناول هذه الأهمية فيما يلي:

3-1-سمعة المؤسسة: وتستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المؤسسة، فإذا ما كانت منتجات المؤسسة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المؤسسة الشهرة والسمعة والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة .

3-2-المسؤولية القانونية للجودة: تزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر في قضايا مؤسسة تقوم بتصميم منتجات او تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها.

3-3-المنافسة العالمية: تسعى كل مؤسسة لتحقيق الجودة بهدف التمكن من تحقيق المنافسة فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة الحق الضرر بأرباحها.

3-4-حماية المستهلك: فكلما كان مستوى الجودة منخفضا يؤدي إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات المؤسسة، وعدم رضا المستهلك هو فشل المنتج في استقطابه، وفي ظل انخفاض أو غياب جودة المواصفات الموضوعية ظهرت جمعيات حماية المستهلك وإرشاده إلى أفضل المنتجات الأكثر جودة وامانا.

3-5-التكاليف وحصة السوق: تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه ان يتبع الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلقيها لتجنب تحمل كلفة إضافية الى الاستفادة القصوى من زمن الآلات عن طريق الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المؤسسة.

(شيخي، وبوكرع ، 2011، ص19-20)

4-أسباب الاهتمام بالجودة :

هناك عدة عوامل وأسباب تقود المؤسسة إلى الاهتمام بالجودة والسعي نحو تطبيقها وتتجلى ضرورة الجودة فيما يلي:

4-1-الضرورة المالية: أن العيوب والأخطاء في جودة المنتجات تؤدي بالمستهلك والمؤسسة، إلى تحمل تكاليف باهظة تتمثل أساسا في تكاليف إصلاح المنتج المعيب ،وتكاليف أجور العمال، وبناء على تقدير

الخبراء في أهم الدول الصناعية الأوروبية فإن أكثر من 10% من الناتج الخام يمثل ضياعا وتبذيرا في المواد الأولية والمنتجات المصنعة، والطاقة، ووقت العمل، وهذا يجر القول إن أخطاء الجودة تعبر عن تبذير يؤدي إلى ارتفاع سعر التكلفة وانخفاض الأرباح التنافسية .

4-2-الضرورة التجارية: الجودة تعتبر أساس القدرة التنافسية، خصوصا وان الصناعة تمر بمراحل هامة فان ارتفاع أسعار الطاقة والمواد الأولية، زيادة على منافسة المنتجات الأجنبية ومتطلبات السوق الدولية والحاجة الماسة لرفع الصادرات، كل هذه العوامل تجعل المؤسسة في وضعية حرجية، ومن هنا نستنتج ان حياة المؤسسة مرتبطة بتحسين مردوديتها وقدرتها التنافسية، أما من وجهة المستهلك او الزبون هذه المنافسة تترجم عن طريق أفضل علاقة جودة/سعر، مع احترام آجال التسليم .

4-3-الضرورة التقنية: إن التطور المستمر في التقنيات يؤدي إلى خلق منتجات ذات نتائج عالية، وتحسين التقنية يسمح بجعل أعمال المنتجات أكبر من النتائج المحققة ويساهم في أفضل تبني وتحسين خصائصه المرتبطة باستعماله، فالجودة تساهم في التحكم الجيد في التقنيات وذلك بتوحيد طرق التصنيع وتحسين الأساليب وإجراءات المراقبة . (محمد، 2004 ، ص18-19)

5-أبعاد الجودة :

كما هو الحال بالنسبة لمفهوم الجودة لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول الأبعاد أو الجوانب التي تحدد مستوى الجودة . (جودة، 2006، ص22)

- **الأداء:** خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة
- **المظهر:** خصائص المنتج الثانوية وتمثل الصفات المضافة إلى المنتج كجهاز التحكم عن بعد
- **المطابقة:** الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو معايير الصناعة
- **الاعتمادية:** مدى ثبات الأداء بمرور الوقت أو بمعنى آخر متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل

- **الصلاحية:** العمر التشغيلي المتوقع (حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق)
- **الخدمات المقدمة:** حل المشكلات والاهتمام بالشكاوى بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح (يمكن قياس هذه الخدمات على أساس سرعة وكفاءة التصحيح)

- **الاستجابة:** مدى تجاوب البائع مع العميل مثل لطف وكياسة البائع في التعامل مع العميل
- **الجمالية:** إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديه كالتشطيبات النهائية الخارجية
- **السمعة:** الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج، كأن يحمل العميل فكرة ان المنتج الذي يشتريه من أفضل المنتجات في السوق.

وإن إبعاد الجودة حسب "بأنك 2000" تشير إلى خمسة أبعاد من وجهة نظر المستهلك وهي:

- مطابقة المواصفات للخدمة أو المنتج
 - مطابقة المواصفات لتوقعات المستهلك
 - قدرتها على الخدمة لفترة أطول أي موثوقيتها
 - قيمة تبادل النقدية
 - الحصول على الخدمة أو السلعة في الزمان المناسب وسرعة أي نشاط توصيلها
- (عبد الحميد، 2004، ص 51)
- أما التصنيف الأكثر تداولاً في الأدب الإداري هو " تصنيف Carvin 1984"، ويقوم على تحديد أبعاد الجودة في الأصناف التالية: الأداء، المظهر، المعولية، الجمالية، القابلية، للخدمة.
- والجدول التالي يوضح أبعاد الجودة حسب " Carvin ". (الطائي، وعيسى، 2008، ص 37)
- الجدول رقم (01) يوضح أبعاد الجودة

الابعاد	تعريف الابعاد
الأداء	الخصائص الأساسية للمنتج مثل: اللون والوضوح في الصورة
المظهر	الخصائص الغير أساسية للمنتج مثل: مدى توفر السيطرة عن بعد في حالة مثلاً الأجهزة الالكترونية كالتلفزيون، والمكيف الهوائي.
المعولية	احتمالية استمرار المنتج بالعمل بكفاءة دون عطل
الجمالية	كيف يبدو مظهر المنتج، مذاقه ورائحته
القابلية للخدمة	مد إمكانية اصلاح المنتج من حيث الصعوبة وارتفاع الكلفة وطول الفترة اللازمة للتصليح

6-محددات الجودة:

- 6-1-التصميم:** يشير التصميم إلى غرض المصمم في تضمين بعض الخصائص أو عدم تضمينها في المنتج أو الخدمة ويجب أن يأخذ المصمم متطلبات المستهلك في الاعتبار بالإضافة إلى القدرات الإنتاجية أو التصنيفية للمنتج أو الخدمة، واعتبارات التكاليف عند التقييم للمنتجات والخدمات.
- 6-2-التوافق مع التصميم:** أو ما يسمى بجودة التطابق، ويشير هذا المحدد إلى درجة تطابق المنتج أو الخدمة أو تحقيقها لغرض التصميم، وهذه بدورها تتأثر بمجموعة من العوامل، مثل القدرات الإنتاجية

كقدرات الآلات والمعدات ومهارة العاملين والتدريب والحوافز، أما تعتمد أيضا على عمليات المتابعة والرقابة لتقييم عملية التطابق وتصحيح الانحرافات في حالة حدوثها. (بوقيرة، 2006، ص26)

6-3- سهولة الاستخدام: ان سهولة الاستخدام وتوافر العمليات والارشادات عن كيفية استخدام المنتجات لها أهمية قصوى في زيادة قدرة المنتجات على الأداء بطريقة سليمة وأمنة وفقا لما هو مصمم لها.

6-4- خدمات ما بعد التسليم: من الأهمية بما ان من وجهة نظر الجودة المحافظة على أداء المنتج أو الخدمة وما هو متوقع وهناك الكثير من الأسباب التي قد تؤدي الى اختلاف الأداء عم هو متوقع، وفي هذه الحالات لا بد من اخذ التصرفات التصحيحية التي تضمن الأداء وفقا للمعايير الموضوعية.

ثانيا: تكاليف الجودة

- تعرف تكاليف الجودة على انها" التكاليف المصاحبة لعدم تحقيق جودة المنتج او الخدمة "كالتكلفة المالية للأخطاء وعمليات تصحيحها وكذا المنتجات المعيبة تحقيق المستوى المرغوب للجودة. (العيهار، 2005، ص25)

كما يمكن تقسيم تكاليف الجودة كما يلي:

1- تكاليف الوقاية

وهي تكاليف مرتبطة بالتصميم وتنفيذ نظام الجودة ،وتترتب على القيام بكافة الأنشطة المصممة لمنع وقوع الأخطاء وإنجاز الأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى، وتشمل كل التكاليف التالية

1-1- تكاليف وضع المواصفات: تشمل تكاليف تحديد المتطلبات لتلبية رغبات الزبائن ووضوح المواصفات المعبرة عنها لكل من المدخلات، الموارد، العمليات والمنتج النهائي.

1-2- تكاليف تخطيط الجودة: تشمل تكاليف وضع الخطط المتعلقة بجودة تصميم المنتج والسيطرة على العملية الإنتاجية والفحص وغيرها من الخطط الخاصة بتحقيق أهداف الجودة.

1-3- تكاليف ضمان الجودة: وتشمل تكاليف التصميم وتشغيل نظام إدارة الجودة.

1-4- تكاليف التدريب: وتشمل تكاليف إعداد وتنفيذ برامج تدريب العمال والمشرفين.

1-5- تكاليف متنوعة: وتشمل تكاليف الاتصالات، والشحن، السفر، وغيرها من الأنشطة المرتبطة بالجودة التي تمارسها المواقع الإدارية ذات العلاقة في المؤسسة. (الطائي، وعيسى، 2008، ص39)

2- تكاليف الفشل

وهي التكاليف التي ينتج عنها الأجزاء والمنتجات المعيبة او الخدمات السيئة وتشمل التكاليف التالية:

2-1- تكاليف الفشل الداخلي: ويقصد بها تلك الأخطاء التي يتم اكتشافها اثناء العمليات الإنتاجية مثل: عدم التركيب السليم للمعدات والآلات واستخدام طرق تشغيله خاطئة. (البكري، 2004، ص21)

2-2- تكاليف الفشل الخارجي : وهي الكلف التي تنشأ بعد استلام المستهلك للمنتج ذي الجودة المتدنية او

الردئية والمتعلقة عموماً بخدمات ما بعد البيع وتشتمل على :

2-2-1- كلف اعتراضات المستهلكين: وهي نفقات الموجهة على البحث والاستجابة المرضية

لاعتراضات وشكاوي المستهلك الناجمة عن المنتجات ذات الجودة الردئية .

2-2-2- كلف إعادة المنتج: وهي تلك النفقات الموجهة الى لعمليات نقل ومناولة المنتج ذي الجودة

المتدنية أو الردئية والذي يتم إرجاعه من قبل المستهلك بغرض الاستبدال.

2-2-3- كلف الطلبات التحذيرية: وهي تلك النفقات المتعلقة بالتحذيرات الناشئة عن المنتج ذي الجودة

الردئية او المتدنية.

2-2-4- كلف المساءلة القانونية: أو ما يسمى أحياناً بكلف الحماية والضمانة من فشل المنتج في أداء

وظائفه وهي تلك الكلف المترتبة عن إصابة المستهلك بأضرار نتيجة رداءة جودة المنتج.

2-2-5- كلف فقدان المبيعات: وهي الكلف الناشئة عن عدم رضا المستهلك لجودة المنتج وعزوفه عن

شراء ذلك المنتج والتحول إلى شراء منتج آخر أو شراء منتجات لشركة أخرى.

3-3- تكاليف فقدان عميل: ترتبط هذه التكلفة عندما لا يتم تلبية توقعات العميل ورغباته مما يؤدي الى ان

العميل سيضطر الى البحث عن منشأة أخرى تلبى رغباته واحتياجاته وبالتالي فان المنشأة تخسر لفقدانها

هذا العميل.

3- تكاليف التقويم

تكاليف التقويم هي تكاليف متعلقة بتقويم المنتج ،والتأكد من مدى مطابقته للمواصفات المطلوبة من طرف

العميل، ومن أهم الأمثلة عن تكاليف التقويم نجد:

3-1- فحص المواد الداخلية: فحص المواد والمعدات المشتريات ،والآلات و التي تعتبر من مدخلات

عملية الإنتاج وذلك بهدف التأكد من مطابقتها للمواصفات المطلوبة

3-2- فحص العمليات: فحص العمليات أو الأنشطة الخاصة بتحويل مراحل العملية الى مخرجات وتشمل

هذه التكلفة فحص العمليات في كافة مراحل العملية الإنتاجية .

3-3- فحص المنتجات: فحص المنتجات بعد الانتهاء من عملية التصنيع وقبل القيام ببيعها إلى العميل

بهدف التأكد من مطابقتها للمواصفات. (الهلة، وبريقش،ص2010،ص56)

ثالثاً: أساسيات حول إدارة الجودة الشاملة

1- تعريف إدارة الجودة الشاملة

قبل البدء في تعريف إدارة الجودة الشاملة يلزم تحديد كل مصطلح على حدى :

-الإدارة **Management**: وهي تطوير المحافظة على إمكانية المؤسسة من اجل التحسين المستمر

للجودة (الدرادكة،2001،ص16)

-الجودة **Qualité**: تعني تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد

-الشاملة **Total**: البحث عن الجودة أي مظهر من مظاهر العمل بدءا من حاجات المستفيد ،وانتهاء بتقويم رضاه عن الخدمة المقدمة .

أما عن تعريف إدارة الجودة فهي:

نشاطات مجمل الوظيفة الإدارية التي تحدد سياسة الجودة وأهدافها والمسؤوليات والتنفيذ من خلال وسائل مثل تخطيط الجودة وضبط الجودة والتأكد من الجودة ضمن متطلبات الجودة. (عبد العال،2010، ص8)

-ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة من خلال بعض الاختلافات بين الباحثين ونذكر على سبيل الحصر:
-هي عرف متأصل وشامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم اغفال متطلبات المساهمين وجميع أصحاب المصالح الأخرى . (عايش،2008، ص28)

-إدارة الجودة الشاملة استراتيجية تهتم بتغيير العقائد الجوهرية والقيم وثقافة المنظمة وزيادة حماس ومشاركة الجميع. (باسردة،2006، ص90)

-تعريف المنظمة الفرنسية **لحقات الجودة (AFCERQ)**: هي مجموعة المبادئ والأساليب المنظمة في استراتيجية شاملة، بهدف توجيه كل المؤسسة نحو الحصول على احسن إرضاء للزبون باقل تكلفة. (Gomez,1994,p36)

-وفي الأخير يمكن تعريفها على انها "فلسفة إدارية متكاملة من خلالها يمكن إدارة المؤسسة بطريقة افضل وتقديم سلعة او خدمة بشكل يضمن ويحقق الرضا والسعادة للمستفيدين في حدود الإمكانيات والموارد المتاحة. (لعويسات،2005، ص13)

2-مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

هناك اختلاف حاصل حول عدد المبادئ ولهذا سوف نستعرض الأكثر استخداما في الواقع .

1-تصنيف حسب Karjeuski: إرضاء المستهلك، المشاركة بين العاملين، التحسين المستمر.

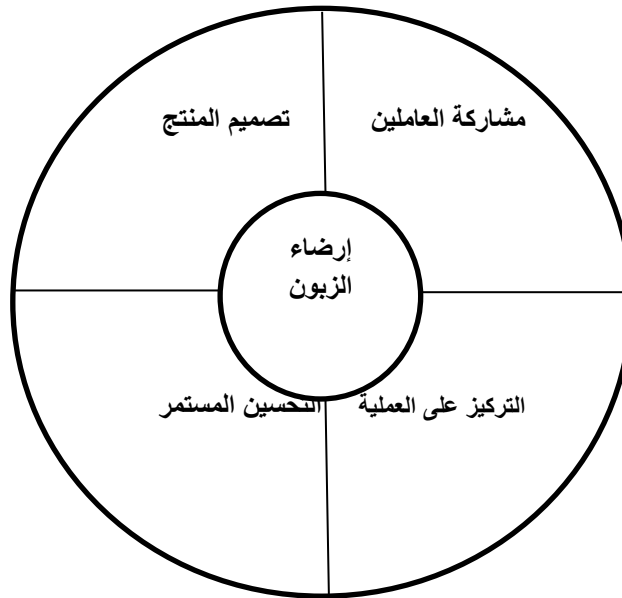
-حسب Bobengt: التركيز على الزبون، اتخاذ القرارات على أساس الحقائق، التركيز على العملية، التحسين المستمر، التزام جميع الأفراد. (الفضل،والطائي،2004، ص330)

ومن خلال هذه التصنيفات يمكن التركيز على المبادئ التالية :

1-2-التزام الإدارة العليا :ويتمثل التزام الإدارة العليا في تعزيز ثقافة الجودة وتوفير رؤية إستراتيجية واضحة المعالم للمنظمة وأهدافها وكذلك تعزيز وتطوير إمكانيات العاملين لتحسين أدائهم (موزاوي،2004، ص55)

2-2- التركيز على الزبون: ان تلبية رغبات ورضا الزبون يعني نجاح المؤسسة ويمكن ملاحظة العناصر الأساسية المكونة له كما الشكل التالي الذي يوضح عجلة الجودة الشاملة المرتكزة على رضا الزبون.

الشكل رقم (08) عجلة الجودة المرتكزة على رضا الزبون



المصدر: (مؤيد، والطائي، 2004، ص303)

وكما هو موضح في الشكل فان الهدف الرئيسي هو تحقيق رضا الزبون لان رضاه يعني إقباله على السلعة او الخدمة والذي ينعكس على زيادة الأرباح. (مؤيد، والطائي، 2004، ص330)

2-3- مبدأ اتخاذ القرارات على أساس الحقائق:

تتيح إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة ان تتبنى مفهوم مؤسسي لحل المشكلات من خلال فرض التحسين، ويشترك في تنفيذه العاملين على مختلف مستوياتهم وبالإضافة إلى إشراك العملاء من خلال التفهم الكامل للعمل وكافة المعلومات التي تمثل الأساس في اتخاذ القرارات، وهذا يتطلب الاعتماد على وجوه جهاز لنظم المعلومات متطور بالمؤسسة. (ختيم، 2009، ص12)

2-4- مبدأ مشاركة العاملين:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة ان العنصر البشري هو من اهم العناصر الأساسية، فهو الوسيلة الأساسية والأولى لتحقيق الجودة والتميز، وهو يتولى عملية القيادة والتنفيذ في المؤسسات بشكل أحسن

لذلك يجب أن نعامله كشريك أساسي وليس كأجير، فإدارة الجودة الشاملة تتطلب ما يلي:

- تأهيل وتدريب العاملين على تطبيق هذه المنهجية الجديدة في المؤسسات.

- تبني سياسة الحوافز السليمة القائمة على التحفيز المادي والمعنوي.

- التشجيع على روح الإبداع والابتكار والتطور المستمر

- روح التعاون والمشاركة بين أفراد المؤسسة.

2-5- مشاركة الموردين:

ترتكز إدارة الجودة الشاملة على الموردين وضرورة التعامل معهم بشكل يسمح بتكوين علاقات طويلة ومستقرة وبناءة ومحاولة إشراكهم في تطوير وبناء جودة المنتجات ولذلك فإن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تعتبر المورد هو شريك في العملية الإنتاجية.

2-6- معلومات التغذية العكسية:

يعتبر هذا المبدأ مساهما بشكل كبير في تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال توفير شبكة الاتصالات التي تحقق عملية الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت الملائم والتي تعتبر من العوامل الأساسية التي تساهم في تمهيد وزيادة فرص النجاح والإبداع في المؤسسة. (علوان، 2005، ص95)

2-7- التحسين المستمر KAIZEN:

هو فلسفة تسعى لتحسين كل العوامل المتعلقة بالعمليات والأنشطة التي تحول المدخلات الى مخرجات على أساس مستمر يطلق عليه "التحسين المستمر" ويمكن تعريف هذا الأخير "هو مجموعة الأفعال المؤداة داخل المؤسسة من أجل رفع الفعالية والمردودية للنشاطات قصد جلب منافع عديدة للمؤسسة. (الهلة، وبريقش، ص2010، ص64)

-ولقد قام (MASSAKI IMAI) في كتابه (التحسين المستمر في الأداء، مفتاح نجاح الميزة التنافسية البيانية سنة 1986) بتأسيس مفهوم كايزن ونشره، حيث اعتبره مفهوما إداريا شاملا كأساس للتحسين المستمر. (Brenard, 2000, p75).

3-أهداف إدارة الجودة الشاملة: لإدارة الجودة الشاملة جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي:

✓ التركيز على احتياجات السوق، والعمل على ترجمة هذه الاحتياجات إلى مواصفة للتصميم قابلة للتنفيذ،

✓ ابتكار مقاييس للأداء لتحقيق أعلى أداء في كل المجالات

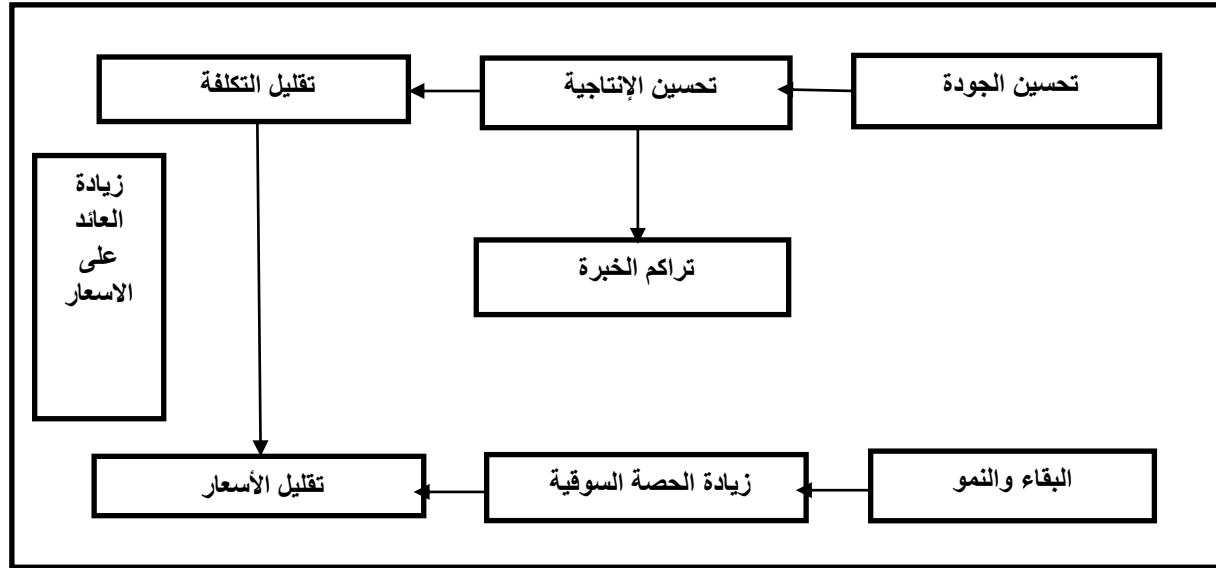
✓ وضع إجراءات بسيطة لأداء الجودة. (أبو النصر، 2008، ص69)

✓ زيادة القدرة التنافسية للمنظمة

✓ ضمان التحسين المتواصل الشامل لكل القطاعات ومستويات وفعاليات المنظمة

✓ زيادة كفاءة المنظمة في إرضاء العملاء والتفوق والتميز للعاملين

- ✓ زيادة الربحية وتحسين اقتصاديات المنظمة. (السلمي، 1995، ص40)
 - ✓ متابعة وتطوير أدوات قياس أداء المنظمة
 - ✓ تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات. (زروقي، وخيذري، 2009، ص10-11)
- يمكن تجسيد عملية تحقيق اهداف إدارة الجودة الشاملة من خلال سلسلة ديمينج في الشكل رقم(09) الموالي:



المصدر: عنوان مرجع سابق ص100

4- أهمية إدارة الجودة الشاملة:

- تتضح أهمية إدارة الجودة الشاملة من حيث تبنيها حيث تؤدي إلى تحقيق ما يلي:
- التركيز على حاجات الزبائن والأسواق بما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن
- تحقيق الأداء العالمي للجودة في المواقع الوظيفية وعدم اقتصرها على السلع والخدمات
- التحقق من حاجة المشاريع للتحسين وتطوير مقاييس الأداء
- الفهم الكامل والتفصيلي للمنافسين مع التطوير الفعال للإستراتيجية التنافسية لتطوير عمل المنظمة
- تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل وتحسين العمليات
- انحسار شكاوى العملاء وتقليصها، وبالتالي زيادة نسبة الرضا لدى العملاء مما يؤدي إلى تحسين صورة وسمعة المنظمة في نظر مجتمع الاعمال ونظر العملاء في السوق
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة أصبح امرا ضروريا للحصول على بعض الشهادات الدولية للجودة مثل الايزو.

5- متطلبات تطبيق الجودة الشاملة

كثير هي المتطلبات التي يذكر الباحثون توفرها وهي:

5-1- المتطلبات لدى Heizer:

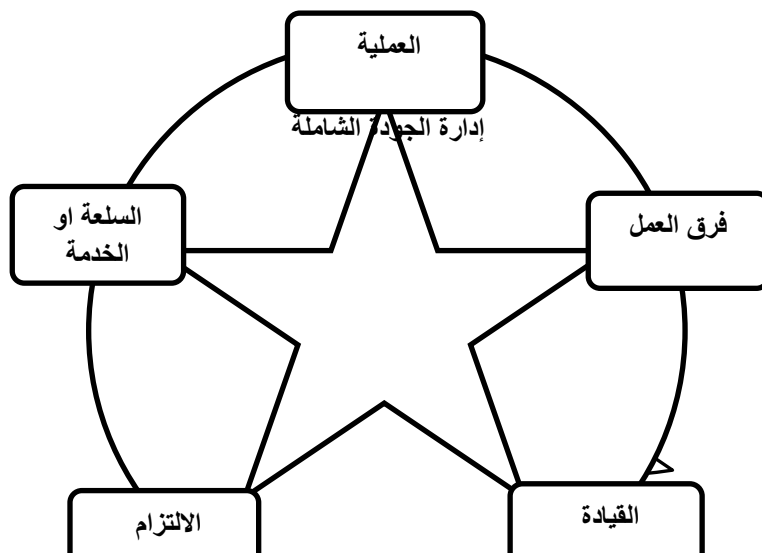
- 1- ثورة القيادة الإدارية العليا للجودة الشاملة.
- 2- التركيز على الأداء بصورة صحيحة منذ اللحظة الأولى.
- 3- فهم متطلبات المستهلك وتحقيقها وتجاوزها
- 4- تحقق الجودة من خلال جودة شاملة وليس من خلال أنظمة فحص الجودة
- 5- تصميم أنظمة وأساليب لتوفير الجودة في المنتجات والخدمات
- 6- وضع برامج التطوير والتحسين المستمر لضمان الجودة الشاملة
- 7- تعلم وتدريب الموظفين على أدوات جودة شاملة
- 8- تقييم المدير من خلال قياسات الأداء الخاص بالجودة من خلال استخدام أساليب المراجعة
- 9- أن تنظر المؤسسة إلى أن جودة المنتج سلاح تنافسي يؤثر في التصميم والعمليات والمخزون والجودة والصيانة والتدريب على التصرف الصحيح. (السمرائي، 2007، ص99)

5-2- متطلبات لدى كريدج 1994: Grecgh:

- 1- القيادة الملهمة
- 2- التزام الإدارة العليا والعاملين لتطبيق إدارة الجودة الشاملة
- 3- تأكيد تشكيل فرق العمل
- 4- التصميم الفعال للسلع والخدمات
- 5- التركيز على العملية

الشكل التالي يوضح نموذج كريدج لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة

الشكل رقم (10) متطلبات إدارة الجودة الشاملة



المصدر: لسمرائي، ص 343

وحسب المعهد الأمريكي للجودة هناك تسعة عناصر أساسية التي تمثل متطلبات إدارة الجودة الشاملة في جميع المؤسسات سواء كانت إدارة الجودة الشاملة خدمية أو صناعية وهي:

• **دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة:** يعتبر من أهم العناصر لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة فقرار تطبيقها هو قرار استراتيجي يتم اتخاذه من جانب القيادة الإدارية العليا في المؤسسة بهدف نشر وتطوير رؤية رسالة، ويتم هذا الدعم والتأييد في إعلان تطبيق إدارة الجودة في جميع المستويات داخل المؤسسة. (ختم، 2009، ص 60)

• **التوجه بالمستهلك:** العمل على تحقيق درجة عالية من رضا العملاء، فالعمل هو كل مجهودات المؤسسة لذا لا بد من ان تعمل على اتخاذ كل التدابير التي تمكنها من تقييم مستوى رضا عملائها عن طريق بناء نظام معلومات في المؤسسة يمكنها من معرفة رضا العملاء، وتوقعاتهم وتغيرات في حاجات واذواق العملاء.

• **القيادة:** القيادة ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة تعني القدرة على حث الأفراد وتشجيعهم في أن واحد تكون لديهم الرغبة والقدرة في انجاز الأهداف. (منصور، واوبختي، 2009)

• **فرق العمل:** إن العمل الجماعي هو أحد متطلبات نجاح إدارة الجودة الشاملة، وطبيعة عمل الفريق تنصب في كونه مجموعة من الأفراد تكون مهاراتهم مكملة لبعضهم البعض وملتزمين بالهدف العام وموجهين أدائهم نحو الغاية

• **خلق المناخ التنظيمي والثقافي الملائم:** يتطلب التوجه بالجودة الشاملة إجراء تغييرات تمس في الثقافة والقيم السائدة على مستوى المؤسسة ككل. لذا وجب تطعيم الثقافة التنظيمية بالمبادئ التي تركز عليها الجودة الشاملة، عن طريق تبني خطة مدروسة لتعزيز الثقافة التنظيمية الجديدة بقيمها ومبادئها وعاداتها لدى العاملين. (زيد الخير، وحليس، 2009)

• **التعليم والتدريب:** المتخصص بعناية لمختلف معايير إدارة الجودة الشاملة يتضح له أهمية تنمية وتدريب العنصر البشري، والحرص على أن يكون ذلك باستمرار من اجل الوفاء بمتطلبات المعايير التي تهدف إلى ضمان القدرة على الإنتاج.

• نظام معلومات إدارة الجودة الشاملة: يعتبر نظام المعلومات من الركائز المهمة والأساسية التي تقتضيها متطلبات إدارة الجودة الشاملة

❖ الإدارة الفعالة للموارد البشرية: إن للمورد البشري أهمية كبيرة في تفعيل إدارة الجودة الشاملة، إذ يدعو "ديمينج" إلى إقامة نظام يركز على فكرة العمل الجماعي، والتدريب المستمر والمشاركة في وضع الخطط.

رابعاً: مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسة العمومية

تعد الجودة أحد الافضليات التنافسية والمحاور الكبرى للتغيير في المؤسسات العالمية وكمتغيرة إستراتيجية، وذات آثار إيجابية على المؤسسات، وتظهر مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسات من خلال اعتماد الإدارة إلى مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي يتم إبرازها كالاتي:

1- مبادئ إدارة الجودة الشاملة

1-1- مبدأ التركيز على الزبون :

تزايد الاهتمام بالعمل في الآونة الأخيرة وذلك بعد ازدياد حدة المنافسة بين الشركات، فقد أدى التنافس الحاد بين هذه الشركات إلى ضرورة التركيز على إشباع حاجات ورغبات العميل وذلك محاولة لإرضائه وإسعاده. (جودة، 2009، ص47)

والتركيز على الزبون يتم من خلال الاستماع إلى الزبون بما يؤدي إلى حدوث التوافق بين السلع والخدمات وبين رغباته واحتياجاته وبأقل كلفة، وهذا يعني تحسين خطة الإنتاج وعملياته من أجل تدنية الأسعار، ويعد هذا نقطة تحول في أنشطة الجودة التقليدية من التركيز على الزبون النهائي المتسلم للسلع والخدمات إلى الزبون الداخلي المنجز لفعاليات الإنتاج والتصنيع، وتأسيساً على ذلك، تعد القيم المادية والمعنوية التي تقدمها المنظمة للزبون الأساس المهم لتلبية متطلبات إدارة الجودة الشاملة لأنها تمكن الإدارة العليا من صياغة القرارات المهمة التي تركز على متطلبات الزبون من السلع والخدمات المقدمة له يمثل إذا التزام الإدارة العليا يتحقق رضا الزبون النجاح الحقيقي للأعمال التي يقوم بها بالأعمال التي يقوم بها المنافسون. (الطائي، وآخرون، 2009، ص198-199)

ان التنبؤ بحاجات العميل ورغباته وتوقعاته ومحاولة تلبيتها يحتاج إلى جهود واعية وإلى استخدام أساليب عملية مدروسة بعيداً عن العشوائية والحدس فتلبية حاجات ورغبات وتوقعات العميل، سواء العميل الجديد الذي يشتري المنتج لأول مرة أو العميل القديم المداوم الذي يكرر الشراء، تحتل مركز الصدارة في أولويات إدارة الجودة المنظمة وذلك لما لها من تأثير على زيادة الأرباح وتحسين مستوى الرفاه الاجتماعي للمجتمع، وتتضمن المبادئ الأساسية لخدمة العميل والعناية به بما يلي:

1-التلبية الفورية **Promptness**: استعداد المنظمة لتلقي مطالب العميل والسرعة في انجاز هذه المطالب.

2-القدرة على تلبية الوعود **Reliability** (الموثوقية): ضرورة توفر الخبرة في موظفي المنظمة عند أداء الخدمة، وتقديم المشورة المتخصصة.

3-الدقة في التعامل **Accourci**: وتزويد العميل بالمعلومات، بالإضافة إلى الدقة في الوفاء بالالتزامات

4-إبداء المودة **Courtsey**(الكياسة): توفير جو الألفة والمودة مع العميل، ومخاطبته على نفس مستوى تفكيره يساهم في شعور العميل بأن له قرين في المنظمة يفهمه ويعمل لصالحه، ومن الضروري ان يعرف موظف المنظمة نفسه أمام العميل وان يكن له الإقدام وان ينصت الى قضاياها باهتمام.

5-اللباقة في التعامل **Tactfulness**: غضب العميل يكمن دائما في عدم كون البائع لبقا في إبلاغه بعدم إمكانية تلبية طلباته بالصورة التي طلبها والعميل يطلب أن يرى البائع دائما مساعدا وناصحا.

6-دقة وشمول المعلومات **Information**: يتوقع العميل أن يكون مصدر للمعلومات عن المنظمة موثوقا به ويود ان يعرف أي تغيرات أو إضافات تتعلق بالخدمة له، بشرط أن تكون هذه المعلومات دقيقة وكاملة

7-الانصات الى العميل **Listening**: الاهتمام بالعميل والانصات إلى العميل حتى ولو كان العميل غير موضوعي في الحديث.

8-حق العميل في الاعتراض **The right to object**: فمن حق العميل أن يعترض وعلى موظف المنظمة أن يجيب على اعتراضه. (جودة، 2009، ص75-77)

1-2- مبدأ التركيز على التحسين المستمر:

إن المنظمات بكافة أنواعها وعلى اختلاف أهدافها تبقى دائما بحاجة إلى التحسين المستمر في عملياتها وأنشطتها ومنتجاتها وتحث عملية التحسين المستمر جوهر إدارة الجودة الشاملة فهي الدم الذي يجري في عروق إدارة الجودة الشاملة، فمنهجها يقوم على إدخال تحسينات مستمرة على كافة مجالات العمل في المنظمة، وذلك من اجل التكيف الدائم مع التغيرات التي تحدث في بيئتي المنظمة الداخلية والخارجية، فالتحسين المستمر مطلب ضروري لنجاح إدارة الجودة، فهي تهدف للوصول إلى الاتفاق الكامل عن طريق استمرار التحسين في العمليات الإنتاجية للمنظمة.

وتتجلى أهمية التحسين المستمر في ظل إدارة الجودة في قدرة التنظيم على تصميم وتطبيق عملي يحقق باستمرار رضا تام للزبون. (منصور، 2005، ص143)

إن فلسفة التحسين المستمر للعمليات والجودة تتميز بتحقيق هدفين هما:

1-هدف عام: بذل الجهود جميعها بصورة تجعل التحسين يبدو سهلا في كل قسم من أقسام المنظمة ويكون مرتبطا بالفعاليات والامكانيات التنظيمية جميعها عندما يتسلم الزبون السلعة أو الخدمة

2-هدف خاص: التركيز الكبير على العمليات والتي تجعل العمل المنجز كاملا.

كما ينبغي ان يجري البحث عن فرض الأداء الأفضل والتحسينات التي تجري بأنواع عديدة منها:

- تعزيز القيمة للزبون من خلال منتجات وخدمات جيدة مجربة
- تقليل الأخطاء والوحدات التالفة والصناعات.
- تحسين الإنتاجية والفاعلية في استخدام الموارد جميعها
- تحسين استجابة المنظمة وأداء وقت الدورة. (الطائي، وآخرون، 2008ص200)

1-3-مبدأ مسؤولية الإدارة :

1-التزام الإدارة العليا: حتى تحقق جهود تطبيق إدارة الجودة الشاملة النجاح، فإنه لا بد من الالتزام بها في كافة المستويات الإدارية بتطبيقها على مستوى المنظمة ككل، إلا أن دعم الإدارة العليا واقتنائها بضرورة تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ضروري جدا لنجاح هذا التطبيق، فالإدارة العليا يجب أن تعلن أنها جادة في موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذلك أن تمارس بشكل فعال هذا التوجه.

وقد ذكر Oakland " عشرة مرتكزات يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة وهي:

1-التزام طويل الأمد إزاء التحسين المستمر: فالمهم استمرارية الهدف والالتزام يبدأ من الأعلى وينزل باتجاه الأسفل، تشمل التحسينات المستمرة كافة الدوائر والأقسام ولا تكون نشاطاتها مقتصرة فقط على وحدة معينة

2-تبني فلسفة الأخطاء أو العيوب الصفرية Zero-Defects حيث يجب تغيير الثقافة التنظيمية إلى العمل الصحيح من المرة الأولى، وتعتمد هذه الفلسفة على فهم الإدارة الصحيح لماهية ومواصفات متطلبات العميل وتوقعاته، وكما تعتمد كذلك على الجهود المبذولة من فرق العمل ومدى نجاحها في أداء مهامها.

3-عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده فيجب النظر أيضا إلى إجمالي التكلفة.

4-وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المؤسسة وهناك ضرورة وحاجة ماسة إلى وجود مثل هذه الإدارة.

5-تفعيل الاتصالات والتوسع في تشكيل فرق العمل، بالإضافة إلى إزالة الحواجز بين الدوائر والأقسام لتحقيق المصلحة العامة.

6-تجنب بعض الممارسات الخاطئة مثل تحديد الأهداف عشوائيا بدون وجود برامج عمل أو وسائل هذه الأهداف، أو اعتماد معايير على الأرقام فقط دون وجود إطار زمني أو مواصفات الجودة.

7-تنمية وتطوير الخبراء في المنظمة والعمل على الاحتفاظ بهم، أن من المهم توفير عوامل الاستقرار الوظيفي لهؤلاء الخبراء وتدريبهم وتشجيعهم على العمل وإفساح المجال أمامهم للمشاركة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات.

8- إتباع منهجية منظمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة هذه المنهجية تحتاج إلى خطط واستراتيجيات محددة (جودة، 2009، ص، 103-104)

2-الاستماع للزبائن: إذ لابد على المؤسسة ان تكون على اطلاع دائم بمتطلبات الزبون، وان تركز عليها بتحديد ما من اجل العمل على تلبيتها.

3-سياسة الجودة: لا بد على الإدارة أن تقوم بإعداد سياسة للجودة تكون:

- متألّمة مع أهداف المؤسسة.

-تحتوي على إجراءات إشباع المتطلبات والتحسين المستمر لضمان فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة

-تقدم إطار من اجل وضع ومراجعة أهداف الجودة

-متصلة ومفهومة لدى كل أفراد المؤسسة.

4-التخطيط: أي لابد للمؤسسة أن تضع مخططا يتضمن:

4-1-أهداف الجودة: بالتركيز على الأهداف التي تتضمن إشباع المنتج وتلائم مع الوظائف والمستويات المختلفة للمؤسسة، على أن تكون قابلة للقياس ومرتبطة ومتناسقة مع سياسة الجودة.

4-2-التخطيط لنظام إدارة الجودة لضمان إشباع كل المتطلبات.

4-3-المسؤولية، السلطة، الاتصال: إذ يجب على الإدارة أن تحدد المسؤوليات والسلطات الخاصة بتطبيق النظام، وان تكون على اتصال داخلي فعال بكامل أطراف المؤسسة.

4-5-مراجعة الأداء إذ لابد على الإدارة أن تقوم بمراجعة دورية لنظام إدارة الجودة من اجل تقييم فرص التحسين، وتحديد احتياجات التعديل وتغيير لسياسة الجودة وأهدافها على أن يتم الاحتفاظ بسجلات مراجعة الجودة. (الهلة، 2010، ص87)

1-4-مبدأ مشاركة العاملين:

إن اندماج العاملين ليس هدفا بحد ذاته ،بل هو أداة لترسيخ مساهمة العاملين في كل النواحي الإدارية بالمنظمة من إيجاد أفكار جديدة وحل المشكلات وجهود التحسين المستمر بهدف نجاح المنظمة . وتذهب إدارة الجودة الشاملة الى استخدام مصطلح اندماج العاملين بدلا من مشاركة العاملين وذلك حيث كلمة الاندماج أعمق وأكثر شمولاً من المشاركة وتشجع العاملين على أن يكونوا أكثر قرباً والتصاقاً بأهداف المنظمة.

أن مهمة الإدارة في هذا المجال تشجيع العاملين على ممارسة دورا أكثر فعالية في الأعمال التي يؤدونها ويعتبر اندماج العاملين بهذا المعنى إحدى أساليب حفز العاملين مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية العاملين الذين يدركون مدى أهميتهم في المنظمة ومدى احترام الإدارة لآرائهم وقد أثبتت العديد من

الدراسات وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين اندماج العاملين في الإدارة وبين الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى رفع مستوى أداء العاملين في المنظمة. فكلما ازدادت درجة العاملين في الإدارة كلما ساهم ذلك بدرجة أو بأخرى في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

إن اندماج العاملين في وضع الأهداف يساعد إلى حد كبير في التحديد الدقيق لهذه الأهداف، فالعاملين اسهر على ميدان العمل من الإدارة نفسها كما أن هذه السياسة توجد التزام داخلي لدى العاملين اتجاه تحقيق الأهداف التي وضعوها بأنفسهم أو شاركوا في وضعها بشكل أو بآخر.

ويقول N.logothetis إن المكافآت المادية والرواتب العالية يمكن أن تحفز العاملين في المدى القصير فقط لكن اعتزاز الفرد بعمله واندماجه في أعمال المنظمة لتحقيق التميز، هي الحافز الحقيقي في المدى الطويل، وحتى تتمكن الإدارة من تفعيل سياسة الاندماج فانه لا بد لها من معاملة الموظف باحترام وان تستمع إلى وجهات نظره وتزيل عوائق الاتصالات بين المدير والمرووسين بالإضافة إلى دفع مستويات اتخاذ القرار إلى الإدارة الإشرافية قدر الإمكان. (جودة، 2009، ص135-137)

2-مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- حققت إدارة الجودة الشاملة للمنظمات مزايا متعددة يمكن إجمالها فيما يلي:
- تعزز الموقع التنافسي لهذه المنظمات طالما يجري التركيز من خلال إدارة الجودة الشاملة على تقديم السلعة ذات الجودة العالية للزبون وبالتالي زيادة الإنتاج بأقل التكاليف
 - يمثل تطبيقها سلسلة من الفعاليات المتتابعة التي تتيح للمنظمة انجاز أهدافها المتمثلة في تحقيق النمو وزيادة الأرباح والاستثمار الأمثل لمواردها البشرية.
 - التركيز المستمر على تحسين العملية، فالتركيز على المخرجات أو النتائج تعد مسالة في غاية الأهمية.
 - زيادة الكفاءة من خلال تقليص الضياع في المخزون وتقليص الأخطاء بالعمليات التشغيلية وتقليص المشاكل المتعلقة بالزبائن.
 - إسهام الأنشطة المتعلقة باستخدام إدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للمنظمات الإنتاجية والخدمية بشكل كبير.

➤ تخفيض تكاليف الجودة وزيادة الربحية بسبب تقليل الأخطاء.

3-معوقات إدارة الجودة الشاملة:

- ❖ عدم توفر المعلومات والتي تعد بمثابة عصب إدارة الجودة الشاملة وقد يشكل عائقا كبيرا للمنظمات
- ❖ التغيير الدائم للقيادات لا يمنح لإدارة المنظمة استيعاب نموذج إدارة الجودة الشاملة وبالتالي القدرة على تنفيذه

- ❖ الخلط بين مفهوم جودة المنتج وبين مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومن المعروف ان الفرق يظهر مدى اندماج فلسفة وإدارة الجودة الشاملة مع بنية المنظمة.
- ❖ غياب الثقافة التنظيمية الفاعلة، ويقصد بها القيم والاتجاهات والسلوكيات التي يتشارك بها العاملون في المنظمة وقطاعها بشكل شامل.
- ❖ التأخر في إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملون والفرق في الوقت المناسب
- ❖ عدم وجود الانسجام والتناغم سواء بين أعضاء فريق العمل أو بين فرق العمل ببعضها
- ❖ فقدان الثقة
- ❖ سوء نظام المكافآت والحوافز.
- ❖ ضيق الوقت
- ❖ وجود مقاومة للتغيير من الإدارة أو العاملين بسبب عدم نشر ثقافة الجودة
- الاعتماد على خبراء الجودة أثناء تطبيق النظام أكثر من الاعتماد على العاملين داخل المؤسسة.
- 4-الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

إن الانتباه إلى بعض الأخطاء الشائعة التي تؤدي إلى فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة أو تبطئ من نجاحه أمر مهم لمساعدة المؤسسات نحو تجنب الوقوع في مثل هذه الأخطاء وبالتالي فشلها وهذا ينبع من سلوكيات الإدارة والعاملين والبعض الآخر أخطاء فنية كأخطاء عملية الإنتاج أو أخطاء استخدام الأساليب الإحصائية، وفيما يلي أهم الأخطاء الشائعة :

4-1-تعمل المؤسسة لتحقيق نتائج سريعة: يتطلب مدخل إدارة الجودة الشاملة بعض من الوقت حتى تظهر نتائج ملموسة منه في التطبيق العملي ،وهذا ما يؤكد مدخل إدارة الجودة الشاملة والذي يعتبر متطلب للنجاح وهو ان تقوم الإدارة العليا للمؤسسة بتقديم الدعم والتأكيد لعمليات التطور والتحسين ،وهذه المتغيرات لا يمكن تحقيقها في وقت قصير.

4-2-التقليد والمحاكاة لتجارب المؤسسات الأخرى: ان نجاح نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات مختلفة ضمن بلدان متقدمة لا يعني بالضرورة إمكانية تطبيقه بنجاح في جميع البلدان وخاصة العربية منها، فثمة توفر شروط على الأقل في الأمد القصير.

4-3-اتخاذ قرار التطبيق قبل تهيئة مناخ المؤسسة الملائم: إن التسرع في اتخاذ قرار التنفيذ قبل توفير المتطلبات الكافية لنجاحه، والتي تتضمن خلق ثقافة تنظيمية تتوافق مع متطلباته وفي كثير من المؤسسات العربية نجد أن أبعاد ثقافة المؤسسة غير مواتية إطلاقاً بشكلها الحالي، مما يتطلب إجراء تغييرات في بيئة المؤسسة لاستيعاب فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

4-4-عدم التقدير الكافي: لأهمية الموارد البشرية: من الأخطاء التي تؤدي إلى فشل نجاح عملية إدارة الجودة الشاملة هو عدم الاهتمام بالموارد البشرية مقارنة بالموارد الأخرى التي تملكها المؤسسة ولا سيما التكنولوجيا لهذه المؤسسات، إذ أن دور الموارد البشرية يضيف الكثير من الأهمية على أهمية التكنولوجيا **5-4-5-عدم تناسق سلوكيات قادة المؤسسة مع أقوالهم:** إن التصريح بشيء والعمل بخلافه يعبر تماما عن غياب النمط من القيادة التي تعطي القدوة للعاملين ،عندئذ يفقد مثل هؤلاء القادة مصداقيتهم لدى العاملين وهو اخطر عامل أو عنصر يؤثر في نجاح مدخل إدارة الجودة الشاملة .

4-6-إتباع أنظمة وسياسات لا تتلاءم مع إدارة الجودة الشاملة: ضرورة التخلي عن سياسة التعويض التقليدية وما تتضمنه من حوافز فردية تخلق التنافس بين أفراد وليس الجماعات وعدم الالتجاء إلى طرق التقييم التي تشغل القائمين بها بجوانب بعيدة عن الإبداع والابتكار، كذلك الإجراءات والنظم الروتينية القديمة.

4-7-الفشل في توفير معلومات عن الإنجازات المحققة: تعتبر عملية القياس من الأمور الهامة في عمليات التحسين المستمر للأداء، فمن خلالها يمكن تحديد الأداء الحالي، ومن ثم التفكير بتحسينه في المستقبل وتوفير معلومات عن حجم الإنجاز المحقق ووضعها أمام العاملين كافة، ويساعد ذلك في تحقيق المزيد من الالتزام بالخطة اللازمة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة، إن غياب هذه المعلومات سواء من حيث الفشل في توفيرها أو عدم الإعلام عنها سيولد الشعور بالرضا.

4-8-التصدي للمشاكل الكبيرة مع بداية التطبيق: لا يعتمد مدخل إدارة الجودة الشاملة على التغيرات الجذرية السريعة ولكنه لا يسعى إلى تحقيق نجاحات صغيرة بمرور الوقت فإن التغير المرحلي والتعامل مع المواضيع بالتعاقب هو الأسلوب الأفضل الذي يتفق مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وحيث إن الكثير من مشاكل المؤسسة هي موجودة وليس وليدة الحاضر لكنها تمثل تراكمات لمشاكل عبر فترات زمنية طويلة ،فانه ليس من الإنصاف حلها آنيا وبشكل سريع لان ذلك قد يؤدي إلى عدم تحقيق نجاح في حلها **4-9-عدم الإنصات الكافي للمستهلكين والموردين:** الإنصات والمشاركة والنقاش يمكن تحديد حاجات ورغبات المستهلكين بالرضا الكامل عن المؤسسة بما يقدمونه من خدمات تفوق عملية توريد ما تحتاج إليه المؤسسة .

4-10-عدم تحقيق التوازن بين الأهداف القصيرة وطويلة الأجل: لا يجب أن تنتظر الإدارة إلى الوقت الذي تستغرقه في التفكير بأنه ضياع للوقت والجهد، بل هو استثمار سينشأ خطوط عريضة أساسية تكون مرشدا لها في المستقبل، ولذلك إذا تبين بأن أسلوب الإدارة ينصب على معالجة المشاكل السطحية قصيرة الأجل فإنها بذلك لن تكون سندا في تطبيق مدخا إدارة الجودة الشاملة.

خامسا: مفهوم المؤسسة الرياضية :

المؤسسة هي مجموعة من عناصر مترابطة ومتفاعلة فيما بينها تقوم في مجموعها بنشاطات تشترك أو تصب في هدف واحد وفق مجموعة من العوامل والأنشطة المساعدة للمؤسسة على رأسها الإدارة كنظام فرعي للتوجيه والقيادة والتسيير وذلك بوضع الأهداف والغايات التي توضع طريقة واتجاه المؤسسة في شكل سياسات وقواعد منظمة للأنشطة ومنسقة للعلاقات داخل هذه المؤسسة. (رشيد واضح، 2002، ص25)

والتعريف المبسط الذي من خلاله نفهم المؤسسات هو التعريف الرسمي الذي يطلق على المؤسسة القائل: «المؤسسة مجموعة من الأفراد يعملون معا لإنجاز هدف أو أهداف مشتركة، وهذا يعني أن المؤسسة هي كيان اجتماعي جامع للأفراد العاملين على أداء أعمال ونشاطات لا يمكن لفرد واحد القيام بأعبائها. (حسن إبراهيم لوط، 2005، ص18)

1- مفهوم المؤسسة الرياضية: هي مجموعة من الموارد البشرية والمادية المتاحة وفق الأسس ومفاهيم علمية وسيلتها عناصر العملية الإدارية التي تحقق التطور المستمر والزيادة في كفاءة الرياضيين و انجازاتهم وفق إشراف الإدارة الرياضية التي تعمل على تنظيم وتنسيق توحيد الجهود المبذولة من قبل العاملين في الحقل الرياضي والأخرى وتوجيهها بما ينسجم وسياسة المؤسسة الرياضية. (محمود داود الربيعي، 2006، ص03)

كما يعرفها الشافعي "هي وحدة فنية واجتماعية المفروض أن تدار للوصول إلى أفضل صورة ذات الجوانب المتداخلة في بعضها البعض من أهداف موارد المؤسسة والعمليات الإدارية بحيث يؤثر كل جانب منها في الآخر ويتأثر. (حسن احمد الشافعي، 2004، ص185)

2- أهمية المؤسسة الرياضية: لا خلاف حول أهمية المؤسسات الرياضية كونها موجودة معنا وحولنا وكون الحديث عنها وافر جدا من خلال الأخبار الواردة إلينا من خلال حديثنا مع مختلف الأشخاص الذين نلتقي بهم أو نتفاعل معهم.

فالمؤسسات الرياضية تشغل حيزا كبيرا من اهتمامنا ولا بد من معرفة الأسباب الدالة على أهميتها والتي نبرزها فيما يلي:

- المؤسسات الرياضية مراكز عمل وتعامل
- المؤسسات الرياضية ذاكرة الماضي
- المؤسسات الرياضية محطات انتاج الحاضر والمستقبل
- المؤسسات الرياضية ضمان استغلال المواهب الشابة

3- الأهداف العامة للمؤسسات الرياضية :

تعد الأهداف و المرامي التي تسعى من ورائها المؤسسة الرياضية وهي من ثم عناصر رئيسية لعمل المؤسسة ،كون الأهداف هي الأسباب المباشرة وراء وجود المؤسسة الرياضية ،وكما انه لا وجود للمؤسسة الرياضية بدون أهداف ونلخصها فيما يلي :

3-1-هدف قومي: وهو هدف يسمو الى زيادة الأشخاص الممارسين لمختلف الرياضات و الألعاب وتطور المستوى الرياضي والانجاز البطولي للأندية .

3-2-هدف محلي: ومن خلاله يتم رفع مستوى الكفاءة الاجتماعية من روح التعاون والتكامل الاجتماعي والثقافي بين أفراد المؤسسة.

3-3- هدف اجتماعي: تسعى المؤسسة الرياضية إلى إرضاء العاملين والأفراد والممارسين للنشاط بالمؤسسة الرياضية وتحقيق أهدافهم وغاياتهم.

3-4-هدف اقتصادي: من خلاله يمكن الارتقاء بمستوى وصحة الممارس وخدمة الرياضة محليا وقوميا

4-الجوانب الرئيسية للمؤسسة الرياضية: تشكل كلا من المؤسسات الرياضية والعمليات الإدارية وما تملكه من موارد مادية وأخرى بشرية وكذلك جانب اللجان المتخصصة، جوانب منظمة لعمل المؤسسة الرياضية.

فالمؤسسة الرياضية لها أهداف رياضية واجتماعية تعمل على تحقيقها، إذ أن كل المؤسسة الرياضية لها أهداف وجدت من أجلها.

ومن الطبيعي أن تحتاج المؤسسة الرياضية إلى الإدارة كون الإدارة تملك من الوظائف والعمليات ما يكفي لتسيير عجلات المؤسسات ووضعها على طريقها السليم.

وتعد موارد المؤسسات الرياضية سواء المادية أو البشرية من أهم العناصر المكونة لها حيث القاعدة التي تبنى عليها المؤسسة للارتقاء بأهدافها لخدمة الرياضة

بالإضافة إلى هذه الجوانب الرئيسية للمؤسسة الرياضية نجد اللجان المتخصصة، التي نجد منها الفنية الرياضية الاجتماعية والمنشآت.

5-المبادئ الأساسية للمؤسسات الرياضية: حتى تتم الأعمال وتحقق الأهداف التي تضعها المؤسسة الرياضية بالكيفية المطلوبة وحسب توفر مجموعة من المبادئ التي تسيير وفقها إدارتها ومن هذه المبادئ مايلي:

- استخدام الطرق العلمية في تحديد أجزاء العمل وتنظيمه وكيفية تنفيذه من خلال الطرق الإدارية لرفع مستوى الأداء .

- إتباع السبل العلمية الكفيلة لاختيار القيايين وإعدادهم للتدريب والتحسين المستمر.

- تشجيع التخصص في المهنة وتحقيق التعاون التام بين الأفراد مستقرين داخل المؤسسات الرياضية حتى يمكن إنجاز أهدافها لأن التعاون ضروري لتحمل المسؤولية ولتحفيز الطاقات وتحقيق الأهداف.

- أهمية تطبيق مبدأ المعمل وتوزيع المسؤوليات على حسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة الرياضية.

- تنمية القيادة الديمقراطية الإيجابية تنمي روح الانتماء بين الجماعة داخل المؤسسة.

(طريق شوقي، 2002، ص40)

6- مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة

6-1- تعريف مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة:

مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة هي مؤسسة عمومية أنشأت بعد التقسيم الإداري الجديد سنة 1984 وباشرت أعمالها في بداية 1985 وفي تاريخ 01 جانفي 1987 أعيدت هيكلة مصالح الولاية، وأصبحت تشمل أقسام ومصالح، حيث التحق قطاع الشبيبة والرياضة بقسم استثمار الموارد البشرية، وأصبحت تشمل مصلحة الشباب والرياضة، وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم: 234/90 المؤرخ في 20 جويلية 1990، الذي يحدد قواعد تنظيم مصالح ترقية الشبيبة والرياضة حيث تنظم مصالح ترقية الشبيبة في الولاية إلى أن جاء المرسوم التنفيذي رقم: 283/93 المؤرخ في 23 نوفمبر 1993 والمتضمن تغيير تسمية ترقية الشبيبة في الولاية لتصبح التسمية مديرية الشباب والرياضة .

حيث تعتبر مؤسسة ذات طابع خدمي وذلك نظرا لاهتمامها في المساهمة في تنشيط الميدان الرياضي والشبابي داخل مناطق الولاية وحتى من الخارج من خلال تبادل النشاطات مع الولايات الأخرى كتنظيم دورات مشتركة في مختلف الرياضات، وتعتمد المديرية في نشاطها على عدة مصالح تابعة لها وكل مصلحة متخصصة في مجال معين.

ويرتكز أساس نشاط مديرية الشباب والرياضة في متابعة النوادي الرياضية، والرابطات وتفعيل دورها في شتى المجالات وذلك بالمساهمة في الدعم المعنوي والمادي، وكذا متابعتها لأجل تحسين الأداء للنوادي الرياضية وكذا النشاطات الشبانية عموما وكذا المتابعة الميدانية لها. (دومي عبد القادر وآخرون، 2003، ص04) وطبقا للمرسوم التنفيذي رقم/06/345 المؤرخ في 5 رمضان عام 1427 الموافق ل: 28 سبتمبر 2006 الذي يحدد قواعد تنظيم مديريات الشباب والرياضة وتسييرها لاسيما المادة 05 منه حيث: المادة الأولى: طبقا لأحكام المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 5 رمضان عام 1427 الموافق ل: 28 سبتمبر 2006 ، يهدف هذا القرار الى تحديد وتنظيم مصالح مديرية الشباب والرياضة للولاية.

المادة الثانية: تضم مديرية الشباب والرياضة وتحت سلطة المدير أربعة مصالح وتنظم كالآتي:

1. مصلحة التربية البدنية والرياضية

2. مصلحة نشاطات الشباب

3. مصلحة الاستثمارات والتجهيزات

4. مصلحة التكوين وإدارة الوسائل

6-2- مهام مديرية الشباب والرياضة:

- تطوير البرامج الاجتماعية التربوية الترفيهية وحركة مبادلات الشباب وفضاءاتهم للتعبير وتنشيطها ومتابعة تنفيذها.
- ترقية الحركة الجمعوية للشباب والرياضة وكذا هياكلها وتطويرها وتنظيمها.
- إعداد برامج الإعلام والاتصال والإصغاء للشباب وكذا تطويرها وتنشيطها
- تنفيذ البرامج الهادفة للإدماج الاجتماعي للشباب والمشاركة المتصفة بالمواطنة وترقية مبادراتهم وكذا مكافحة الآفات الاجتماعية والعنف والتهميش، بالاتصال مع المصالح والهيئات المعنية للولاية.
- تنفيذ برامج ترقية وتعميم التربية البدنية والرياضية، لا سيما في الوسط التربوي والتكوين وإعادة التربية والترقية بالاتصال مع المصالح والهيئة المعنية للولاية.
- وضع التنظيمات وأقطاب انتقاء المواهب الرياضية الشابة وتكوينها وتطوير هذه التنظيمات والأقطاب ومتابعتها وترقية الممارسات النسوية.
- تنظيم أعمال وتكوين المستخدمين، والتأطير الدائم للعاملين داخل الحركة الجمعوية وتجديد معارفهم وتحسين مستواهم وتأهيلهم في إطار التنظيم المعول به.
- إعداد مخطط تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع مجمل الهياكل والهيئات المعنية.
- السهر على تطبيق التنظيم المتعلق بسير المؤسسات وهياكل الشباب والرياضة الموجودة في الولاية واستغلال تسييرها.
- وضع أنظمة لتقسيم ومراقبة الهياكل والهيئات والمؤسسات التابعة لاختصاصها والسهر على مراقبة مساعدات الدولة للحركة الجمعوية الرياضية والشبانية.
- ضمان متابعة برامج الاستثمار وإنجاز الهياكل الأساسية وكذا تقييمها وتصديقها وصيانتها وحفظها.
- ضمان تسيير الموارد البشرية والمالية لإنجاز مهامها وكذا المحافظة على الممتلكات والارشيف.
- تقييم النشاطات المبذولة بصفة دورية وإعداد النتائج والبرامج المتعلقة بها وفقا للأشكال والكيفيات والآجال المقررة.

خلاصة :

خلاصة لما سبق ذكره ،تعد إدارة الجودة الشاملة أهم المفاهيم الحديثة لمساهمتها في رفع أداء المؤسسات نحو الأفضل ،وبتضمنها لكافة جوانب العمل وجميع نشاطات ووظائف وعمليات المؤسسة بهدف تحقيق الرضا للمستهلك والزبون، الذي يتطلب تضافر وتنسيق كل الجهود لتحقيق هذا الهدف ،وذلك من خلال مجموعة من المبادئ والمتطلبات التي تتوجب أحداث تغييرات في ثقافة المؤسسات منها الرياضية ،بتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى تلبية وحاجات ورغبات الزبائن والمستهلكين والأفراد على حد سواء.

الجانب التطبيقي

الفصل الأول

منهجية الدراسة

تمهيد:

يرغب كل باحث من خلال دراسته إلى إيجاد حل للإشكال الذي طرحه من خلال إثبات صحة فروضه التي وضعها أو نفيها وذلك بإخضاعها للتطبيق، ولكي يتسنى له ذلك ينبغي عليه التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية و تحديد مجالات الدراسة والمتمثلة في المجال الزماني والمجال المكاني والبشري والتي تلاءم موضوع بحثه، فيقوم بتحديد عينة الدراسة والممثلة للمجتمع المدروس، بحيث لا بد من اعتماد منهج معين لكل دراسة ميدانية وتحديد الأدوات المناسبة لجمع البيانات التي تخدم موضوع بحثه وعليه فقد تم تطرق الباحث إلى جميع هذه النقاط بالتفصيل.

4-1- الدراسة الاستطلاعية:

تعريف الدراسة الاستطلاعية : تعد الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي ينبغي للباحث أن يتبعها أثناء إجراء الدراسة الميدانية فهي تهدف إلى جعل الطالب بعيدا عن الوقوع في الأخطاء في الدراسة الأساسية. (بابا عربي ، 20012، ص47)

قبل الشروع في هذه الدراسة قام الباحث بزيارة إلى مقر مديرية الشباب والرياضة بالمسيلة حيث التقى ببعض الموظفين وقد طرح عليهم بعض الأسئلة التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والجودة الشاملة. وكان الهدف من هذه الدراسة هو:

- معرفة الصعوبات التي تواجه الباحث أثناء إجراء الدراسة
- التعرف على ميدان تطبيق وإجراء هذه الدراسة
- القابلية لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة لمساعدتنا على إجراء الدراسة
- معرفة المدة التي تستغرقها إجراءات الدراسة
- معرفة مدى سهولة أو صعوبة أسئلة الاستبيان المقدم
- التعرف على مدير المؤسسة ورؤساء المصالح
- التعرف على نوع عينة الدراسة وعدد أفرادها
- الإلمام بأكبر قدر من المعلومات الخاصة والتأكد من التصور العام للبحث.

4-1- حدود الدراسة :

اشتمل البحث على المجالات التالية :

4-1-2- المجال البشري: شملت الدراسة عينة من موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة حيث كانت العينة الاستطلاعية (10) افراد

4-1-3- المجال الزمني : أجريت هذه الدراسة خلال الموسم 2020/2019 ابتداء من 28 فيفري الى غاية 30 ماي وكانت البداية بالجانب النظري قمت من خلالها بجمع المعلومات النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية ثم القيام بالجانب التطبيقي بجمع المعلومات ومناقشة وتحليل النتائج ابتداء من 15 ماي الي غاية 30 ماي 2020

4-1-4- المجال المكاني: تم إجراء الدراسة بمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة

4-2- منهج الدراسة:

منهج البحث يعرف بأنه :مجموعة الخطوات المنظمة ،والعمليات العقلية الواعية ،والمبادئ العامة والطرق العلمية التي يستخدمها الباحث لتفهم الظاهرة موضوع الدراسة .(بوداود عبد اليمين ، 2009، ص111)

من خلال موضوع الدراسة المعنونة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية فقد اعتمد الباحث على المنهج المستخدم والمناسب هو المنهج الوصفي والذي يختص بجمع البيانات والتقارير أو الجداول الكمية أو كلاهما معا.

والمنهج الوصفي "يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً دقيقاً كيفياً وكمياً فالأول يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها أما الثاني فيعطيها وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه النظرة ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

وهو أيضا لا يتمثل فقط في جمع البيانات والمعلومات وتبويبها وعرضها بل يشتمل على التحليل الدقيق لهذه البيانات والمعلومات، حيث يفسرها من اجل الوصول للحقائق والتعميمات التي تساهم في تقدم المعرفة الإنساني. (ربحي مصطفى ، وآخرون، 2000، ص44)

4-3- متغيرات الدراسة :

أن أي موضوع من ومواضيع الدراسة الخاضعة لدراسة ما يتوفر على متغيرين متغير مستقل وآخر تابع.

4-3-1- المتغير المستقل : وهو الذي يؤثر في المتغير التابع وهو السبب ويتمثل في تكنولوجيا المعلومات

4-3-2- المتغير التابع : وهو الذي يتأثر بالمتغير المستقل وهو النتيجة ويتمثل في الجودة الشاملة

4-4 - مجتمع وعينة الدراسة :

4-4-1- مجتمع الدراسة :

هو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. (إبراهيم علي إبراهيم، 2002، ص21)

والمجتمع المقصود في دراستنا هو مديرية الشباب والرياضة بالمسيلة ويتمثل في 50 موظف من المؤسسة.

4-4-2- عينة الدراسة:

-تعريف العينة : هي ذلك الجزء من المجتمع التي يتم اختيارها وفق قواعد وطرق عملية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً. (ماثيو جيدي، 2004، ص28)

حرصاً منا الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية ومطابقة للواقع قمنا باختيار عينة بحثنا بطريقة عشوائية تضم (30) فرد أي أننا لم نخص العينة بأي خصائص أو مميزات وذلك لسببين :

-العينة العشوائية تعطي فرصاً لكل الأفراد لأنها لا تأخذ أي اعتبارات أو أي تميز أو إعفاء أو صفات أخرى غير التي حددها الباحث.

-العينة العشوائية لكونها ابسط طرق اختيار العينات. (خير الدين ، 1997، ص58)

4-5- أدوات جمع البيانات :

بالاعتماد على نوع المعلومات والبيانات التي نحن بصدد جمعها وعلى الدراسة الاستطلاعية التي أجريناها ، تم استخدام استمارة الاستبيان والتي تعرف بأنها " مجموعة من الأسئلة المرتبطة حول موضوع معين تم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها"، كما يعرف الاستبيان بأنه "عبارة عن صحيفة او كشف يتضمن عددا من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي عن الأسئلة نحصل على المعطيات الإحصائية التي نحن بصدد جمعها . " (البلداوي ، 2007، ص22) ولهذا قمنا بقراءة و مراجعة لمختلف الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة المتوفرة لدينا من اجل إعادة الاستبيان الذي اعتمدنا في أدائه على أهم الدراسات التي قمنا باقتباس أهم العبارات منها والتي قمنا بتكييفها مع طبيعة مجتمع الدراسة وقمنا بحصر الأسئلة وإعادة صياغتها بشكل يخدم دراستنا .

وفي على ضوء الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة التي تم الاطلاع عليها وفي ظل استطلاع رأي عينة من موظفي مديرية الشباب والرياضة وعددها (10) افراد قام الباحث ببناء الاستبيان والذي اشتمل على قسمين كما يلي: **القسم الأول:** يتناول المعلومات الشخصية والوظيفية التي تخص عينة البحث واشتمل على (05) متغيرات تمثلت في الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة ، الفئة الوظيفية . **القسم الثاني:** تضمن تحديد المحاور الأساسية التي يتكون منها الاستبيان وهي

(الأجهزة والمعدات البرامج والمعالجات ،المعلومات والبيانات)

-صياغة الفقرات الخاصة بكل محور وعددها (07) لكل محور

- إعداد الاستبيان في صورته الأولية والذي شمل (21) عبارة موزعة على ثلاثة محاور

-عرض الاستبيان على (3) أساتذة محكمين من معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية بالمسيلة وآخر من خارج المعهد .

وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون في عدد المحاور وفي صياغة العبارات، بلغ عدد العبارات النهائية للاستبيان (21) عبارة موزعة على ثلاثة محاور حيث اعطي لكل فقرة وزن مدرج وفق مقياس ليكارت الخماسي وفق الجدول رقم (02) التالي:

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

4-6- الخصائص السيكومترية (صدق ، ثبات ، موضوعية):

4-6-1-صدق الأداة :

صدق الاستبيان (المقياس) يعني التأكد من أنه سوف يقيس ما اعد لقياسه .(صابر،2002،ص 167) وللتحقق من صدق الاستبيان عمد الباحث إلى اختيار نوعين الأول هو صدق الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل سؤال والمحور التابع له، أما الثاني فكان الصدق البنائي وهو بدوره يتم بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان.

وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات المقياس على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (10) أفراد والجداول التالية توضح ذلك:
تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

المحور الأول: دور استخدام الأجهزة والمعدات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
الجدول رقم (03): يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الأول الذي ينص على دور استخدام الأجهزة والمعدات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

الأسئلة							
01	02	03	04	05	06	07	
**0.879	*0.656	**0.765	*0.656	**0.772	**0.777	*0.709	معامل الارتباط
0.01	0.039	0.010	0.039	0.009	0.008	0.022	قيمة sig
0.05							مستوى الدلالة
دال	دال	دال	دال	دال	دال	دال	الدلالة

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم(03) أن معامل الارتباط لبيرسون كانت قيمته الحديتين (0.656 كأدنى قيمة و0.879 كأعلى قيمة) وهذا يخص كل العبارات من (01-07)، حيث أن كل هذه القيم لها دلالة إحصائية وذلك بالنظر إلى نتائج قيمة sig الدلالة الإحصائية والمحصورة بين (0.008-0.039)

وهذا ما يدل على أن كل قيم معامل الارتباط دالة لأن كل قيمها اقل من مستوى الدلالة (0.05). الاستنتاج: من خلال كل النتائج التي تم عرضها يتضح جليا أن كل عبارات المحور الأول لها علاقة ارتباطية بالمحور التابعة له وتتفاوت قوة هذه العلاقة من قوية إلى قوية جدا ذات طابع ارتباطي طردي. المحور الثاني: دور استخدام البرمجيات والمعالجات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

لجدول رقم (04): يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الثاني الذي ينص على دور استخدام البرمجيات والمعالجات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

الأسئلة							
14	13	12	11	10	09	08	
*0.747	**0.852	*0.635	**0.840	**0.826	**0.831	**0.819	معامل الارتباط
0.013	0.002	0.048	0.002	0.003	0.003	0.004	قيمة sig
0.05							مستوى الدلالة
دال	دال	دال	دال	دال	دال	دال	الدلالة

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (04) ان معامل الارتباط لبيرسون كانت قيمته الحديتين (0.635 كأدنى قيمة و0.852 كأعلى قيمة) وهذا يخص كل العبارات من (08-14)، حيث أن كل هذه القيم لها دلالة إحصائية وذلك بالنظر الى نتائج قيمة sig الدلالة الإحصائية والمحصورة بين (0.002-0.048) وهذا ما يدل على ان كل قيم معامل الارتباط دالة، لأن كل قيمها اقل من مستوى الدلالة (0.05). الاستنتاج: من خلال كل النتائج التي تم عرضها يتضح جليا ان كل عبارات المحور الثاني لها علاقة ارتباطية بالمحور التابعة له وتتفاوت قوة هذه العلاقة من قوية الى قوية جدا ذات طابع ارتباطي طردي.

المحور الثالث: دور استخدام البيانات والمعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.
الجدول رقم (05): يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الثالث الذي ينص على دور استخدام البيانات والمعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

الأسئلة							
21	20	19	18	17	16	15	
**0.869	**0.907	**0.948	*0.724	**0.913	**0.833	**0.874	معامل الارتباط
0.001	0.000	0.000	0.018	0.000	0.003	0.001	قيمة sig
0.05							مستوى الدلالة
دال	دال	دال	دال	دال	دال	دال	الدلالة

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم(05) ان معامل الارتباط لبيرسون كانت قيمته الحديتين (0.724 كأدنى قيمة و0.948 كأعلى قيمة) وهذا يخص كل العبارات من (15-21)، حيث أن كل هذه القيم لها دلالة إحصائية وذلك بالنظر إلى نتائج قيمة sig الدلالة الإحصائية والمحصورة بين (0.000-0.018) وهذا ما يدل على أن كل قيم معامل الارتباط دالة لان كل قيمها اقل من مستوى الدلالة (0.05). الاستنتاج: من خلال كل النتائج التي تم عرضها يتضح جليا ان كل عبارات المحور الثالث لها علاقة ارتباطية بالمحور التابعة له وتفاوت قوة هذه العلاقة من قوية الى قوية جدا ذات طابع ارتباطي طردي.
- الصدق البنائي:

الجدول رقم (06): يوضح ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان.

المحاور			
الأول	الثاني	الثالث	
**0.943	**0.928	**0.796	معامل الارتباط
0.000	0.000	0.006	قيمة sig
0.05			مستوى الدلالة
دال	دال	دال	الدلالة

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن قيم معامل الارتباط لبيرسون للمحاور الثلاث (1،2،3) وبالنظر الى قيم sig الدلالة الإحصائية هي قيم اقل من مستوى الدلالة (0.05) أي لها دلالة وقيمة إحصائية وهذا ما يدل على أن جميع محاور الاستبيان لها ارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان وكذلك من خلال الجداول رقم (3،4،5) نلاحظ أن جميع أسئلة الاستبيان ترتبط ارتباطا دال إحصائيا مع الدرجة الكلية للمحاور التي تنتمي إليها، ومنه فإن الاستبيان يتمتع بالصدق.

6-4-2- الثبات: ولحساب ثبات الاستبيان قام الباحث بدراسته بحساب معامل الثبات بمعادلة ألفا كرونباخ **2-1- معامل الثبات بحساب معادلة ألفا كرونباخ:** للتأكد من ثبات الاستبيان قمنا بإتباع طريقة الفا كرونباخ وكانت النتائج كما يلي:
جدول رقم (07): يوضح معامل الثبات للاستبيان.

قيمة ألفا كرونباخ	عدد البنود (الأسئلة)	حجم العينة
0.921	07	10
0.920	07	
0.959	07	
0.949	21	
المحور الأول		
المحور الثاني		
المحور الثالث		
المجموع		

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن قيمة الفا كرونباخ للاستبيان ككل كانت عالية جدا حيث بلغت (0.949) أما في المحور الأول بلغت قيمة الفا كرونباخ (0.921) وفي المحور الثاني بلغت (0.920) أما في المحور الثالث (0.959) وهي قيم جيدة تفوق (0.70) وتؤكد لنا أن الاستبيان يتمتع بثبات عال.
تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية :

تمت معالجة البيانات الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS نسخة 22 حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية التالية :

1- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص مجتمع الدراسة ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور وابعاد الدراسة التي تضمنتها الأداة .

2- معامل الثبات (الفا كرونباخ Alpha cronpach) للوقوف على مدى ثبات الأداة

2- "كا²" للمطابقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

3- خطوات اجراء الدراسة الميدانية :

4- بعد الانتهاء من صياغة استمارة الاستبيان بشكل نهائي بعد تعديله من قبل المحكمين وتحديد كل اركانه والمتمثلة في المتغيرات الخاصة بالعينة وعدد المحاور وعدد العبارات الخاصة بكل محور ،تم تنقل

الباحث الى مقر مديرية الشباب والرياضة وقام بتوزيع استمارة الاستبيان على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية تمثل موظفين من المديرية وكذلك تكليف بعض الزملاء الذين نثق فيهم كوسطاء لتكملة توزيع بقية الاستمارات لان الاعمال والخدمات كانت محدودة داخل المؤسسة نظرا لانتشار فيروس كوفيد 19 ،وقد كانت مدة هذه العملية (15) يوما من 2020/05/15 الى غاية 2020/05/30 وقد تمت العملية في ظروف مقبولة وتم استرجاع كل استمارات الاستبيان في وقتها رغم الظروف الاستثنائية التي تعيشها كل المؤسسات .

خلاصة :

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها إلى مديرية الشباب والرياضة والتطرق إلى منهج ومتغيرات الدراسة بالإضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة وكذلك إلى أدوات جمع البيانات والمعلومات والخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة وتصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية وخطوات إجراء الدراسة الميدانية .

الفصل الثاني

عرض وتحليل ومناقشة

النتائج

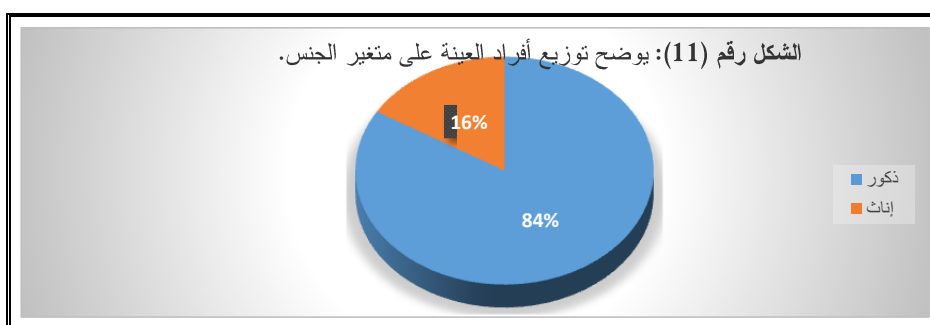
5-1- عرض النتائج وتحليلها :

5-1-1- عرض وتحليل البيانات الشخصية :

حيث عمد الباحث إلى دراسة توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الموضحة على شكل أسئلة في القسم الأول من الاستمارة المسمى بالبيانات العامة للمبحوثين، وذلك بحساب التكرارات والنسب المئوية لكل خاصية.

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة على متغير الجنس.

الجنس			
ذكر		أنثى	
التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية
25	83.3 %	05	16.3 %

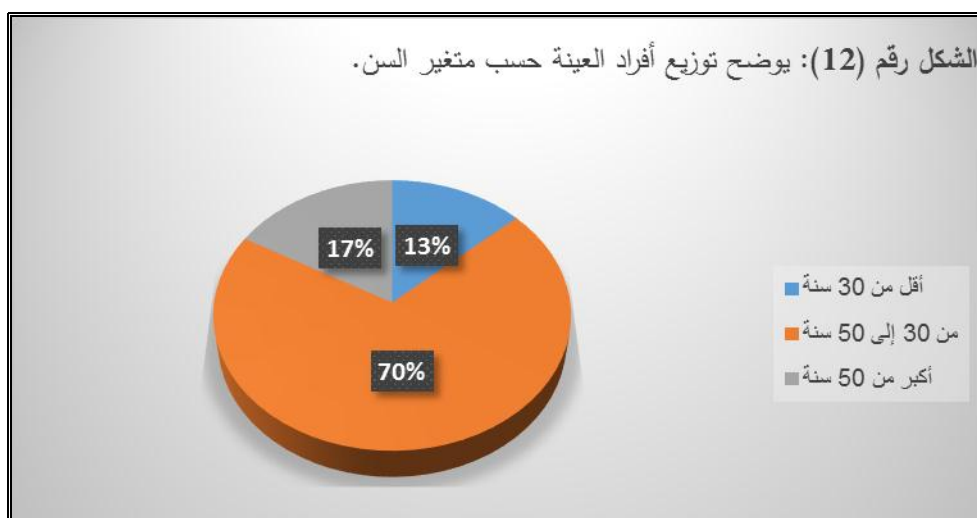


يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن عدد أشخاص الاستبيان من جنس الذكور بلغ 25 فردا بنسبة 84% وفي المقابل بلغ عدد الإناث 05 موظفات بنسبة 16 % حيث أن نسبة توظيف الذكور أكثر من الإناث حيث يشكلن 6/1 من تشكيلة الموظفين داخل المؤسسة .

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

المجموع	السن			
	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 50 سنة	أكبر من 50 سنة	
30	04	21	05	التكرارات
% 100	% 13.3	% 70.0	% 16.7	النسبة المئوية

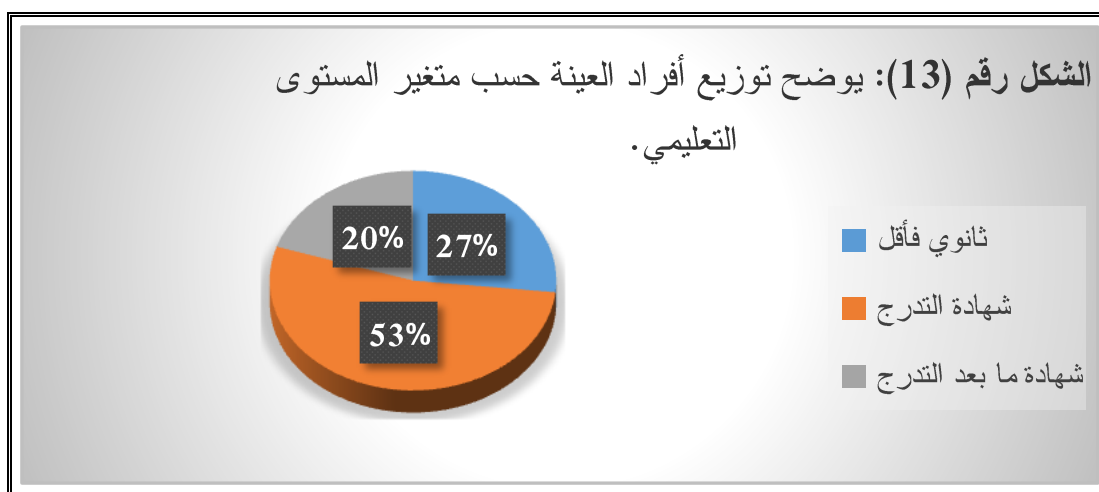
الشكل رقم (12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



يتضح من خلال الشكل والجدول أعلاه أن عدد المبحوثين من الفئة العمرية التي تقل أعمارهم عن (30 سنة) قد بلغ (04) أفراد بنسبة 13% فيما بلغ عدد المبحوثين من الفئة العمرية من (30-50 سنة) قد بلغ (21) فردا بنسبة 70% وهذا مما يدل على أن هذه الفئة فعالة ولها وزن كبير في الإجابات المحصل عليها حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية في حين كان عدد المبحوثين من الفئة التي تفوق (50 سنة) قد بلغ (05) أفراد بنسبة 17%.

الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

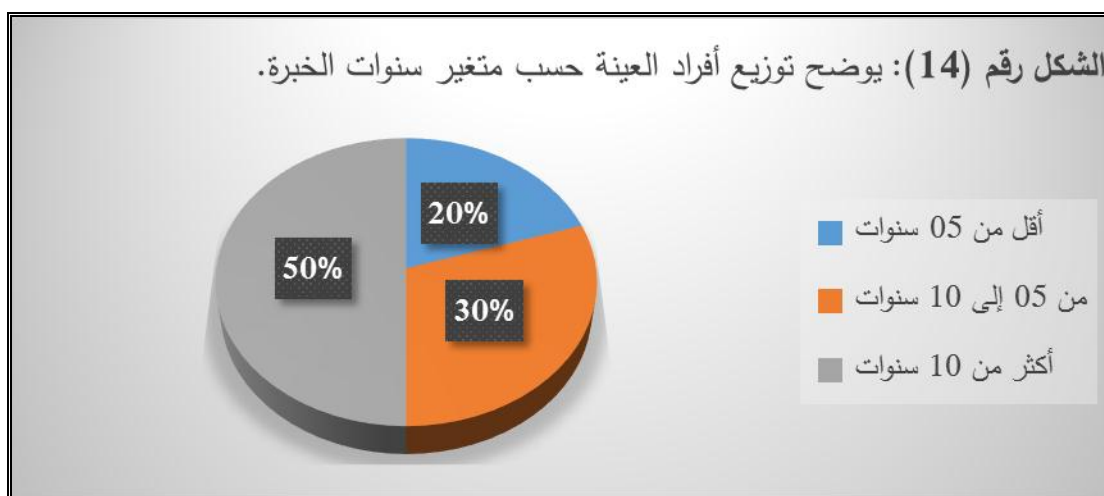
المجموع	المستوى التعليمي			
	شهادة ما بعد التدرج	شهادة التدرج	ثانوي فأقل	
30	06	16	08	التكرارات
% 100	% 20.0	% 53.3	% 26.7	النسبة المئوية



يتضح من خلال الشكل والجدول أعلاه أن أكبر نسبة من أفراد العينة من حيث متغير المستوى التعليمي كانت لمستوى شهادة ليسانس حيث بلغ عددهم (16) فردا بنسبة 53 % وبلغ العدد لمستوى ما بعد التدرج (06) أفراد بنسبة 20 % وهذا ما يدل على أن موظفي المؤسسة يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي يمكنهم التكيف مع كل مستجدات تكنولوجيا المعلومات ، في حين بلغ العدد لمستوى ثانوي فأقل (08) أفراد بنسبة 27. %.

الجدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

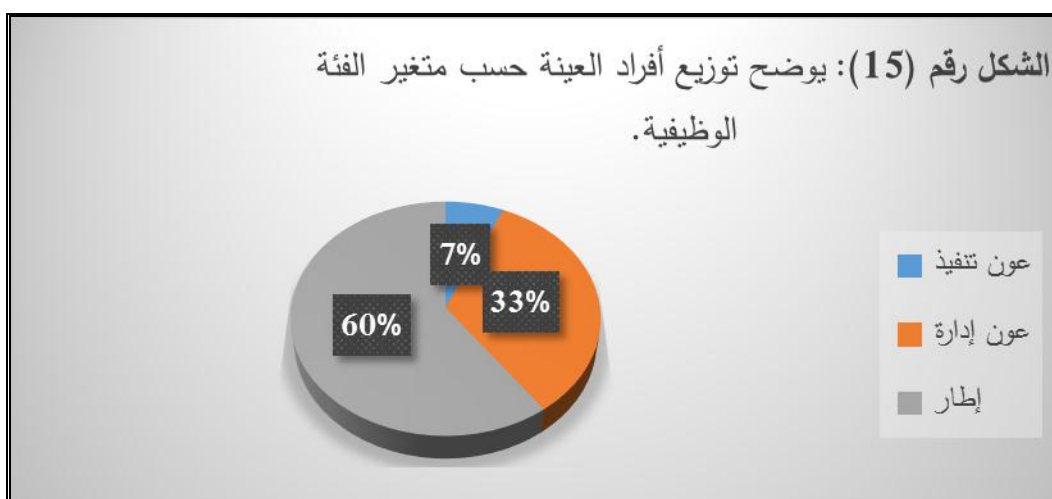
المجموع	سنوات الخبرة			
	أكثر من 10 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	
30	15	09	06	التكرارات
% 100	% 50.0	% 30.0	% 20.0	النسبة المئوية



يتضح من خلال الشكل والجدول أعلاه أن عدد أفراد الفئة أقل من (05 سنوات) عمل (06) أفراد بنسبة 20% وبلغ عدد أفراد الفئة من (05-10 سنوات) عمل (09) أفراد بنسبة 30% وان أكبر نسبة من أفراد العينة من حيث متغير سنوات الخبرة كانت للفئة التي تفوق (10 سنوات) عمل حيث بلغ عددها (15) فردا بنسبة 50% وهذا ما يدل على أن موظفي المؤسسة يتمتعون بخبرة عالية ومكتسبة في مجال عملهم.

الجدول رقم (12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة الوظيفية.

المجموع	الفئة الوظيفية			
	إطار	عون إدارة	عون تنفيذ	
30	18	10	02	التكرارات
% 100	% 60.0	% 33.3	% 06.7	النسبة المئوية



يتضح من خلال الشكل والجدول أعلاه أن عدد أفراد فئة عون تنفيذ بلغ (02) فرد بنسبة 7% وبلغ عدد أفراد فئة عون إدارة (10) أفراد بنسبة 33% وأن أكبر نسبة من أفراد العينة من حيث متغير الفئة الوظيفية لفئة إطار التي تشكل أكبر عدد (18) فرداً بنسبة 60% وهذا ما يدل على أن المؤسسة تتمتع بإطارات يمكنها الاستفادة من كفاءاتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الجودة في أهدافها .

3-2- أسئلة المحاور:

وفي هذا الجزء استخدم الباحث في تحليل البيانات المحصلة من أفراد عينة البحث على الأساليب الإحصائية التالية والمتمثلة في التكرارات، النسب المئوية واختبار كا².

5-1-2- تحليل نتائج المحور الأول: دور استخدام الأجهزة والمعدات في تحقيق الجودة الشاملة في

المؤسسات الرياضية.

الجدول رقم (13): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الأول والتحقق من دلالتها.

مستوى الدلالة	كا ² المجدول	درجة الحرية	كا ² المحسوب	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.05	3.84	01	2.13	0.0 0	0 0	0.0 0	0 0	0.0 0	0 0	63. 3	1 9	36. 7	1 1	1	أسئلة المحور الأول
	7.81	03	9.20	0.0 0	0 0	23. 3	0 7	3.3 0	0 1	40. 0	1 2	33. 3	1 0	2	
	5.99	02	16.80	0.0 0	0 0	06. 7	0 2	0.0 0	0 0	66. 7	2 0	26. 7	0 8	3	
		02	18.20	0.0 0	0 0	0.0 0	0 0	3.3 0	0 1	66. 7	2 0	30. 0	0 9	4	
		02	18.20	0.0 0	0 0	3.3 0	0 1	0.0 0	0 0	66. 7	2 0	30. 0	0 9	5	
		02	16.20	0.0 0	0 0	0.0 0	0 0	3.3 0	0 1	63. 3	1 9	33. 3	1 0	6	
	9.49	04	4.33	13. 3	0 4	23. 3	0 7	13. 3	0 4	33. 3	1 0	16. 7	0 5	7	
			261.0 1	المحور											

السؤال رقم (01): تستخدم المؤسسة أجهزة ومعدات حاسوبية لأداء أعمالها.

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (19) موظف أجاب بموافق بنسبة 63% وان (11) موظف الباقين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 37% بان المؤسسة تستخدم أجهزة ومعدات حاسوبية لأداء أعمالها وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 02.13 وهي اقل من كا² الجدولة.

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار.

السؤال رقم (02): تتبنى المؤسسة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الحديثة؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (12) موظف أجابوا بموافق بنسبة 40% وان (10) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 33% بأنه تتبنى المؤسسة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الحديثة وان (07) موظفين أجابوا بغير موافق بنسبة 23.3% بأنه لا تتبنى المؤسسة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الحديثة وان موظف (01) فقط أجاب محايد بنسبة 3.3%.

وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 09.20 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 07.81. الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار. أي ان المؤسسة تتبنى أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

السؤال رقم (03): الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة هل من شأنها ان تحسن من جودة الخدمات المقدمة؟

عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (20) موظف أجابوا بموافق بنسبة 66.7% وان (08) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 26.7% بأنه الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة من شأنها أن تحسن من جودة الخدمات المقدمة، وان موظفين (02) أجابا بغير موافق بنسبة 6.6% بان الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة ليس من شأنها ان تحسن من جودة الخدمات المقدمة .

وبالنظر الى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 16.80 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 05.99. الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة احصائية لأكبر تكرار. أي ان الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة من شأنها ان تحسن من جودة الخدمات المقدمة.

السؤال رقم (04): استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين نوعية الأداء؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (20) موظف أجابوا بموافق بنسبة 66.7% وان (09) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 30% بأن استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين نوعية الأداء، وان موظف (01) فقط أجاب محايد بنسبة 3.3%. وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 09.20 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 05.99. الاستنتاج: ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار. أي أن استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين نوعية الأداء.

السؤال رقم (05): يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة الموظفين؟

عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (20) موظف أجابوا بموافق بنسبة 67.7% وان (09) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 30% بأنه يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة الموظفين ، موظف (01) أجاب بغير موافق بنسبة 3.3% بأنه لا يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة الموظفين، وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 18.20 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 05.99. الاستنتاج: ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار. أي أنه يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة الموظفين.

السؤال رقم (06): يحقق استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات تنفيذ برامج وأنشطة المؤسسة؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (19) موظف أجابوا بموافق بنسبة 63.3% وان (10) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 33.3% بأنه يحقق استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات تنفيذ برامج وأنشطة المؤسسة وان موظف (01) أجاب محايد بنسبة 3.3%. وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 16.20 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 05.99.

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار. أي انه يحقق استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات تنفيذ برامج وأنشطة المؤسسة.

السؤال رقم (07): تقوم المؤسسة بتدريب وتنمية قدرات ومهارات العاملين لاستخدام الأجهزة والمعدات الحاسوبية؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (10) موظفين أجابوا بموافق بنسبة 33.3% وان (05) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 16.7% بأنه تقوم المؤسسة بتدريب وتنمية قدرات ومهارات العاملين لاستخدام الأجهزة والمعدات الحاسوبية، وان (07) موظفين أجابوا بغير موافق بنسبة 23.3% وان (04) موظفين أجابوا بغير موافق بشدة بنسبة 13.3% بأنه لا تقوم المؤسسة بتدريب وتنمية قدرات ومهارات العاملين لاستخدام الأجهزة والمعدات الحاسوبية، وان (04) موظفين أجابوا بالحياد بنسبة 13.3%. وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 04.33 وهي اقل من كا² الجدولة التي بلغت 09.49 الاستنتاج : ومنه نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار 5-1-3- تحليل نتائج المحور الثاني: دور استخدام البرمجيات والمعالجات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

الجدول رقم (14): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الثاني والتحقق من دلالتها.

مستوى الدلالة	المجدول ة	درجة الحرية ة	المحسوب ة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.05	7.81	03	15.60	03.3	01	13.3	04	0.00	00	50.00	15	33.30	10	8	أسئلة المحور الثاني
	9.49	04	18.33	03.3	01	16.7	05	06.72	00	46.77	14	26.78	08	9	
		04	11.67	06.77	02	36.71	11	10.03	00	33.33	10	13.34	00	10	
	5.99	02	19.40	0.00	00	06.77	02	0.00	00	70.00	21	23.37	01	11	
	7.81	03	24.67	0.00	00	10.00	03	06.72	00	63.39	19	20.06	01	12	
	5.99	02	23.40	0.00	00	0.00	00	03.31	00	73.32	23	23.37	00	13	
	9.49	04	12.33	10.00	03	40.00	12	03.31	00	26.77	08	20.06	00	14	
			218.4	المحور											

السؤال رقم (08): تتوفر مؤسستكم على شبكة الانترنت؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ان (15) موظف أجابوا بموافق بنسبة 50% وان (10) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 33.3% بانه تتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت ، وان (04) موظفين أجابوا بغير موافق بنسبة 13.3% وان موظف (01) أجاب بغير موافق بشدة بنسبة 3.3% بأنه لا تتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت.

وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 15.6 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 7.81 والاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار أي أنه تتوفر مؤسستكم على شبكة الانترنت.

السؤال رقم (09): يوجد في مؤسستكم كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني للمؤسسة بكفاءة؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن (14) موظف أجابوا بموافق بنسبة 46.7% وان (08) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 26.7% ، أنه يوجد في المؤسسة كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني للمؤسسة بكفاءة وان (05) موظفين أجابوا بغير موافق بنسبة 16.7% وان موظف (01) أجاب بغير موافق بشدة بنسبة 3.3% بأنه لا يوجد في المؤسسة كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني للمؤسسة بكفاءة.

وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 18.33 وهي اكبر من كا² الجدولة التي بلغت 09.49
الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار أي انه يوجد في المؤسسة كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني للمؤسسة بكفاءة.

السؤال رقم (10): لدى مؤسستكم مهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بسهولة؟

عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ان (10) موظفين أجابوا بموافق بنسبة 33.3% وان (04) موظفين اجابوا بموافق بشدة بنسبة 13.3% ،انه لدى المؤسسة مهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بسهولة ، وان (11) موظف اجابوا بغير موافق بنسبة 36.7% وان موظفين (02) أجابا بغير موافق بشدة بنسبة 6.7% بانه ليس لدى المؤسسة مهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بسهولة، وان موظف (01) أجاب بالحياد بنسبة 33.3%

وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 11.67 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 09.49

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار أي انه يوجد في المؤسسة مهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بسهولة.

السؤال رقم (11): توفر مؤسستكم البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة المالية، التخزين، الشراء، الإنتاج... الخ)؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن (21) موظف أجابوا بموافق بنسبة 70% وان (07) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 23.7% ، انه توفر مؤسستكم البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة المالية التخزين ، الشراء ، الإنتاج ... الخ) ؟ وان موظفين (02) اجابا بغير موافق بنسبة 6.7% ، انه لا توفر المؤسسة البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة المالية ، التخزين ، الشراء ، الإنتاج ... الخ). وبالنظر الى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 19.04 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 05.99. الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار أي انه توفر المؤسسة البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة المالية، التخزين، الشراء، الإنتاج... الخ).

السؤال رقم (12): تتصف البرامج والمعالجات بسهولة التعلم والتشغيل؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن (19) موظف أجاب بموافق بنسبة 63.3% وان (06) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 20% ، انه تتصف البرامج والمعالجات بسهولة التعلم والتشغيل وان (03) موظفين أجابوا بغير موافق بنسبة 10% ، انه لا تتصف البرامج والمعالجات بسهولة التعلم والتشغيل، وان موظفين (02) أجابا بالحياد بنسبة 6.7% .

وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 24.76 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 07.81

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار أي انه تتصف البرامج والمعالجات بسهولة التعلم والتشغيل.

السؤال رقم (13): البرامج والمعالجات المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن (22) موظف أجابوا بموافق بنسبة 73.3% وان (07) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 23.3% ، ان البرامج والمعالجات المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب وان موظف (01) أجاب بالحياد بنسبة 3.3% ، التعلم والتشغيل، وان موظف (01) أجاب بالحياد بنسبة 3.3% .

الفصل الثاني : عرض وتحليل النتائج

وبالنظر الى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 23.4 وهي اكبر من كا² الجدولة التي بلغت 05.99. **الاستنتاج:** ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار أي أن البرامج والمعالجات المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب.

السؤال رقم (14): تعمل مؤسستكم على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني؟

عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ان (08) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 26.7% وأن (06) موظفين أجابوا بموافق بنسبة 20% ، انه تعمل المؤسسة على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني ، وان (12) موظف اجابوا بغير موافق بنسبة 40% وان (03) موظفين أجابوا بغير موافق بشدة بنسبة 10% وانه المؤسسة لا تعمل على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني ، وان موظف (01) أجاب محايد بنسبة 3.33% .

وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 12.33 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 09.49

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار أي انه تعمل المؤسسة على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني. **5-1-4-تحليل نتائج المحور الثالث:** دور استخدام البيانات والمعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

الجدول رقم (15): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الثالث والتحقق من دلالتها.

مستوى الدلالة	كا ² المجدولة	درجة الحرية	كا ² المحسوبة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.05	3.84	01	3.33	0.00	00	0.00	00	0.00	00	66.7	20	33.3	10	15	أسئلة المحور الثالث
		01	6.53	0.00	00	0.00	00	0.00	00	73.3	22	26.7	08	16	
	5.99	02	22.40	0.00	00	06.7	02	0.00	00	73.3	22	20.0	06	17	
	3.84	01	6.53	0.00	00	0.00	00	0.00	00	73.3	22	26.7	08	18	
	5.99	02	23.40	0.00	00	0.00	00	03.3	01	73.3	22	23.3	07	19	
	7.81	03	26.00	0.00	00	03.3	01	10.0	03	63.3	19	23.3	07	20	
	9.49	04	13.67	10.0	03	13.3	04	13.3	04	46.7	14	16.7	05	21	
			345.10	المحور											

السؤال رقم (15): تساهم نظم المعلومات المستخدمة في سرعة انجاز العمل في الوقت المناسب؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (20) موظف أجابوا بموافق بنسبة 66.7% وان (10) موظفين الباقين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 33.3% بأنه تساهم نظم المعلومات المستخدمة في سرعة انجاز العمل في الوقت المناسب.

وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 03.33 وهي أقل من كا الجدولة التي بلغت 03.84. الاستنتاج: ومنه نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار.

السؤال رقم (16): تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية الأداء؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (22) موظف أجابوا بموافق بنسبة 73.3% وان (08) موظفين الباقون أجابوا بموافق بشدة بنسبة 26.7% بانه تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية الأداء. وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 06.53 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 03.84. الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار أي ان نظم المعلومات تساهم في تحسين نوعية الأداء.

السؤال رقم (17): وفرت تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة مختلف المعلومات التنظيمية؟

عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (22) موظف أجابوا بموافق بنسبة 73.3% وان (06) موظفين الباقين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 20% بأنه وفرت تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة مختلف المعلومات التنظيمية ،وان موظفين (02) اجابا بغير موافق بشدة بنسبة 06.7% بأنه لم توفر تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة مختلف المعلومات التنظيمية

وبالنظر الى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 22.44 وهي اكبر من كا² الجدولة التي بلغت 05.99.

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار أي أن تكنولوجيا المعلومات وفرت للمؤسسة مختلف المعلومات التنظيمية السؤال رقم (18): تساهم قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها .

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (22) موظف أجابوا بموافق بنسبة 73.3% وان (08) موظفين الباقون أجابوا بموافق بشدة بنسبة 26.7% بأنه تساهم قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها. وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 06.53 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 03.84.

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار أي أن قواعد البيانات تساهم في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.

السؤال رقم (19): تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الدوائر والأقسام المختلفة؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (22) موظف أجابوا بموافق بنسبة 73.3% وان (07) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 23.7% بأنه تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الدوائر والأقسام المختلفة، وان موظف (01) أجاب بالحياد بنسبة 3.3%. وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 23.40 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 05.99.

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار أي أن قواعد البيانات تساهم في تبادل المعلومات بين الدوائر والأقسام المختلفة تساهم. السؤال رقم (20): أسهمت قواعد البيانات ونظم المعلومات في تحقيق الجودة في المؤسسة؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (19) موظف أجابوا بموافق بنسبة 63.3% وأن (07) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 23.3% ، انه أسهمت قواعد البيانات ونظم المعلومات في تحقيق الجودة في المؤسسة وان موظف (01) أجاب بغير موافق بنسبة 3.3% بان قواعد البيانات ونظم المعلومات لا تساهم في تحقيق الجودة في المؤسسة وان (03) موظفين أجابوا بالحياد بنسبة 10%. وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 26.00 وهي أكبر من كا² الجدولة التي بلغت 07.81.

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار أي انه أسهمت قواعد البيانات ونظم المعلومات في تحقيق الجودة في المؤسسة.

السؤال رقم (21): توفر قواعد البيانات ونظم المعلومات يساهم في اتخاذ القرارات؟

عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (14) موظف أجابوا بموافق بنسبة 46.7% وان (05) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 16.7% ، أن توفر قواعد البيانات ونظم المعلومات يساهم في اتخاذ القرارات ، وان (04) موظف أجابوا بغير موافق بنسبة 13.3% وان (03) موظفين أجابوا بغير موافق بشدة بنسبة 10% وان توفر قواعد البيانات ونظم المعلومات لا يساهم في اتخاذ القرارات ، وان (04) موظفين أجابوا بالحياد بنسبة 13.3%.

وبالنظر إلى قيمة كا² المحسوبة نجدها قد بلغت 13.67 وهي أكبر من كا الجدولة التي بلغت 09.49.

الاستنتاج : ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة احصائية لأكبر تكرر أي ان توفر قواعد البيانات ونظم المعلومات يساهم في اتخاذ القرارات.

5-2- مناقشة النتائج في ظل الفرضيات :

5-2-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تتمحور الفرضية الأولى والتي مفادها: لاستخدام الأجهزة والمعدات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (13) الخاصة بالمحور الأول أن كا² المحسوبة (261.01) هي قيمة دالة إحصائية إذا ما قورنت بقيمة كا² الجدولة (09.49) عند درجة حرية (04) وهذا ما يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أكبر تكرر " موافق" وهذا بدوره يظهر ان لاستخدام الأجهزة والمعدات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية وهذا ما يدعم ويؤكد دراسة شوقي شاذلي 2008.

5-2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تتمحور الفرضية الثانية والتي مفادها: لاستخدام البرمجيات والمعالجات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (14) الخاصة بالمحور الثاني أن كا² المحسوبة (218.4) هي قيمة دالة إحصائية إذا ما قورنت بقيمة كا² الجدولة (09.49) عند درجة حرية (04) وهذا ما يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أكبر تكرر " موافق" وهذا بدوره يظهر أن لاستخدام البرمجيات

والمعالجات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية وهذا ما يدعم ويؤكد دراسة سهام عبد الكريم 2013 .

5-2-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تتمحور الفرضية الثالثة والتي مفادها: لاستخدام المعلومات والبيانات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (15) الخاصة بالمحور الثاني أن كا² المحسوبة (345.10) هي قيمة دالة إحصائية إذا ما قورنت بقيمة كا² المجدولة (09.49) عند درجة حرية (04) وهذا ما يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أكبر تكرار "موافق" وهذا بدوره يظهر أن لاستخدام البيانات والمعلومات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية وهذا ما يدعم ويؤكد دراسة قورمي فريدة 2014.

5-2-4- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

تتمحور الفرضية الرئيسية والتي مفادها: لتكنولوجيا المعلومات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

الرقم	الفرضيات الجزئية	الدلالة
01	لاستخدام الأجهزة والمعدات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية	محقة
02	لاستخدام البرمجيات والمعالجات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية	محقة
03	لاستخدام البيانات والمعلومات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسة الرياضية	محقة

من خلال مناقشة الفرضيات الجزئية وتبين ان كل الفرضيات محقة وبالتالي ان الفرضية الرئيسية التي تنص على ان لتكنولوجيا المعلومات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية هي "محقة"

الفصل الثالث

الاستنتاجات والاقتراحات

6-1- الاستنتاج العام :

بعد قيامنا بهذه الدراسة المتواضعة والتي تطرقنا من خلالها إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسة الرياضية قد تم استنتاج ما يلي:

- تلعب الأجهزة والمعدات الحاسوبية الحديثة دورا مهما في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية من خلال أداء أعمالها بصورة منظمة ودقيقة واقتصاد في الوقت والجهد والمال.
- يساهم استخدام البرمجيات والمعالجات بدور فعال في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

من خلال القيام بالأعمال الإدارية التي تتناسب مع طبيعة المهام والوظائف داخل المؤسسة

- تساهم شبكة الانترنت والانترنت في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسة الرياضية بالحصول على مختلف المعلومات بشكل سريع ومن مصادر متعددة والاطلاع على مختلف القرارات في وقتها
- كما أن لاستخدام المعلومات والبيانات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية بتنظيم الأعمال اليومية بكتابة التقارير الإدارية وتبادل واستقطاب المعلومات من مصدرها ومع مختلف المنظمات

6-2- الاقتراحات والفرضيات المستقبلية:

- الحرص على توفير أجهزة ومعدات حاسوبية حديثة تتماشى مع طبيعة العمل في المؤسسات الرياضية
- إعطاء أهمية للإدارة الالكترونية ومختلف وظائفها
- إعداد خطط وبرامج مستقبلية لتفعيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- إقامة دورات تدريبية ورسكلة لموظفي المؤسسة الرياضية في تكنولوجيا المعلومات بتحديد الاحتياجات والمتطلبات
- تخصيص ميزانية كافية لكل متطلبات تكنولوجيا المعلومات من تجهيز وصيانة دورية وبرامج الحماية
- ضرورة إنشاء بنية تحتية قوية وتسريع شبكات ووسائل الاتصالات وتطويرها
- القيام بدراسات وبحوث تخدم وتدعم مجال تكنولوجيا المعلومات ودورها الاستثماري في المؤسسة الرياضية .

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أ- المصادر:

1- القاموس العربي الشامل.

ب- قائمة لكتب باللغة العربية:

1- ايمان فاضل السمرائي، هيثم محمد الزعبي (2004): نظم المعلومات الإدارية، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

2- احمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيابات (2014): اقتصاديات المعلومة والمعرفة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

3- احمد فوزي ملوخية (2009): نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب والنشر والتوزيع، مصر.

4- الخفاجي وآخرون (2008): الفكر الاستراتيجي قراءات معاصرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

5- الصباغ عماد عبد الوهاب (1998): علم المكتبات، دار الثقافة، عمان، الأردن.

6- احمد نور بدر (2003): تكنولوجيا المعلومات واساسيات استرجاع المعلومات، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، مصر.

7- الزعبي محمد، وآخرون (2004): الحواسيب والبرمجيات الجاهزة، ط6، دار وائل، عمان، الأردن.

8- اللامي غسان قاسم داود، البياتي اميرة شكرولي (2010): تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاسـتخدامات والتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.

9- الكرخي مجيد (2015): إدارة الجودة الشاملة المفاهيم النظرية وابعاده التطبيقية في مجال الخدمات، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.

10- الحريري رافده عمر (2012): اتجاهات إدارية معاصرة، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان

11- الصالح، وآخرون (2015): إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان.

12- المسعودي حيدر علي (2010): إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار اليازوري العلمية للنشر

13- السمرائي مهدي (2007): إدارة الجودة في القطاعين الخدمي والانتاجي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.

14- العبادي سمير عزيز، الكيلاني عثمان زيد (2010): تخطيط ومراقبة العمليات الإنتاجية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.

15- بدر احمد (1985): المدخل الى علم المعلومات والمكتبات، دار المريخ الرياض، السعودية.

- 16- بن السبتي عبد المالك (2004): محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، ج1، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 17- بروش اودري (1999): تقنيات المعلومات في المكتبات والشبكات، ترجمة حشمة قاسم، مكتبة عبد العزيز، الرياض، السعودية.
- 18- بوداود عبد اليمين (2010): مناهج البحث العلمي في علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 19- جمال يوسف بدير (2010): اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، ط1، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 20- جعفر طارق الحسيني، سرحان سليمان داود (2006): تكنولوجيا شبكات الحاسب، دار وائل عمان، الاردن.
- 21- جمال الدين لعويسات (2005): إدارة الجودة الشاملة، دار هومة، الجزائر.
- 22- حامد الشافعي ذياب (1999): الانترنت وشيء من قضاياها في المكتبات ومراكز المعلومات، القاهرة، مصر.
- 23- حسن محمد العفسي، مها احمد غنيم (1999): شبكة الانترنت العالمية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات، القاهرة، مصر.
- 24- ذياب صلاح محمود (2010): إدارة خدمات الرعاية الصحية، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان.
- 25- ربحي مصطفى عليان (2012): إدارة المعرفة، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 26 - رعد عبد الله الطائي، عيسى قدامة (2008): إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- 27- زين الدين فريد عبد الفتاح (1991): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، المكتبة الجامعية، مصر.
- 28- سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان (2001): نظم المعلومات، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر .
- 29- سيد صابر تغلب (2011): نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- 30- سليمان مصطفى الدلاهمة (2008): اساسيات نظم المعلومات، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
- 31- سونيا محمد البكري (1999): نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر
- 32- سويسبي، وآخرون (2014): إدارة الجودة الشاملة، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان.
- 33- سونيا محمد البكري (2004): إدارة الجودة الكلية، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر.

- 34- شاكر علي كمال (2006): شبكات الحاسب لأخصائي المكتبات والمعلومات، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.
- 35- شاهين شريف كامل (2000): مصادر المعلومات الالكترونية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.
- 36- صالح الرشيد العقلي (1993): الحاسبات المعدات البرمجيات، دار الرياض ، السعودية.
- 37- طه طارق (2008): نظم المعلومات والحاسبات الالية والانترنت، الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر.
- 38- عبد الحق (2000): مدخل الى المعلوماتية، البرمجة والعتاد، قصر الكتاب، البليدة، الجزائر.
- 39- عبد الجواد سامح زينهم (2006): المكتبات والارشيفات الرقمية للتخطيط وبناء الإدارة، ج 2، القاهرة، مصر.
- 40- علاء عبد الرزاق السلمي (2003): نظم إدارة المعلومات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- 41- عبد الباعث محمد، إيهاب عامر، (2006): مقدمة في تقنية المعلومات، دار الجريد، الأردن.
- 42- عبد المجيد ميلاد (2004): المعلومات وشبكة الاتصال الحديثة.
- 43- عباس حسن القصاب (2010): تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة المدرسية، وزارة التربية والتعليم، البحرين.
- 44- علي السلمي (1995): إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 45- عاطف السيد (2004): تكنولوجيا المعلومات وتربويات الكمبيوتر، ط1، درا طيبة للطباعة، القاهرة، مصر.
- 46- فتحي احمد يحي (2010): نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 47- فايز جمعة نجار (2010): نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- 48- قندلجي عامر، ايمان فاضل السمراي (2002): تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 49- محمد دباس الحميد (2007): حماية أنظمة المعلومات ، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- 50- محمد نور برهان، غازي إبراهيم رحو (2015) : نظم المعلومات المحوسبة ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن.
- 51- محمد مصطفى كمال (2012) : العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات ،دار المناهج

اللبناني للنشر والتوزيع ،لبنان.

52-محمد وكامل (1999) : الحاسب الآلي في المجال التجاري،

53-محمد شوقي بشادي (1983) : الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات،دار النهضة العربية ،بيروت ،لبنان.

54-محمد احمد حسان (2008) : نظم المعلومات الإدارية،الدار الجامعية الإسكندرية ،مصر.

55-محمد محفوظ (2005): تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

56-محمد الهادي (2001) : توجهات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في مرافق المعلومات والمكتبات.

57-محمد سالي زكي (2013) : معايير الجودة الشاملة في المؤسسات الحديثة بين النظرية والتطبيق، ط1،دار الفكر ،القاهرة ،مصر.

58-محمد حافظ حجازي (2009): إدارة الموارد البشرية، ط2 ، دار الوفاء لدنيا الطباعة .مصر

59-محمد حسين الوادي ، وآخرون (2012) : إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية ،ط1،دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان.

60-محفوظ احمد جودة (2006): إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

61-محمد شطاح (2006) : قضايا الاعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والأيديولوجيا، دار الهدى الجزائر.

62-مكاوي حسن عماد (1993): تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.

63-مدحت أبو النصر (2008) : اساسيات إدارة الجودة الشاملة ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،مصر.

64-هاشم فوزي العبادي ، جليل كاظم العارضي(2012) : نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن.

65-وصفي عبد الكريم الكساسبة (2012): تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازري، عمان، الأردن.

66-يحي مصطفى حلمي (1997): اساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة مصر.

67-يوسف حجيم الطائي، وآخرون (2009): نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،الأردن.

ب-المجلات العلمية:

1-ايسم محمود محمد (1993): اتاحة المعلومات العلمية في الوطن العربي، المجلة العربية للمعلومات ج12، ص42.

- 2- هشام بن عبد الله عباس (2001): المكتبات في عصر الانترنت تحديات ومواجهات، مجلة العربية، ع2، ص 98-100
- 3- علي نبيل (1994). "العرب وعصر المعلومات، مجلة المعرفة، ع184، ص 60
- 4- عبد الرزاق حميدي (2012). "تكنولوجيا المعلومات كمدخل مصارف، مجلة المعارف، العدد 13
- 5- لخضر لعلام. (2004): "نظم معلومات التسيير، مطبوعات جامعية، الجزائر.
- 6- الغوالي محمد البشير، احمد علماوي (2001). "إدارة الجودة الشاملة مدخل فعال لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية، ملتقى الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ورقلة، الجزائر.
- 7- نورالدين زمام، صباح سليمان. (2013). "تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، ص 165، جامعة احمد خيذر، بسكرة، الجزائر.
- 8- محمد عبد الفتاح محمد (2008): إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث.
- 9- مولود زيد الخير، حليس عبد القادر (2009). "استراتيجية التدريب وفق الدور التنظيمي الجديد، ملتقى استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة، جامعة مولاي الطاهر سعيدة.
- ج- الأطروحات والرسائل الجامعية:**
- 1- عومار بوطيبة (2012): "واقع نظم المعلومات ب مديرية الشباب والرياضة بقسنطينة، رسالة ماجستير، المركز الجامعي سوق اهراس، الجزائر.
- 2- جودي سامية (2017): "نظم المعلومات الحديثة في إعادة الهندسة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه، جامعة احمد خيذر بسكرة، الجزائر.
- 3- إبراهيم بختي (2003). "الانترنت في مجال التسويق، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر.
- 4- رواية حسن (2003). "مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، دار الجامعة.
- 5- تومي عبد الرزاق (2006). "تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، رسالة ماجستير، علوم المكتبات، قسنطينة، الجزائر.
- 6- جميلة بدرسي (1994). "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، ص158، جامعة اكلي محند الحاج، بويرة، الجزائر.
- 7- خديجة فرحي. (2013). " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع من الميزة التنافسية المصرفية"، رسالة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر.
- 8- جوادي خالد (2008): " توصيف المهن المتعلقة بالإدارة ومدى استجابتها لمعايير الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر.

- 9-لينا مأمون البيلاني (2015):"أثر تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي على تكلفة الخدمة العامة، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سوريا.
- 10-سهام عبد الكريم (2013):"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر.
- 11-بومدين يوسف (2006). "دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الحالي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر.
- 12-العيهار فلة (2005). "دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.
- 13-نسرين محمد عبد الله المحمود (2004): العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومجالات إدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- 14-زين الدين شيخي، بوكراع محمد (2011). " الانتقال من نظام إدارة الجودة ايزو 9001 الى نظام إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماستر غير منشورة جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
- 15-مازن عبد العزيز عبد الحميد مسودة (2004). "أثر تطوير الموارد البشرية الصحية في تحقيق الجودة، أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- 16-محمد بوبقيرة (2006). " دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمات الصحية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر.
- 17-الهلة سناء، بريقش عائشة (2010). "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ليسانس غير منشورة، جامعة ورقلة
- 18-عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال (2010). " إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الافتراضية، المملكة المتحدة.
- 19-شادي عطا محمد عايش (2008). " أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- 20-توفيق سريع باسردة (2006). " تكامل ادارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء، أطروحة دكتوراه غير منشورة. ، جامعة دمشق غير منشورة ،سوريا .
- 21-موزاوي سامية (2004). "مكانة تسيير الموارد البشرية ضمن معايير الايزو وإدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.
- 22-ختيم محمد العيد (2009). " إدارة الجودة الشاملة واستراتيجية المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة.
- 23-زروقي إبراهيم، خثيري محمد (2009). " التدريب الفعال كاداة للتطبيق الناجح لنظم وبرامج الجودة الشاملة بالمؤسسة ملتقى استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة، جامعة مولاي

الطاهر سعيدة 24- عبد الله منصور، رشيدة اوبختي (2009). "أثر تطبيق الجودة الشاملة ومواصفات الايزو في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال، ملتقى استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة.

25- نعمة عبد الرؤوف عبد الهادي منصور (2005). "تصور مقترح لتوظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

المراجع باللغة الأجنبية:

1-Gomez (1944) :Qualité et theroie deseoventions économiques .paris. France.

2- Pat kaufman et cindy wetmore(1994) : la bible du manager, impression
bussiere saint amand .france .

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

التخصص: الإدارة والتسيير الرياضي

استمارة استبيان

في إطار انجاز مذكرة لنيل ال ماستر2

دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية

أخي الكريم /أختي الكريمة تهدف هذه الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية، وذلك من خلال دراسة اتجاهات موظفي مديرية الشباب والرياضة بالمسيلة. وأود أن أحيط سيادتكم علما بأن كل ما تدلون به من آراء سيكون موضع اهتمامنا ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وانتهز هذه الفرصة لأعبر لكم عن شكري وتقديري لتخصيصكم جزء من وقتكم الثمين لملء هذا الاستبيان ووضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها.

ولكم جزيل الشكر

-الطالب

- زقعار فاروق

- الأستاذ

- أ. د مرنيذ اسامة

استمارة بحث

البيانات العامة

- 1-الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2-السن: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 50 ☐ أكثر من 50 ☐
- 3 -المستوي التعليمي: ثانوي فأقل ☐ شهادة التدرج ☐ شهادة مابعد التدرج ☐
- 4 -سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐
- 5-الفئة الوظيفية: إطار ☐ عون ادارة ☐ عون تنفيذ ☐

❖ القسم الثاني:

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
		1	2	3	4	5
- دور استخدام الأجهزة والمعدات						
01	تستخدم المؤسسة أجهزة ومعدات حاسوبية لأداء اعمالها					
02	تتبنى المؤسسة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الحديثة					
03	الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة هل من شأنها ان تحسن من جودة الخدمات المقدمة					
04	استخدام اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة يؤدي الى تحسين نوعية الاداء					
05	يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة الموظفين					
06	يحقق استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات تنفيذ برامج وانشطة إدارة المؤسسة					
07	تقوم المؤسسة بتدريب وتنمية قدرات					

قائمة المصادر والمراجع

					ومهارات العاملين لاستخدام الأجهزة والمعدات الحاسوبية	
- دور استخدام البرمجيات والمعالجات						
					تتوفر مؤسستكم على الربط بشبكة الانترنت	08
					يوجد في مؤسستكم كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الالكتروني للمؤسسة بكفاءة	09
					لدى مؤسستكم مهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بسهولة	10
					توفر مؤسستكم البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة، المالية، التخزين، الشراء، الإنتاج... الخ)	11
					تتصف البرامج والمعالجات بسهولة التعلم والتشغيل	12
					البرامج والمعالجات المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب	13
					تعمل مؤسستكم على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني	14
الرقم	العبارة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
		1	2	3	4	5
- دور استخدام البيانات والمعلومات						
					تساهم نظم المعلومات المستخدمة في سرعة انجاز العمل في الوقت المناسب	15
					تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية الأداء	16
					وفرت تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة مختلف المعلومات التنظيمية	17
					تساهم قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها	18
					تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الدوائر والاقسام المختلفة	19
					أسهمت قواعد البيانات ونظم المعلومات في تحقيق الجودة في المؤسسة	20
					توفر قواعد البيانات ونظم المعلومات يساهم في اتخاذ القرارات	21

قائمة الملاحق

جدول بقائمة المحكمين

الرقم	المحكمين	الجامعة	المعهد
01	زحاف محمد	جامعة المسيلة	معهد علوم وتقنيات نشاطات التربية البدنية والرياضية
02	بريكي الطاهر	جامعة المسيلة	معهد علوم وتقنيات نشاطات التربية البدنية والرياضية
03	بوصلاح النذير	جامعة المسيلة	معهد علوم وتقنيات نشاطات التربية البدنية والرياضية
04	زرواق نجيب	جامعة الجزائر	معهد سيدي عبد الله

ملخص الدراسة

- **عنوان الدراسة :** دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- **أهداف الدراسة :**

- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- معرفة دور الأجهزة

والمعدات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية -معرفة دور البرمجيات والمعالجات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية

- معرفة دور البيانات والمعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية

- **منهج الدراسة:** استخدم المنهج الوصفي لملاءمته موضوع الدراسة

- **مجتمع وعينة الدراسة:**

تكون المجتمع من موظفي مديرية الشباب والرياضة وتم اختيار عينة عشوائية ب(30) فردا

- **أساليب جمع البيانات:**

الاستبيان والممثل في الاستمارة وهو أداة من أدوات الحصول على الحقائق وجمع البيانات والمعلومات

- **نتائج الدراسة:**

- تلعب الأجهزة والمعدات الحاسوبية الحديثة دورا مهما في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية من خلال أداء اعمالها بصورة منظمة ودقيقة واقتصاد في الوقت والجهد والمال.
- يساهم استخدام البرمجيات والمعالجات بدور فعال في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- كما أن لاستخدام المعلومات والبيانات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية بتنظيم الاعمال اليومية بكتابة التقارير الإدارية وتبادل واستقطاب المعلومات من مصدرها ومع مختلف المنظمات
- **الاقتراحات والفرضيات المستقبلية:**
- الحرص على توفير أجهزة ومعدات حاسوبية حديثة تتماشى مع طبيعة العمل في المؤسسات الرياضية
- إعطاء أهمية للإدارة الالكترونية ومختلف وظائفها
- إعداد خطط وبرامج مستقبلية لتنفيذ تطبيق تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- إقامة دورات تدريبية ورسكلة لموظفي المؤسسة الرياضية في تكنولوجيا المعلومات لتحديد الاحتياجات والمتطلبات
- تخصيص ميزانية كافية لكل متطلبات تكنولوجيا المعلومات من تجهيز وصيانة دورية وبرامج الحماية
- ضرورة إنشاء بنية تحتية قوية وتسريع شبكات ووسائط الاتصالات وتطويرها
- القيام بدراسات وبحوث تخدم وتدعم مجال تكنولوجيا المعلومات ودورها الاستثماري في المؤسسة الرياضية