

دور تكنولوجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال بقطاع غزة

د. محمد حسن عمر الخطيب
محاضر أكاديمي - كلية إدارة المال والأعمال
جامعة فلسطين
دولة فلسطين

د. محمد جودت محمد فارس
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة الأزهر - غزة
دولة فلسطين

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بقطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانة كأداة للدراسة على مجتمع الدراسة والبالغ (150) موظف وموظفة، واستخدام أسلوب الحصر الشامل، وتم استرداد (131) استبانة بمعدل استجابة (87.3%).

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن واقع تكنولوجية إدارة المعلومات في الشركة كان مرتفعاً جداً بوزن نسبي (83.2%). وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة، وبينما وجد أثر لأبعاد تكنولوجية إدارة المعلومات (البنية التحتية، وصناع المعرفة، والكفاءة التكنولوجية) على إدارة الجودة الشاملة، وعدم وجود أثر لأبعاد (الموارد المالية، والمهارة والخبرة) على إدارة الجودة الشاملة.

وقد أوصت الدراسة بأن تقوم الشركة بتطوير وتنمية مهارات وقدرات العاملين، وذلك بعقد دورات تدريبية لإدارة الجودة الشاملة وتكنولوجية إدارة المعلومات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجية إدارة المعلومات، إدارة الجودة الشاملة، صناع المعرفة، المهارة والخبرة.

المقدمة

إن تكنولوجية إدارة المعلومات من الموضوعات الحيوية والمهمة، التي ظهرت استجابة للنمو المتسارع والتغيير في ميادين الحياة، حيث شهدت ثورة علمية ونهضة تكنولوجية حضارية واسعة تتسم بالإيقاع السريع، وتسببت بإحداث الكثير من التغييرات المحلية والإقليمية والعالمية، وقد فرضت هذه النهضة والتغيرات المتعددة على المنظمات ودفعتها نحو تبني الأساليب والتقنيات الإدارية الحديثة، لكي تستطيع مواجهة ومواكبة هذه التغييرات بغية الحفاظ على بقائها ونموها، وعليه فإن هذه التطورات حتمت على المنظمات البحث عن الوسائل الجديدة والتي تكفل بتحقيق الميزة التنافسية لها، ومن ضمن هذه الوسائل التي اعتمدها لتحقيق الميزة التنافسية هي اللجوء إلى تطبيق متكامل لإدارة الجودة الشاملة في ضوء استراتيجية من خلال تكنولوجية إدارة المعلومات (الحدراوي والعلوي، 2012).

ومن هنا تبلورت فكرة الدراسة، التي تمحورت حول إظهار الدور والعلاقة لتغيرات الدراسة، والتي يتم من خلالها توضيح دور تكنولوجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال، وذلك لما لقطاع الاتصالات من أهمية كبيرة في دعم الاقتصاد الفلسطيني وتحقيق التنمية الاقتصادية، وهنا لا بد من الإشارة إلى أن شركات الاتصالات الخلوية أصبحت بأمر الحاجة إلى الترويج والتطبيق لمفهوم التكنولوجية المعلوماتية والجودة الشاملة، كون المنافسة اشتدت بسبب دخول منافسين جدد في سوق الاتصالات الفلسطينية، وتعتبر أيضاً من المتطلبات الأساسية التي يتوقف عليها نجاح المنظمات وخصوصاً في المستقبل.

* تم استلام البحث في أغسطس 2021، وقبل للنشر في أكتوبر 2021، وتم نشره في مارس 2022.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً - تكنولوجيات إدارة المعلومات

1- مفهوم تكنولوجيات إدارة المعلومات

ظهر مفهوم تكنولوجيات إدارة المعلومات كنتيجة للعديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت حاجة المنظمات المعاصرة لرسم رؤية مستقبلية واضحة لعملية تطوير تكنولوجيا المعلومات وتحقيق التكامل بينها وبين التخطيط الاستراتيجي على مستوى المنظمة، وذلك بهدف تحقيق الاستجابة السريعة للفرص والتحديات التي فرضتها التغيرات السريعة وغير المتوافقة في العوامل البيئية (طالب والدهان، 2012).

فقد أشار Pal & Pantaleo (2005) إلى أن تكنولوجيات إدارة المعلومات في المنظمات تعتبر مصدرًا مهمًا من مصادر النجاح وأيضًا تعتبر المفتاح الرئيس الذي يدعم استخدام المعلومات وبشكل أساس، ويكون ذلك من خلال الموازنة فيما بين العمل وتكنولوجيا المعلومات، وقد عرف (Passiante، 2010) تكنولوجيات إدارة المعلومات بأنها «نتائج وحلول جديدة لتطبيق استراتيجيات التغيير التنظيمي الابداعي بوصفها وسيلة لتوضيح العلاقة بين استراتيجيات المنظمة والوسائل والأدوات التنظيمية»، كما عرفها (طالب، والدهان، 2012) بأنها «خطة استراتيجية خاصة لتكنولوجيا المعلومات تتبع وتتألف من الاستراتيجيات العامة لأعمال المنظمة واستخدام هذه الخطة وأنظمتها وعملياتها بالمشاركة في المعارف والمعلومات»، وعرفها (الحدراوي، والعلي، 2012) بأنها «عملية تنظيمية يتم من خلالها دمج المهارات الفكرية والمعلوماتية مع الأجهزة والمعدات التكنولوجية بطريقة استراتيجية تضمن الحصول على الميزة التنافسية»، وعرفها (أبو جزر، 2018) بأنها «عملية ممنهجة يتم فيها دمج التخطيط الاستراتيجي والبنية التحتية لنظم المعلومات في المنظمة من أجل تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة والخبرات والدعم المالي بما يضمن الحصول على الميزة التنافسية المستدامة».

2- أبعاد تكنولوجيات إدارة المعلومات

إن تكنولوجيات إدارة المعلومات معقدة بطبيعتها ومتغيرة بشكل متسارع، ومن خلال ما ورد في الأدبيات وآراء بعض الكتاب والباحثين عن أبعاد تكنولوجيات إدارة المعلومات، فإننا سنتناول في هذه الدراسة الأبعاد التي تم الاتفاق عليها من قبل أكثر الباحثين (الفضل، 2002)، (Masrek، 2009)، (الحدراوي والعلي، 2012)، (إسماعيل، 2017):

- أ- الموارد المالية: الموارد المالية من العوامل الهامة التي تساعد على نجاح تطبيق البرامج التي ترغب المنظمة في استخدامها، ويجب على المنظمة توفير الموارد المالية حتى تكون لديها كفاءة في العملية التنظيمية، وهذا يعمل على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، بل يجب أن يكون لدى المنظمة فن استخدام الأموال وتوجيهه إلى الاستثمار الأفضل وهذا يتعدى توفير الموارد المالية، لذلك يمكن القول أن الموارد المالية هي مدي توافر الأموال اللازمة لتطوير الهياكل التنظيمية والتقنية في المنظمة من خلال شراء أحدث الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة.
- ب- البنية التحتية التكنولوجية: هي عبارة عن مجموعة الأجهزة والبرمجيات والأدوات وأنظمة البرمجة التي تمتلكها المنظمة لتحقيق أهدافها، وهي تساعد في تسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام هذه المعلومات عند احتياجها، فمطلوب من المنظمات أن تستثمر في البنية التحتية التكنولوجية حتى تحقق الكفاءة والفعالية في العمل، وقد قسم معظم الباحثين البنية التحتية التكنولوجية إلى ثلاثة مكونات، يشمل المكون الأول الجانب المادي، وهو الأجهزة الحاسوبية والتطبيقات وقواعد البيانات، أما المكون الثاني فهو المكون البشري وهو الخبرة والمهارة التي يمتلكها الموارد البشرية، في حين المكون الثالث هو الجانب الخدمي المتمثل في مجموعة القواعد والإجراءات الداعمة لعمليات التشغيل.
- ج- المهارة والخبرة: المهارة هي عبارة عن الأشياء التي يمتلكها الفرد والتي نحدد لها مقاييس ملموسة لاكتسابها النجاح، أما الخبرة هي المعرفة العملية المكتسبة بالحقائق والأحداث، حيث تعد الخبرة الأكثر قيمة وصعوبة من الموجودات الضمنية، حيث أن ما يمتلكه الفرد من معرفة في كيفية استخدام التكنولوجيا وتبنيها تصبح لديه خبرات تمكنه من التعامل مع المشاكل التكنولوجية بكفاءة وفعالية، حيث يشير مفهوم الكفاءة إلى القدرة على الاستغلال الأمثل للوقت، أما الفعالية فهي القدرة على إنجاز الأهداف من لأي عمل خلال فترة زمنية محددة.

- د- **صناع المعرفة:** صناع المعرفة هم العاملين الذين لديهم القدرة على استخدام عقولهم ومعافهم الكامنة بكفاءة عالية لحل المشاكل التي يتعرضون لها، والقدرة على تطوير عملهم في المستقبل، وهؤلاء يستطيعون تصميم السلع والخدمات ويخلقون المعرفة للمنظمة ولهم أهمية كبيرة كونهم مرد مهم وجوهري لما يحملوه من أفكار إبداعية خلاقية وهم يمثلون الثروة الحقيقية للمنظمة، لذلك فإن المنظمة التي تمتلك خبراء متخصصين وموهوبين تعتبرهم أصل من أصول المنظمة، ويجب عليها الاهتمام بهم حتى تصل إلى أهدافها بكفاءة وفعالية.
- ه- **الكفاءة التكنولوجية:** البرمجيات هي مجموعة أوامر وتعليمات تمكن أجهزة الحاسب الآلي من معالجة البيانات وتخزينها وإجراء عمليات حسابية ومنطقية معقدة لتصبح معلومات قابلة للعرض (مخرجات). وفي الدراسة الحالية فإن مفهوم الكفاءة التكنولوجية يندرج ضمن البنية التحتية حيث توفر لدى المنظمة أساس تكنولوجي لممارسة أنشطتها العامة كطرق وأساليب العمل، وكفاءة الأجهزة والمعدات التكنولوجية المستخدمة في العمل.

ثانياً - إدارة الجودة الشاملة

تعد إدارة الجودة الشاملة من أبرز تحديات هذا العصر والذي أصبح يشكل تحدياً يواجه مستوى مؤسسات التعليم العالي، حيث بادرت العديد من المؤتمرات التربوية على الصعيد العالمية والإقليمية والمحلية بطرح هذا الموضوع بهدف لفت نظر القائمين على التعليم له بجدية، وقد تم التأكيد على ذلك مع بداية الألفية الثالثة فيما ينبغي على الحكومات ومؤسسات الخاصة والعامة عمله بهذا الخصوص من حيث البحث عن جودة النوعية في كل شيء في ظل الانفجار المعرفي والتكنولوجي، وفي ضوء ما يعيشه المجتمع والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتي أدت إلى ضعف فعالية الشركات من حيث مساهمتها في خدمة الاقتصاد بشكل عام، وضعف تنمية الاقتصاد بشكل خاص، ومواجهة هذه التحديات والتغلب عليها أمر في غاية الأهمية لتتمكن الشركات من المنافسة والبقاء، لذلك كان لا بد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة لتحسين مستويات الجودة وتمكين تلك الشركات من التميز، وذلك عن طريق تحقيق عدد من الفوائد أهمها جودة تقديم الخدمة للزبائن، وتخفيض تكلفة الأداء والتطوير التكنولوجي للكادر البشري وتحسين مستوى جودة الأداء (الخطيب، 2008).

1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة التي ترغب أي منظمة تطبيق مفاهيمها وغاياتها وممارستها وتطبيقها على منتجاتها وخدماتها، وبالشكل الذي يسمح بتحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات، من خلال تحسين عملياتها باستمرار من أجل تقديم أفضل سلع وخدمات للزبائن (الوظيفي وصاحب، 2017).

وقد عرف (Besterfield, 2004) إدارة الجودة الشاملة بأنها «فلسفة ومجموعة ممارسات تمثل الركائز الأساسية للتحسين المستمر للمنظمة»، وعرفها (Goetsch & Davis, 2006) بأنها «منهج لإدارة الأعمال فإنها تزيد من القدرة التنافسية للمنظمة وذلك من خلال إجراء التحسينات المستمرة على العاملين والعمليات»، وعرفها (حنضل، 2013) بأنها «فلسفة حديثة تأخذ شكل منهج أو نظام إداري شامل على أساس أحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة من أجل تطوير كل مكوناتها للوصول إلى أعلى جودة في مخرجات السلع أو الخدمات وبأقل تكلفة بهدف تحقيق رضا الزبائن وإشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه»، وعرفها (إبراهيم وأبو عودة، 2017) بأنها «العملية التي تركز على جودة المنتج أو الخدمة من أجل الحصول على رضا الزبون، وتقوم على تحسين المستمر، وإدارة بالوقائع، التدخل والتفاعل بين الوظائف، والمشاركة والتكامل بين عمليات حل المشكلات، وجعل كل محطة عمل نقطة ضبط».

وبناء على ما تقدم فإن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية مميزة تنتهجها المنظمة لغرض التميز والتفوق من خلال عملية التكامل لجميع الأنشطة والعمليات داخل وخارج المنظمة في ظل الرؤية الاستراتيجية طويلة المدى والتحسين المستمر لها.

2- أبعاد إدارة الجودة الشاملة

إن المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة تبرز كعوامل رئيسية لتطبيق هذا المفهوم في المنظمة، كما أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يتاح للمدراء من خلال ثلاثة أبعاد مختلفة كما يلي:

- إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ينعي أسلوب المشاركة في المنظمة.
- الهدف لتحقيق حاجات وتوقعات الزبون المتنامية من خلال عمليات التحسين المستمر.
- تأييد ودعم الإدارة العليا مطلوب لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ولتحديد أبعاد الجودة الشاملة فقد تم الاعتماد على مجموعة من الأبعاد التي مثلت نسبة الأكبر لاتفاق الباحثين كما يأتي: (Evans & Dean, JR, 2003)، (Stevenson, 2005)، (Goetsch & Davis, 2006) وهذه الأبعاد هي:

- أ- رضا الزبون: يعتبر الزبون سواء الداخلي أو الخارجي هو المحرك الأساسي في تحديد الجودة الشاملة، فالزبون الخارجي يحدد جودة المنتجات والخدمات التي تستلمها من المنظمة، والزبون الداخلي يحدد جودة الفراء والعمليات المرتبطة بالمنتجات والخدمات، وتعتبر إدارة الجودة الشاملة الزبائن هم شركاء لأنهم يساهمون في عملية اتخاذ القرارات، كما تسعى كل المنظمات لبلوغ رضا الزبائن وذلك توفير منتجات وخدمات تلي حاجات ورغبات هؤلاء الزبائن بالجودة والتكلفة المناسبة.
- ب- التخطيط الاستراتيجي: يجب أن تمتلك منظمات الجودة خطة استراتيجية شاملة تحتوي على الرؤيا، والرسالة، وأهداف، وأنشطة لبلوغ الأهداف الرئيسية، ويتم تصميم الخطة الاستراتيجية لمنظمة إدارة الجودة الشاملة لإعطائها ميزة تنافسية مستدامة في السوق، وتوجه الميزة التنافسية لمنظمات إدارة الجودة باتجاه تحقيق الريادة في الجودة باستمرار.
- ج- مشاركة العاملين: المنظمات في عصرنا الحالي تعتمد فلسفة تحقيق الأهداف مع الآخرين ومن خلالهم لذلك فإن المتطلب الأساسي من متطلبات إدارة الجودة الشاملة مشاركة جميع العاملين داخل المنظمة وضمن فريق عمل واحد، لذلك يجب على كل منظمات الجودة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، لأن مشاركتهم تعتبر الداعمة الأساسية للتنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة، ويجب على المنظمات تشجيع العاملين على الإبداع وخلق البرامج التطويرية والتحفيزية وإشاعة روح المشاركة وهذا يمكن من تحقيق أهداف المنظمة.
- د- التحسين المستمر: فلسفة تهدف لتحسين جميع العوامل المتعلقة بعملية تحويل المدخلات إلى مخرجات، والتحسين المستمر هو مفهوم يسعى إلى تلبية احتياجات وتوقعات الزبائن الخارجيين والداخليين، ويتطلب التحسين المستمر التزام جمع العاملين مع التركيز على العمل الجماعي، وتؤكد إدارة الجودة الشاملة على أهمية التحسين المستمر لمختلف الأنشطة والعمليات الإدارية في المنظمات، ولك من خلال تخصيص موازنات لدعم البحث والتطوير وتشجيع الإبداع وتنمية المهارات لدي الموارد البشرية.

ثالثاً - الدراسات السابقة

- 1- دراسة الجبوري (2020)، التي طبقها على (30) مفردة من الإداريين العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة كركوك، وذلك بهدف تحديد ومعرفة دور تكنولوجيات إدارة المعلومات في تحقيق الإبداع الإداري حيث تبين أن هناك علاقة ارتباطية بين أبعاد تكنولوجيات إدارة المعلومات والإبداع الإداري، كما تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيات إدارة المعلومات والإبداع الإداري، وهذه الدراسة اتفقت مع الدراسة الحالية باللجوء لقياس نفس أبعاد تكنولوجيات إدارة المعلومات، والتشابه بألية القياس وع الأخذ بعين الاعتبار بيئة تطبيق المقياس في الدراسة الحالية التي تمت على شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال.
- 2- دراسة مضية (2019)، التي أجراها على (270) من العاملين والمشاركين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال بهدف التعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واهتمامها في التحسين المستمر في الخدمات المقدمة لتحقيق رضا الزبائن، حيث تبين أن درجة التزام الإدارة العليا بإنجاح وتطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب آراء العاملين كانت مرتفعة، كما بينت الدراسة أن درجة حرص الشركة على سياسة التحسين المستمر في الخدمات المقدمة من أجل تحسين الجودة حسب آراء العاملين كانت مرتفعة جداً، وأن درجة تركيز الشركة على تحقيق رضا المشتركين من وجهة نظر العاملين في الشركة كانت مرتفعة جداً، وهذه الدراسة اتفقت مع الدراسة الحالية باللجوء لقياس أبعاد إدارة الجودة الشاملة والتشابه بألية القياس ومجتمع الدراسة وهو نفس الشركة.

- 3- دراسة أبو جزر (2018)، التي طبقها على (295) من العاملين بالوظائف الإشراقية في شركة توزيع الكهرباء بمحافظة قطاع غزة بهدف معرفة دور تكنولوجيات إدارة المعلومات في تحسين جودة اتخاذ القرار، حيث تبين أن هناك علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيات إدارة المعلومات (مجتمعة) وجودة اتخاذ القرار، كما أظهرت النتائج أن بعدي صناع المعرفة والدعم المالي كان لهما دوراً جوهرياً في جودة اتخاذ القرار، كما بينت الدراسة أن أهم العوامل تأثيراً في جودة القرار هو بعد الدعم المالي، وهذه الدراسة اتفقت مع الدراسة الحالية على بعدين من أبعاد تكنولوجيات إدارة المعلومات وهما صناع المعرفة، والدعم المالي، والتشابه بألية القياس مع الأخذ بنظر الاعتبار بيئة القياس في الدراسة الحالية التي تمت في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال.
- 4- دراسة إسماعيل (2017)، التي أجراها على (9) مصارف أهلية في مدينة داهوك، حيث تم توزيع عينة على المديرين ومعاونهم ورؤساء الأقسام ومسؤولي الوحدات في تلك المصارف بهدف معرفة دور تكنولوجيات إدارة المعلومات في تحقيق الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة، حيث تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيات إدارة المعلومات في الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمة على مستوى المتغيرات الرئيسة والمتغيرات الفرعية، وتساهم تكنولوجيات إدارة المعلومات في تحقيق بُعد (توفر المعلومات) بشكل أفضل، مما يستنتج وجود دور مهم لتكنولوجيات إدارة المعلومات في توفير المعلومات لمخذي القرارات بسهولة، وإزالة العوائق الإدارية والفنية التي تحول دون وصولهم لقواعد المعلومات، وهذه الدراسة اتفقت مع الدراسة الحالية في استخدام نفس أبعاد تكنولوجيات إدارة المعلومات والتشابه بألية القياس مع الأخذ بعين الاعتبار بيئة تطبيق المقياس في الدراسة الحالية التي تمت في شركة الاتصالات.
- 5- دراسة (Stephen et al. (2017)، طبقت هذه الدراسة على (122) من موظفي شركتين رائدتين في مجال الاتصالات بنيجيريا بهدف تحديد العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء شركات الاتصالات، وتبين أن ممارسة إدارة الجودة الشاملة في الشركتين تؤثر وبشكل كبير على أداءهما، كما تبين أنه يوجد علاقة بين إدارة الجودة الشاملة وسمعة الشركة، وهذه الدراسة اتفقت مع الدراسة الحالية في استخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة والتشابه بألية القياس وبين تطبيق الدراسة لأن الدراسة الحالية طبقت في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال.
- 6- دراسة الحدراوي وأبو طبيخ وطه (2015)، طبقت هذه الدراسة على (83) مدرساً يعملون في جامعة الكوفة بالعراق بهدف معرفة دور تكنولوجيات إدارة المعلومات في فاعلية إدارة الأزمات في ظل التوجهات الإدارية المعاصرة، حيث تبين أن هناك علاقة ارتباطية وتأثيرات معنوية ذات دلالة إحصائية على المستوي الكلي وعلى مستوى العوامل لتكنولوجيات إدارة المعلومات في إدارة الأزمات الفرعية المكونة لها، وثبتت قوة العلاقة والتأثير بين المتغيرات التي اعتمدت في بناء مخطط الدراسة، وبينت النتائج أن تكنولوجيات إدارة المعلومات لها دور في تحقيق إدارة فاعلة للأزمات، وهذه الدراسة اتفقت مع الدراسة الحالية باللجوء لقياس أبعاد تكنولوجيات إدارة المعلومات بنفس الأبعاد والتشابه بألية القياس، مع الأخذ بعين الاعتبار بيئة تطبيق المقياس في الدراسة الحالية التي تمت في شركة الاتصالات الفلسطينية جوال.
- 7- دراسة (Garcia and Cano (2013)، طبقت هذه الدراسة على (278) مشرفاً تربوياً محلياً في ثلاث مناطق مختلفة من إسبانيا بهدف تقييم وتحليل استراتيجيات وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لتعزيز التحول النوعي في إشراف التربوي والذي يعزز من مشاركة المدرس في عملية التعليم والتعلم الإلكتروني، وقد بينت النتائج إلى وجود نموذج إلكتروني يكمل استراتيجيات وتقنيات الرقابة التقليدية، كما ويشمل على طرق جديدة لمعالجة مشكلات العملية التعليمية، وبالتالي فإن هناك حاجة إلى العمليات التي تستند على تطبيقات الويب وهو عبارة عن النموذج الإشرافي الافتراضي والذي يكون موجه نحو التدخل لتحليل وتحسين وتحويل عملية التعليم والتعلم في المدارس.
- 8- دراسة طالب والدهان (2012)، والتي درست (85) شركة عربية وأجنبية بهدف تحديد دور تكنولوجيات إدارة المعلومات والأبعاد التي تركز عليها وأهميتها والميزة التنافسية المستدامة ومؤشراتها في منظمات عالمية ذات ريادة، حيث تبين وجود علاقة ارتباطية قوية بين تكنولوجيات إدارة المعلومات والميزة التنافسية المستدامة، ووجود

علاقة ارتباط موجبة وقوية ذات دلالة إحصائية بين التكامل التكنولوجي والإبداع التكنولوجي وأتمته التكنولوجيا والميزة التنافسية، وهذه الدراسة دعمت فكرة الدراسة الحالية بدراسة تكنولوجية إدارة المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التكنولوجية التنافسية المستدامة التي توصل إلى الجودة الشاملة لأي شركة تطبقها.

9- **دارسة الحدرائي والعلي (2012)**، التي طبقت على (86) موظف من كلية الطب بجامعة الكوفة بهدف معرفة دور تكنولوجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، حيث تبين أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجية إدارة المعلومات وتحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة على المستوى الكلي، وكذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مقاييس تكنولوجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة وأبعادها على المستوى الفرعي، وهذا يشير أن علاقة الارتباط والتأثير بين مقاييس تكنولوجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة هي علاقة قوية وموجبة، وهذه الدراسة اتفقت مع الدراسة الحالية لقياس أبعاد تكنولوجية إدارة المعلومات بنفس الأبعاد والتشابه بألية القياس مع الأخذ بعين الاعتبار بيئة تطبيق الدراسة الحالية على شركة الاتصالات.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة تتضح الفجوة البحثية التي سعت إليها الدراسة وهو دور تكنولوجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، حيث أن ما يميز الدراسة الحالية بيئة التطبيق، حيث تم تطبيقها على شرة اتصالات، حيث إن معظم الدراسات السابقة طبقتها على شركات وقطاعات أخرى، كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة بتحديد أبعاد متغيرات تكنولوجية إدارة المعلومات وأبعاد متغيرات إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات القياس مما أعطاها شمولية عن الدراسات السابقة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

أشارت الدراسات السابقة إلى أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في المنظمات والتي تستند إليها الإدارات العليا في تطوير إدارة الجودة الشاملة، كما بينت الأدبيات ضرورة تبني فلسفة إدارية شاملة لتطبيق تكنولوجية إدارة المعلومات بمقاييسها كافة والعمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بشكل مستمر، وتوفير بيئة مشجعة وداعمة تدرك أهمية تكنولوجية إدارة المعلومات في تعزيز فرص النجاح، وكذلك تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة (الحدادي والعلي، 2012)، وفي ضوء ذلك جاء حرص الباحثان لدراسة دور تكنولوجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية- جوال.

ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما دور تكنولوجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال؟

يتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- ما هو واقع تكنولوجية إدارة المعلومات في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال؟
- 2- ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال؟
- 3- هل هناك علاقة بين أبعاد تكنولوجية إدارة المعلومات (الموارد المالية - البنية التحتية - المهارة والخبرة - صناع المعرفة - الكفاءة التكنولوجية) وإدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال؟
- 4- هل هناك دور لأبعاد لتكنولوجية إدارة المعلومات (الموارد المالية - البنية التحتية - المهارة والخبرة - صناع المعرفة - الكفاءة التكنولوجية) في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال؟

فرضيات الدراسة

تمثلت فرضيات الدراسة حول الفرضيتين التاليتين:

- **الفرضية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجية إدارة المعلومات بأبعادها (الموارد المالية - البنية التحتية - المهارة والخبرة - صناع المعرفة - الكفاءة التكنولوجية) وتحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال.

- الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات بأبعادها (الموارد المالية - البنية التحتية - المهارة والخبرة - صناع المعرفة - الكفاءة التكنولوجية) في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال.

أهداف الدراسة

تسعي الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال.
- معرفة واقع إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال.
- اختبار العلاقة بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال.
- بيان دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال.
- تقديم مجموعة من توصيات والمقترحات التي من شأنها أن تسهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال الاهتمام بتطبيق تكنوستراتيجية إدارة المعلومات.

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من النقاط الآتية:

أولاً - الأهمية النظرية

- 1- إلقاء الضوء على مفهوم وأهمية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، والتبصير بمتطلبات تطبيقه، ودوره كأهم دعائم تعظيم قيمة الشركة ومن أحد أهم محركات التنمية الاقتصادية في المجتمع، والتي تفضي إلى تحقيق إدارة الجودة الشاملة.
- 2- الإسهام في توجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات التطبيقية في هذا المجال الهام بما يشكل إضافة للأدب الإداري.
- 3- تعتبر الدراسة من الدراسات القليلة التي تربط بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة، كدراسة تطبيقية في الشركات الفلسطينية الخدمية، وذلك وفقاً لحدود علم الباحثان.

ثانياً - الأهمية التطبيقية

- 1- توفير فرصة حقيقية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية- جوال للوقوف على دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة والتعرف على الإيجابيات وتعزيزها، والسلبيات ومحاولة تصويبها.
- 2- مساعدة صناع القرار في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال على تطوير متطلبات تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وفق تحقيق إدارة الجودة الشاملة.
- 3- توجيه تفكير إدارة الشركة لتطوير تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في دعم نشاط الإبداع وتحفيزه واعتبارها كأحد أساسيات المناخ المحفز على إدارة الجودة الشاملة داخل الشركة.
- 4- أهمية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات التي تساعد الشركة من خلال فكر متطور وتحليل عميق وتفسير واعي للتغيرات بغرض الوصول إلى الأساليب المثلى لاتخاذ القرارات المناسبة في الأوقات المناسبة، وهذا ما يعزز دور وأهمية تحقيق إدارة الجودة الشاملة في إطار التميز بالموارد البشرية وتطوير قدراتهم بفعالية أكثر.

مصطلحات الدراسة الإجرائية

- تكنوستراتيجية إدارة المعلومات: هي عملية إدارية يتم وضع خطة استراتيجية تخص تكنولوجيا المعلومات بهدف دمج المهارات الفكرية والمعلوماتية مع الأجهزة المستخدمة في المنظمة لتحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة المتاحة والمحدودة، وهذا يضمن ميزة تنافسية للمنظمة يميزها عن غيرها من المنظمات.

- إدارة الجودة الشاملة: منهج شامل متكامل لتحسين المرونة والفاعلية والتنافس، وهي نظام متطور ذو طبيعة تطويرية مستمرة للممارسات والأدوات والتدريب والأساليب بهدف تحقيق رضا العميل في عالم سريع التغيرات.
- شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال: تأسست شركة جوال في صيف 1998 كمشروع تابع لشركة الاتصالات الفلسطينية بال تل، تحول المشروع إلى شركة مساهمة خصوصية في 31 كانون الأول من عام 2000، وتعتبر جوال هي المزود الفلسطيني الأول لخدمات الاتصال الخليوي في فلسطين.

تصميم الدراسة

منهج الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال وعددهم (150) موظف وموظفة، حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، وتم استرداد (130) استبانة بنسبة استرداد بلغت (87.3%)، ويظهر جدول (1) تحليلاً وصفيًا لمجتمع الدراسة من حيث خصائصهم الديموغرافية.

يتبين من الجدول رقم (1) أن عدد الاستبانات المستردة كانت (131) استبانة، كان فيها عدد الذكور (97)، أي بنسبة (74%)، وعدد الإناث (34)، أي بنسبة (26%)، يشكلون معاً المبحوثين جميعاً وعددهم (131)، ويرى

جدول رقم (1)
توزيع مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية	المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	97	74.0	أقل من 5	5	59	45.0
	أنثى	34	26.0	سنوات 5-10	28	21.4	
	المجموع	131	100%	أكثر من 10	44	33.6	
المسمى الوظيفي	مدير	9	6.9	المجموع	131	100%	
	مسؤول وحدة	8	6.1	دبلوم	12	9.2	
	رئيس قسم	8	6.1	بكالوريوس	95	72.5	
المجموع	موظف	106	80.9	ماجستير	24	18.3	
	المجموع	131	100%	المجموع	131	100%	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (SPSS).

الباحثان أن نسب التوظيف بحسب النوع الاجتماعي في شركة الاتصالات الفلسطينية الخلوية - جوال تتفق تقريباً مع النسب السائدة في المجتمع الفلسطيني، فهي بالنسبة للذكور أعلى وأقل بالنسبة للإناث، حيث بلغت نسبة مشاركة الإناث في القوى العاملة (20.7%)، ونسبة مشاركة الذكور (72.3%).

كما يبين جدول (1) أن نسبة حملة شهادة الدبلوم (9.2%)، ونسبة حملة شهادة البكالوريوس (72.5%)، كما يبين أن (18.3%) من المبحوثين يحملون شهادة دراسات عليا الماجستير، ويرى الباحثان أن هذه النسب متقاربة مع النسب السائدة في المجتمع الفلسطيني حيث بلغت نسبة حملة شهادة الدبلوم (5.8%)، من إجمالي عدد السكان (PCBS)، (المرأة والرجل في فلسطين، قضايا وإحصائيات، 30: 2018)، ويرجع الباحثان نسبة حملة شهادات البكالوريوس في مجتمع الدراسة وهي (72.5%) إلى أن نسبة حملة شهادات البكالوريوس في المجتمع الفلسطيني هي النسبة السائدة بين حملة الشهادات في المجتمع الفلسطيني، وأن طبيعة العمل ومتطلبات التوظيف في شركة الاتصالات تتطلب الحصول على شهادة البكالوريوس.

كما يتبين من جدول (1) أن نسبة من لديهم عدد سنوات خدمة أقل من (5) سنوات كانت (45%)، ويرجع الباحثان إلى سببين رئيسيين هما: أولاً هذه الشركات تميل للاستثمار في العنصر البشري لديها على المدى البعيد، ولذلك تسعى لتوظيف صغار السن وحديثي التخرج، ثانياً أن شركة جوال افتتحت فروعاً أو شهدت توسعاً ملحوظاً لأنشطتها مما تطلب تعيينات جديدة، كما يتبين أن نسبة من لديهم عدد سنوات الخدمة من 5- أقل من 10 سنوات (21.4%)، ونسبة

من لديهم سنوات خدمة 15 سنة فأكثر (33.6%)، ويرى الباحثان أن هذه النسب منطقية وتتوافق مع عمر الشركة المبحوثة واحتياجاتها للعاملين وتوسع أعمالها.

كما يبين الجدول رقم (1) توزيع الفئة المستهدفة من الدراسة وهي جميع العاملين بالشركة، وتظهر النتائج أن نسبة مدير كانت (6.9%)، وكانت نسبة من يحملون مسؤول وحدة (6.1%)، ونسبة من يحملون مسمى رئيس قسم عام كانت (6.1%)، وما نسبته (80.9%) هم من الموظفين دون مسمى وظيفي ويرى الباحثان الحاجة إلي زيادة الوظائف في المستويات الإدارية الأدنى والتي هي المسؤولة عن تقديم الخدمات للمواطنين.

مصادر جمع البيانات:

تم الرجوع إلى مصدرين أساسيين للبيانات:

- المصادر الثانوية: والتي تمثلت في الكتب والمراجع والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والمتوافرة في المكتبات أو في مواقع الإنترنت المختلفة.
- المصادر الأولية: تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات الأولية، حيث تم تصميم فقرات الاستبانة بالاعتماد على دراسة (الحدراوي والعلی، 2012)، ودراسة (طالب والدهان، 2018)، ودراسة (الغصاب، 2011) ودراسة (العالم، 2010).

أداة الدراسة (الاستبانة)

للإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها، قام الباحثان بتصميم أداة الدراسة (استبانة)، تضمنت الأجزاء التالية:

- الجزء الأول: تضمن كافة البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة.
- الجزء الثاني: يشمل (23) فقرة متعلقة بالمتغيرات المستقلة (تكنوستراتيجية إدارة المعلومات)؛ إذ جرى تخصيص (3) فقرات للموارد المالية، (6) فقرات للبنية التحتية التكنولوجية، (4) فقرات للمهارة والخبرة، (4) فقرات لصناع المعرفة، (6) فقرات للكفاءة التكنولوجية على التوالي.
- الجزء الثالث: يشمل (12) فقرة متعلقة بالمتغير التابع (إدارة الجودة الشاملة).

وتم اختيار مقياس ليكرت (Likert) الخماسي في بناء الاستبانة لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء، وهذا بالنظر إلى سهولة فهمه وتوازن درجاته، إذ يعبر الأفراد المجيبون عن مدى موافقتهم على كل الفقرات التي تحتويها الاستبانة وفق خمس درجات إذ يتدرج المقياس ما بين (5) درجات التي تعبر عن الموافقة بدرجة كبيرة جداً، (4) درجات والتي تعبر عن الموافقة بدرجة كبيرة، و(3) درجات تعبر عن الموافقة بدرجة متوسطة، (2) التي تعبر عن الموافقة بدرجة قليلة، (1) التي تعبر عن الموافقة بدرجة قليلة جداً.

مقياس الدراسة

جدول رقم (2)

مقياس ليكرت والمحك المعتمد

منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً	مستوى الموافقة
1-1.8	1.8-2.6	2.6-3.4	3.4-4.2	4.2-5	المتوسط الحسابي
					الوزن النسبي
					84%-100%
					52%-68%
					36%-52%
					20%-36%

وقد حدد الباحثان مدى تبني شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال لمجالات متطلبات تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة بخمس مستويات، باعتماد المحك الموضح في جدول رقم (2).

صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)

1- صدق أداة الدراسة (صدق الاتساق الداخلي)

يقصد بالاتساق الداخلي مدى ارتباط درجات الأبعاد والمحاور مع درجات الفقرات المكونة لها، وكذلك ارتباط درجات الأبعاد والمحاور مع درجة أداة الدراسة ككل، ويتم التحقق من وجود صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب

جدول رقم (3)

صدق الاتساق الداخلي بين كل فقرة
والمجال التي تنتهي إليه للمتغير المستقل

معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط
الموارد المالية	البنية التحتية التكنولوجية	المهارة والخبرة	صناع المعرفة	الكفاءة التكنولوجية
0.885	0.732	0.647	0.839	0.855
1	4	10	14	18
0.710	0.843	0.827	0.896	0.739
2	5	11	15	19
0.888	0.781	0.840	0.875	0.864
3	6	12	16	20
0.819	0.841	0.854	0.921	0.819
7	7	13	17	21
0.637	0.783			0.637
8	8			22
0.536	0.786			0.536
9	9			23

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 * دالة عند 0.05

جدول رقم (4)

صدق الاتساق الداخلي
لكل فقرة والدرجة الكلية
للمتغير التابع

معامل الارتباط	معامل الارتباط
0.873	0.868
1	7
0.810	0.807
2	8
0.861	0.890
3	9
0.630	0.771
4	10
0.870	0.844
5	11
0.893	0.806
6	12

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 * دالة عند 0.05

الثبات يختص بمدى الوثوق بالدرجات التي نحصل عليها من تطبيق الاختبار بمعنى أن الدرجات أو النتائج يجب ألا تتأثر بالعوامل التي تعود أخطاء الصدفة، فهو يعني دقة الاختبار أو اتساقه، وكما أن معنى الثبات هو ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيق الاختبار على نفس المجموعة من الأفراد وذلك يعني قلة تأثير عوامل الصدفة أو العشوائية، فهو يحدد الدقة التي تقيس بها أداء أي شيء تقيسه، وللتحقق من درجة ثبات الاستبانة وقدرتها على إعطاء إجابات ثابتة نسبياً، وباستخراج معاملات الثبات حسب معادلة ألفا-كرونباخ ((Alpha Cronbach Coefficient)، تبين أن الدرجة الكلية لمعامل الثبات لفقرات متطلبات متغير (تكنولوجيا إدارة المعلومات) هي (0.947)، وأن الدرجة الكلية لمعامل الثبات لفقرات متطلبات متغير (إدارة الجودة الشاملة) هي (0.955) كما يوضحه الجدول (5) أدناه، وهي نسبة أكبر من النسبة المقبولة إحصائياً والمقدرة بـ (60%)، وبذلك تعد قيمة ألفا-كرونباخ المحسوبة جيدة، وهذا يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية.

جدول رقم (5)

قيم معاملات الثبات لفقرات الاستبانة ومتغيرات الدراسة

المتغيرات	الأبعاد	الفقرات	عدد معاملات الفقرات الثبات
قيم معامل الثبات لفقرات متطلبات المتغير (تكنولوجيا إدارة المعلومات)	الأول	الموارد المالية	3
	الثاني	البنية التحتية التكنولوجية	6
	الثالث	المهارة والخبرة	4
	الرابع	صناع المعرفة	4
	الخامس	الكفاءة التكنولوجية	6
	الدرجة الكلية		23
قيم معامل الثبات لفقرات المتغير (إدارة الجودة الشاملة)		الفقرات	12

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (SPSS).

معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتهي إليه، وذلك بهدف التحقق من مدى صدق الاستبانة ككل، وفيما يلي عرض لنتائج التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة حسب الأبعاد، والجدول رقم (3) والجدول رقم (4) يوضحان نتائج معاملات صدق الاتساق الداخلي للمتغير المستقل والمتغير التابع.

يتضح من الجدولان (3) و(4) أن جميع معاملات الارتباط (الصدق) لفقرات ومحاور الدراسة كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، فإن ذلك يشير لوجود درجة مرتفعة من صدق الاتساق الداخلي للبيانات التي تم جمعها من أفراد مجتمع الدراسة، ولذلك تعتبر جميع أبعاد الاستبانة صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

2- ثبات أداة الدراسة:

الاختبارات الإحصائية المستخدمة

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات: لوصف عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري: لتحديد درجة الموافقة على فقرات الاستبانة.
- اختبار ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

- معامل ارتباط بيرسون: لقياس درجة الارتباط : وذلك لاختبار الاتساق الداخلي للاستبانة، وقياس درجة الارتباط بين المتغير المستقل والتابع.
- تحليل الانحدار التدريجي (Stepwise): وذلك لقياس أثر المتغير المستقل على التابع.

الدراسة الميدانية

تحليل محاور الدراسة

1- نتائج تحليل المحور الأول (تكنوستراتيجية إدارة المعلومات)

يوضح الجدول رقم (6) المقاييس الوصفية لأبعاد المحور الأول «تكنوستراتيجية إدارة المعلومات» للعاملين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال بقطاع غزة، والمكون من (5) أبعاد فرعية، ففي المرتبة الأولى جاء بعد «البنية التحتية التكنولوجية» وبلغ المتوسط الحسابي (4.47) وبوزن نسبي (89.31%) وهي بدرجة مرتفعة جداً، وهذا يعني أن شركة جوال تهتم بوجود بنية تحتية تكنولوجية لأتمها شركة اتصالات خلوية ولا بد من وجود هذه التكنولوجيا، لأن اعتماد تلك الشركات بالدرجة الأولى على التكنولوجيا، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد «الكفاءة التكنولوجية» وبلغ المتوسط الحسابي (4.39) وبوزن نسبي (87.79%) وهي بدرجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا يعني أن شركة الاتصالات الفلسطينية الخلوية جوال لديها كفاءة تكنولوجية، وهذا يعبر عن طبيعة شكاات الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد «المهارة والخبرة» وبلغ المتوسط الحسابي (4.29) وبوزن نسبي (85.73%) وهي بدرجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا يعني أن العاملين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال لديهم المهارة والخبرة في العمل، وذلك إما بحكم طول المدة التي قضاها العاملين داخل الشركة أو أن الشركة تقوم بعمل دورات تدريبية لرفع مهارة العاملين لكي تواكب كل التطورات العالمية في مجال الاتصالات، وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد «الموارد المالية» وبلغ المتوسط الحسابي (4.25) وبوزن نسبي (84.99%) وهي بدرجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا يعني أن شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال تستخدم الشركة الموارد المالية المتاحة أمثلاً لتطوير أداؤها في تقديم خدماتها، ويتم اتخاذ القرارات المالية على أساس المشاركة لتحسين كفاءة الأداء، وجاء في المرتبة الخامسة والأخيرة بُعد «صناع المعرفة» وبلغ المتوسط الحسابي (4.2) وبوزن نسبي (84.01) وهي بدرجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا يعني أنه تتوفر لدى العاملين خبرة في عمليات الإبداع التنظيمي

المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة، وتعمل إدارة الشركة على توفير المناخ المناسب للعاملين لتحسين عملهم وتحفيزهم على الإبداع، وتتعامل إدارة الشركة مع العاملين المبدعين على أساس مورد استراتيجي يجب الحفاظ عليه، وبشكل عام تبين أن المتوسط الحسابي للمتغير المستقل (تكنوستراتيجية إدارة المعلومات) (4.34 من 5) وبوزن نسبي (86.81%) وهذه القيمة تعبر عن درجة موافقة مرتفعة جداً من قبل العاملين في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بقطاع غزة على أبعاد المحور الأول.

جدول رقم (6)

يوضح تحليل لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات

المجالات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
الموارد المالية	4.25	0.552	84.99	4	مرتفع جداً
البنية التحتية التكنولوجية	4.47	0.443	89.31	1	مرتفع جداً
المهارة والخبرة	4.29	0.514	85.73	3	مرتفع جداً
صناع المعرفة	4.2	0.585	84.01	5	مرتفع جداً
الكفاءة التكنولوجية	4.39	0.448	87.79	2	مرتفع جداً
تكنوستراتيجية إدارة المعلومات	4.34	0.416	86.81		مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (SPSS).

2- نتائج تحليل المحور الثاني (إدارة الجودة الشاملة)

يبين جدول (7) أدناه الدرجة الكلية لكافة المتوسطات الحسابية وهي (4.16) والانحرافات المعيارية (0.554) والوزن النسبي بلغ (83.21%) بمستوى «مرتفع» على كافة فقرات المتغير التابع إدارة الجودة الشاملة، وهذا يعني أن شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بقطاع غزة تطبق إدارة الجودة الشاملة بدرجة مرتفعة، مما يدل على أن الشركة تولي

جدول رقم (7)

يوضح تحليل إدارة الجودة الشاملة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف النسبي	النسبة المئوية	درجة الموافقة
إدارة الجودة الشاملة	4.16	0.544	83.21	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (SPSS).

أهمية لقياس مستوى رضا العاملين بين الحين والآخر، كما أنها تعمل على تطوير المجتمع من خلال التطوع في نشاطات خارج موقع العمل، وتأخذ إدارة الشركة بالاعتراحات التطويرية من قبل الجميع وتعمل على تنفيذها.

نتائج فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \alpha \leq$) بين تكنولوجيات إدارة المعلومات بأبعادها (الموارد المالية - البنية التحتية التكنولوجية - المهارة والخبرة - صناع المعرفة - الكفاءة التكنولوجية) وتحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال.

حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين أبعاد تكنولوجيات إدارة الجودة.

جدول رقم (8)

العلاقة بين تكنولوجيات إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة

المجالات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الموارد المالية	0.723**	0.00
البيئة التحتية التكنولوجية	0.568**	0.00
المهارة والخبرة	0.728**	0.00
صناع المعرفة	0.821**	0.00
الكفاءة التكنولوجية	0.714**	0.00
تكنولوجيات إدارة المعلومات	0.840**	0.00

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (SPSS).

جدول رقم (8) أعلاه يوضح أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد تكنولوجيات إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة حيث كانت قيمة (r) = (0.840) والدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، كما أنه من الملاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الأول وهو الموارد المالية وإدارة الجودة الشاملة حيث كانت قيمة (r) = (0.723) والدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة التحتية التكنولوجية وإدارة الجودة الشاملة حيث كانت قيمة (r) = (0.568) والدلالة الإحصائية أقل من (0.05). كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارة والخبرة وإدارة الجودة الشاملة حيث كانت قيمة

(r) = (0.728) والدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صناع المعرفة وإدارة الجودة الشاملة حيث كانت قيمة (r) = (0.821) والدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة التكنولوجية وإدارة الجودة الشاملة حيث كانت قيمة (r) = (0.714) والدلالة الإحصائية أقل من (0.05).

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \alpha \leq$) لتكنولوجيات إدارة المعلومات بأبعادها (الموارد المالية - البنية التحتية التكنولوجية - المهارة والخبرة - صناع المعرفة - الكفاءة التكنولوجية) في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال.

جدول رقم (9)

يوضح تحليل الانحدار التدريجي (Stepwise) (المتغير التابع: إدارة الجودة الشاملة)

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعيارية	قيمة t	القيمة الاحتمالية sig.	مستوى الدلالة عند (0.05)
المتغير الثابت	0.158	0.262		0.603	0.045	دال
الموارد المالية	0.12	0.077	0.123	1.579	0.117	دال
البيئة التحتية التكنولوجية	0.277	0.139	0.226	1.99	0.048	دال
المهارة والخبرة	0.06	0.094	0.053	0.601	0.549	دال
صناع المعرفة	0.22	0.105	0.236	2.093	0.038	دال
الكفاءة التكنولوجية	0.89	0.33	0.683	2.704	0.008	دال

تحليل التباين ANOVA

قيمة اختبار F	القيمة الاحتمالية	قيمة معامل التفسير R ²
82.2	0.000	0.757
	القيمة الاحتمالية لمعامل التفسير	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول رقم (9)، وللوقوف على مستوى تأثير مراحل أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات (الموارد المالية - البيئة التحتية التكنولوجية - المهارة والخبرة - صناع المعرفة - الكفاءة التكنولوجية) على إدارة الجودة الشاملة، استخدم الباحثان اختبار الانحدار المتعدد باستخدام طريقة stepwise ويمكن استنتاج ما يلي :

بين نموذج الانحدار النهائي باستخدام طريقة stepwise أن إدارة الجودة الشاملة وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات البنية التحتية التكنولوجية - صناع المعرفة - الكفاءة التكنولوجية)، بينما لم يتأثر المتغير التابع بالأبعاد (الموارد المالية - المهارة والخبرة)، كما أظهرت نتائج التحليل أن معامل الارتباط بلغ (0.840)، بينما بلغ معامل التحديد المعدل (0.757) وهذا يعني أن (75.7%) من التغير في إدارة الجودة الشاملة يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة، والباقي (24.3%) يعود للعوامل الأخرى التي تؤثر على المتغير التابع إدارة الجودة الشاملة. ويتضح من النتائج الالتزام الواضح من شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بقطاع غزة بالاهتمام بتكنوستراتيجية إدارة المعلومات، بالإضافة إلى الفهم والقناعة الكاملين لدى الإدارة العليا في الشركة بأهمية الاستثمار والتطوير في تكنوستراتيجية إدارة المعلومات والذي يساهم في تحسين وتجويد الأداء في الشركة وتحقيق إدارة الجودة الشاملة، وبذلك تكون معادلة التأثير هي.

معادلة التأثير: إدارة الجودة الشاملة = $0.158 + 0.12 + 0.22 + 0.89$ (صناع المعرفة) + (الكفاءة التكنولوجية).

مناقشة نتائج الدراسة

1- ظهرت نتائج تحليل المحور الأول (تكنوستراتيجية إدارة المعلومات) وجود درجة مرتفعة جداً (86.81%) حول امتلاك شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بقطاع غزة تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، وهذا يعني أن العاملين في الشركة يطبقون تكنوستراتيجية إدارة المعلومات من خلال توافر الموارد المالية لهم، وكذلك امتلاك الشركة البنية التحتية التكنولوجية، وأن العاملين يمتلكون المهارة والخبرة وصناعة المعرفة، وأن الشركة تمتلك الكفاءة التكنولوجية.

2- أشارت النتائج أن ترتيب أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات من حيث التطبيق جاء في المرتبة الأولى بُعد «البنية التحتية التكنولوجية» وبوزن نسبي (89.31%) وهي درجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا يعني أن الشركة تهتم بوجود بنية تحتية تكنولوجية وذلك من خلال أن توفير وسائل تكنولوجية حديثة لتسهيل العمل، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد «الكفاءة التكنولوجية» وبوزن نسبي (87.79%) وهي درجة مرتفعة جداً، ويعني هذا أن الشركة لديها كفاءة تكنولوجية لأن الشركة تعمل على توفير أجهزة تكنولوجية ذات جودة عالية، أما في المرتبة الثالثة فقد جاء بُعد «المهارة والخبرة» بوزن نسبي (85.73%) وهي درجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا يفسر بأن العاملين في الشركة لديهم المهارة والخبرة في العمل، وهذا يظهر أن الشركة تقوم بعمل دورات تدريبية للعاملين لرفع مهاراتهم، أما في المرتبة الرابعة فقد جاء بُعد «الموارد المالية» بوزن نسبي (84.99%) وهي درجة مرتفعة من الموافقة، وهذا يدل على أن الشركة تستخدم الموارد المالية المتاحة استخداماً أمثل لتطوير أدائها في تقديم الخدمات للزبائن، أما في المرتبة الخامسة والأخيرة فقد جاء بُعد «صناع المعرفة» بوزن نسبي (84.01%) وهي درجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا يدل بأنه تتوافر لدي العاملين خبرة في عمليات الإبداع التنظيمي المعتمدة على التكنولوجية الحديثة.

3- أظهرت نتائج المحور الثاني (إدارة الجودة الشاملة) وجود درجة مرتفعة من الموافقة بوزن نسبي (83.21%) حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية «جوال» بقطاع غزة، مما يدل على أن الشركة تولي اهتمام لقياس مستوي رضا الزبائن لتطوير الخدمات التي تقدمها لهم، كما أن الشركة تعمل على تطوير المجتمع من خلال التطوع في النشاطات خارج موقع العمل.

4- أظهرت نتائج الفرضية الأولى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.84) والدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، ووجود علاقة

بين علاقة بين كل بعد من أبعاد تكنولوجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة وجميعاً دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.05).

5- أظهرت نتائج الفرضية الثانية أن إدارة الجودة الشاملة وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من التغيرات (البنية التحتية التكنولوجية، وصناع المعرفة، والكفاءة التكنولوجية)، بينما لم يتأثر المتغير التابع بالأبعاد (الموارد المالية، والمهارة والخبرة)، كما أظهرت نتائج التحليل أن معامل الارتباط بلغ (0.840)، بينما بلغ معامل التحديد المعدل (0.757)، وهذا يعني أن (75.7%) من التغير في إدارة الجودة الشاملة يعود إلى تأثير أبعاد المتغير المستقل، والباقي (24.3%) يعود للعوامل الأخرى التي تؤثر على المتغير التابع إدارة الجودة الشاملة.

توصيات الدراسة

- 1- توصي الدراسة بمزيد من الاهتمام بتبني إدارة الشركة فلسفة إدارية جديدة وشاملة لتطبيق تكنولوجية إدارة المعلومات بجميع أبعادها، مع نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة وذلك بشكل مستمر.
- 2- أن تقوم الشركة بتطوير البنية التحتية التكنولوجية، وهذا يحقق المرونة والقدرة الكافية على مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة التي يمكن أن تحدث في البيئة الخارجية.
- 3- العمل على تطوير وتنمية مهارات وخبرات جميع العاملين في الشركة، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية متخصصة في إدارة الجودة الشاملة وتكنولوجية إدارة المعلومات.
- 4- استخدام التحفيز المادي والمعنوي من قبل الشركة للعاملين، وتوفير مناخ صحي للعمل ويكون مبني على الثقة المتبادلة، وهذا سيؤدي إلى تحقيق رضا الزبون.
- 5- العمل من قبل الشركة على امتلاك أحدث الوسائل التكنولوجية وذلك لتطوير عملها باستمرار.
- 6- تطوير برامج تكنولوجية يتم من خلال متابعة شكاوى الزبائن حول مستوي الجودة المقدمة لهم، وكذلك متابعة شكاوى العاملين داخل الشركة حتى يمكن تطوير أساليب العمل.
- 7- من الممكن إجراء دراسة أثر عوامل أخرى والتي تؤثر على إدارة الجودة الشاملة في الشركة أو شركات أو قطاعات أخرى.

حدود الدراسة

حدد الباحثان الدراسة بالحدود الآتية:

- 1- الحد الموضوعي: اقتصرته الدراسة على قياس درجة تأثير تكنولوجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية «جوال»، والمتمثلة في متطلبات تكنولوجية إدارة المعلومات (الموارد المالية، والبنية التحتية التكنولوجية، والمهارة والخبرة، وصناع المعرفة، والكفاءة التكنولوجية).
- 2- الحد البشرية: اشتملت هذه الدراسة على (جميع العاملين في الشركة).
- 3- الحد المؤسسي: اقتصرته الدراسة في حدها المؤسسي على شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية «جوال».
- 4- الحد المكاني: تم إجراء الدراسة في قطاع غزة - فلسطين مكان وجود الشركة.
- 5- الحد الزمني: تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي 2020-2021

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

- أبو جزر، بشار يوسف. (2018). «تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحسين جودة اتخاذ القرار بشركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة»، رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية الإدارة السياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى- غزة. فلسطين.
- إبراهيم، صديق بلل؛ وأبو عودة، محمد فؤاد. (2017). «دور نظام الاتصالات في العلاقة بين توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة وجودة علاقات العاملين: دراسة على الشركات الصناعية العاملة في قطاع غزة»، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، المجلد (7)، العدد (3)، ص ص 25- 64.
- إسماعيل، هادي خليل. (2017). «دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة التنظيمية: دراسة استطلاعية لآراء المديرين في عينة من المصارف الأهلية بمدينة داهوك»، المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز، العراق، المجلد (2)، العدد (27).
- الجبوري، مراد موسي عبد. (2020). «دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق الإبداع الإداري: دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة كركوك»، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة كركوك، المجلد (120)، العدد (120)، ص ص 281- 295.
- الحدراوي، حامد كريم؛ وأبو طبيخ، ليث طه عدنان. (2015). «تكنوستراتيجية المعلومات ودورها في فعالية إدارة الأزمات في ظل التوجهات الإدارية المعاصرة: دراسة تطبيقية في جامعة الكوفة، العراق»، مؤتمر التكامل المعرفي لمقاربات تيسير الموارد البشرية في ظل التكنولوجيا الحديثة، جامعة باتنة، الجزائر.
- الحدراوي، حامد كريم؛ والعلي، علي حميد هندي. (2012). «دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية: دراسة حالة في كلية الطب- جامعة الكوفة»، مجلة مركز دراسات الكوفة، المجلد (1)، العدد 27، ص ص 283- 319.
- الخطيب، سمير كامل. (2008). إدارة الجودة الشاملة والأيزو. دار المرتضي، بغداد، العراق.
- الفضل، علي عبد الحسين خليل. (2002). «تقييم البناء التحتي للمعلومات: دراسة تحليلية تطبيقية في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الكوفة. العراق.
- الوظيفي، كامل شكير؛ وصاحب، قاسم حاجم. (2017). «دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز تنافسية الشركات الصناعية: دراسة تطبيقية لصناعة الإسمنت الجنوبية- معمل إسمنت كربلاء»، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، العراق، المجلد (9)، العدد (3) ص ص 120- 143.
- حنضل، قاسم أحمد. (2013). «التكامل بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة وأنواع الإبداع التقني: دراسة استطلاعية لآراء المدراء في الشركة العامة للأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء»، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد (9)، العدد (28)، ص ص 186-165.
- طالب، علاء فرحان؛ والدهان، جنان مهدي. (2012). «تكنوستراتيجية إدارة المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التكنولوجية التنافسية المستدامة دراسة استطلاعية في عينة من منظمات الأعمال العربية والأجنبية: دراسة استطلاعية لعينة من المنظمات العربية والأجنبية»، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء، المجلد (32)، العدد (1)، ص ص 21-8.
- مضية، طارق. (2019). «تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الفلسطينية الخلية- جوال»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، فلسطين.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Besterfield, Dale H. (2004). **Quality Control**. (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Cano, Esteban Vazquez and Sevillano, Lusia Garcia.(2013). "ICT Strategies and Tools For the Improvement of Instructional Supervision: The virtual Supervision", **The Turkish Online Journal of Educational Technology**, Vol. (12), No.(1).
- Evans, James R. & Dean, JR., James. (2003). **Total Quality Management: Organization and Strategy**. 3rd ed., Thomson.
- Goetsch, D. & Davis, S.(2006). **Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production Services**. pp. 6-9, Prentice-Hall.
- Goetsch, David & Davis, Stanley. (2006). **Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Services**. 5th ed., Pearson Education. Inc , New York.
- Masrek, Mohammad Noorman. (2009). "The Effect of Information Technology Infrastructure Flexibility on Intranet Effectiveness", **Journal Computer and Information Sciences**, Vol. (2).No. (2).
- Pal, Nirmal & Pantaleo Daniel C.(2005). **The Agile Enterprise: Reinventing Your Organization for Success in an On-demand World**. Springer, New York: United States of America.
- Passiante, Giuseppina. (2010). **Evolving Towards the Inter Networked Enterprise: Technological and Organizational Perspectives**. Springer, New York: United States of America.
- Stephen, Ibidunni; Paul, Salau; Olubusayo, Falola; William, Ayeni and Frank Obunabor.(2017). "Total Quality Management and Performance of Telecommunication Firms", **International Business Management**, Vol. (11), No.(2), pp293-298.
- Stevenson, William. (2005). **Operations Management**. 8th ed., Mc Graw-Hill, Irwin, New York.

The Role of Information Management Technology in Achieving Comprehensive Inventory Management in the Palestinian Cellular Communications Company «Jawwal” in the Gaza Strip

Dr. Mohamed Jawdat Mohamed Fares

Assistant Professor - Business Administration

Azhar University, Gaza

Palestine

mfares2000@yahoo.com

Dr. Mohamed Hasan Omar Al-Khatib

Lecturer - Faculty of Business and Management

University of Palestine

Palestine

m.alkhatib@univ-boumerdes.dz

ABSTRACT

The study aimed to know the role of information management technology in achieving the total quality management in the Palestinian cellular communications company Jawwal in the Gaza Strip. To achieve the study objectives, the descriptive analytical approach was adopted, and a questionnaire was distributed as a tool for the study.

The study population is (150) male and female employees, and using the comprehensive inventory method and retrieve (131) a questionnaire with a response rate of (87.3%), and the study reached a set of results, the most important of which are: The reality of information management technology in the company was very high with a relative weight of (83.2%), and the results indicated a statistically significant relationship between the dimensions of information management technology strategy and total quality management.

While there was an effect of the dimensions of information management technology strategy (infrastructure, knowledge makers, and technological efficiency) on total quality management. Moreover, there was no impact of the dimensions (financial resources, skill and experience) on total quality management, and the study recommended that the company develops and develops the skills and capabilities of its employees by holding training courses for total quality management and information management technology.

Keywords: *Information Management Technology, Total Quality Management, Knowledge Makers, Skill and Experience, Information Management, Information Technology.*

