

أثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية
في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة
ISO 9001-2000

دراسة استطلاعية في عينته من المنظمات قيد التأهيل للحصول على شهادة

نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000

في محافظة نينوى

رسالة تقدم بها

محمد مصطفى حسين حسن

إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل

وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير

في إدارة الأعمال

بإشراف

الأستاذ المساعد الدكتور

أكرم أحمد الطويل

المستخلص

سعت هذه الدراسة إلى تحديد اثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة 2000-9001 ISO والتي أصبحت من الموضوعات الحيوية المعاصرة، إذ زاد الاهتمام بنظام المعلومات الإدارية في المنظمات في الوقت الحاضر وخاصة بعد التطور التقني الهائل في مجال المعلومات والاتصالات ، لما يحققه هذا النظام من فوائد كبيرة للمنظمة ، كذلك الأمر بالنسبة لنظام إدارة الجودة، إذ تعد الجودة إحدى المزايا التنافسية التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق التفوق على منافسيها في الأسواق المحلية والدولية وخاصة بعدما اصبح امتلاك المنظمة لنظام إدارة الجودة ISO 9001 سلاحا تنافسيا تضعها في مقدمة منافسيها في الأسواق . وقد قدمت الدراسة إحاطة نظرية عن فاعلية نظام المعلومات الإدارية ، ونظام إدارة الجودة 2000-9001 ISO ، فضلا عن التعرف على طبيعة علاقات الارتباط والأثر القائمة بين متغيرات الدراسة. واعتمدت الدراسة على مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية الخاصة بوجود علاقات ارتباط واثر معنوية بين فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة 2000-9001 ISO . وقد تم تحديد عدد من الإثارات البحثية لتكون حدودا لمشكلة الدراسة وهي كالآتي:

- 1- هل هناك تصور واضح لدى إدارات المنظمات قيد الدراسة عن المؤشرات أو الخصائص التي تجعل نظام المعلومات الإدارية فاعلا؟
- 2- هل هناك تصور واضح عن مفهوم نظام إدارة الجودة 2000-9001 ISO لدى إدارات المنظمات قيد الدراسة؟
- 3- هل هناك فكرة واضحة عن العلاقة بين مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية وإقامة متطلبات نظام إدارة الجودة 2000-9001 ISO ؟
- 4- هل هناك فكرة واضحة عن اثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة 2000-9001 ISO ؟

وقد تم اختيار مجموعة من الشركات والمعامل قيد التأهيل للحصول على شهادة نظام إدارة الجودة 2000-9001 ISO في محافظة نينوى لتكون حقلًا لتطبيق الجانب الميداني للدراسة أما جمع البيانات فقد اعتمد الباحث على أسلوب الإستبانة كأداة رئيسة في جمعها بالجانب الميداني للدراسة ، من خلال توزيع هذه الاستمارات على الأفراد ذوي العلاقة بالموضوع ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها تم وضع أنموذج افتراضي يوضح طبيعة العلاقة والأثر بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة للدراسة. وفي ختام الدراسة عرضت مجموعة من الاستنتاجات التي تم التوصل إليها من خلال نتائج الدراسة، ومجموعة توصيات تخص المنظمات قيد الدراسة، فضلا عن اقتراح مجموعة من الدراسات المستقبلية للباحثين في هذا الحقل العلمي.

Abstract

This study is aimed to determine the indications of the effectiveness of the Managerial Information System in establishing the requirements of the Quality Management System ISO 9001-2000, which has become one of the most important vital contemporary subjects. The interest in the managerial information system is increasing within the organizations especially after the advent of great technological development in the field of information and communication and in what great advantages that can be achieved by the organization through it. The same can be said for the quality management system. As quality is considered a competitive advantage that the organization depends in achieving superiority over its competitors in the local and international markets especially after acquiring the Quality Management System of ISO 9001 by the organization, and which has become a competitive weapon that puts this organization on the line in the front of the line of its competitors in the market .

The study presents a theoretical scope covering effectiveness of the managerial information system and the quality management system ISO 9000–2000 , in addition to being familiar with the nature of the relations and influences between and the variables of the study.

The study is based on a group of main and branch hypothesis especially concerned with the existence of interrelations and influence between the effectiveness of the managerial information system and the establishment of the quality management system ISO 9001-2000.

A number of research indications that form the problem of the study investigated had been determined as:

- 1- Is there a clear perception within the management of the organizations under study towards the indications or features that make the Managerial Information System effective
- 2- Is there a clear understanding of the conception of Quality Management System ISO 9001 –2000 within the management organizations under study .
- 3- Is the relation clear between the indications of effectiveness of the management information system and the quality management system ISO 9001-2000 .
- 4- Is there a clear idea concerning the influence of the indications of effectiveness of the management information system in establishing the requirements of quality management system ISO 9001-2000.

A number of companies and factories undergoing the rehabilitation process to acquire the quality management certification ISO 9001-200 in the Governorate of Ninevah were chosen in order to be an application for the field part of the study.

As for data acquisition and gathering, the researcher relayed on the methods of questionnaire as a tool for collecting and carried out within the field part of the study by distributing the questionnaire forms among the persons related to the subject.

In order to achieve the aims of the study and its hypothesis a suggested method that explains the nature of the relations and influences of independent and dependant variables of the study .

The study was concluded with a group of conclusions reached through the result of study, in addition to a number of recommendations related to the organizations understudy in addition to suggestions for a number of future studies for researchers in this scientific field.

**THE IMPACT OF INDICATORS OF MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM EFFECTIVENESS ON
ESTABLISHING QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS
REQUIREMENTS ISO 9001-2000**

**An Investigation Study For A Number Of
Organizations Under Rehabilitation For Acquiring
The Certification Of
The Quality Management System ISO 9001-2000
In Ninevah**

A Thesis submitted

By

Mohammad Mostafa Hussien Hassan

To

**The Council of College of
Administration And Economy University Of Mosul
In Partial Fulfillment Of The Requirements For The
M.Sc.Degree**

In

Business Administration

**Supervised by
Assistant professor**

Dr.Akram Ahmed Al-Taweel