

تأثير نظم دعم القرار في تحقيق متطلبات إدارة الجودة في المنظمات

السياحية دراسة استطلاعية في عينة من المطارات العراقية

م.م. ريام عبد الوهاب احمد

الجامعة المستنصرية كلية العلوم السياحية قسم الدراسات السياحية

The impact of decision support systems on achieving quality management requirements in tourism organizations: a survey study of a sample of Iraqi airports.

M.M Riam Abdul Wahab Ahmed

Email: riam.eabdulwahhab@uomustansiriyah.edu.iq

المستخلص :

ويهدف البحث الي توضيح جملة من الآليات التي تتعلق ببرامج ومناهج نظم دعم القرار وامكانيات توظيفها في بيئة المطارات العراقية بما يخدم رفع مستوى الأداء في هذه المنظمات، تبرز مشكلة البحث في حالة الاربك والتراجع التي تسود مؤشرات أداء المطارات العراقية وتعرضها للكثير من حالات التلكؤ فضلا عن ابتعادها عن معايير العمل الدولية وهو ما عرضها في كثير من الأحيان للعقوبات او عزوف شركات الطيران المتميزة عن التعامل مع المطارات العراقية هذا المفصل الحيوي المهم على الصعد الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية وتمثلت عينة البحث بـ (١٣٠) من الإدارات العاملة في مطاري بغداد والنجف الدوليين اذ تم استقصاء ارائهم باستبانة خاصة بالبحث وتم تحليلها وفق الآليات الإحصائية المعتمدة ، ومن اهم الاستنتاجات تبين أن المنظمات المبحوثة وبسبب اعتمادها الآليات الأقرب الى الاطار الأمني فان هنالك حالة من الجمود في ثقافة العينة بشأن حالات التغيير والانتقال من الثقافات التقليدية إلى ثقافات مختلفة مثل ثقافة الجودة لذا فان الإدارات حددت هذا العنصر باعتباره الأكثر أهمية مقارنة ببقية الابعاد ومن ابرز التوصيات ضرورة تبني استراتيجيات متطورة وحديثة مرتكزة أساسا على فكرة الانفتاح على التجارب العالمية الخاصة بالمطارات الدولية أو على المستوى الإقليمي على اقل تقدير و التي وصلت الى معايير أداء غاية في التطور وأصبحت توصف بانها ممثل فعلي لحالة التطور لأي بلد ومرآة عاكسة لمستوى التقدم العمراني والاقتصادي له.الكلمات المفتاحية : نظم دعم القرار ، متطلبات إدارة الجودة ، المطارات العراقية

The research aims to clarify a set of mechanisms related to the programs and methods of decision support systems and the possibilities of employing them in the environment of Iraqi airports in a way that serves to raise the level of performance in these organizations. The problem of the research emerges in the state of confusion and decline that prevails in the performance indicators of Iraqi airports and their exposure to many cases of procrastination, in addition to their distance from international labor standards, which often exposed them to sanctions or the reluctance of distinguished airlines to deal with Iraqi airports, this vital and important joint on the economic, social and even political levels. The research sample was represented by (130) of the administrations working in Baghdad and Najaf International Airports, as their opinions were surveyed with a questionnaire specific to the research and analyzed according to the approved statistical mechanisms. Among the most important conclusions was that the researched organizations, due to their adoption of mechanisms closest to the security framework, there is a state of stagnation in the sample's culture regarding cases of change and transition from traditional cultures to different cultures such as the culture of quality. Therefore, the administrations identified this element as the most important compared to the rest of the dimensions. Among the most prominent recommendations is the necessity of adopting

advanced and modern strategies based primarily on the idea of openness to special global experiences. At international airports, or at least at the regional level, these airports have reached highly advanced performance standards and are now considered a true representative of a country's development and a reflection of its level of urban and economic progress.

Keywords: Decision support systems, quality management requirements, Iraqi airports

المقدمة

تتسم المتغيرات المختلفة في عالم المنظمات الإدارية ونتيجة حالة التطور بأنها مثار للجدل الفكري بين المختصين إذ ان لكل منهم رؤاه المختلفة ومناهج تحليلية متباينة ، وفي هذا السياق ينظر إلى متغير نظم دعم القرار بنماذجها المختلفة وصورها المتعددة على أنها هياكل متأزرة من الأفكار والعمليات والمعالجات والبرامج التي تهدف بشكل أساسي الى خلق مخرجات بصيغة قرارات توصف بأنها تحقق الاستجابة لحاجات ورغبات الشرائح المستهدفة مع ضمان خفض المهل الزمنية والكلف المالية والجهود ومقابلة المعايير المنشودة، وتطورت هذه النظم على مديات زمنية مختلفة وشملت كافة أوجه النشاط في المنظمات وفي مقدمتها تعاطيها مع عمليات اتخاذ القرارات باعتبارها العنصر الأهم في نجاح إدارات المنظمات عموما والسياحية على وجه الخصوص وهو ما يمثل المتغير المستقل في البحث.

على صعيد متصل و بالنظر للضغوط التي تمارس على المنظمات من اجل الحصول على الميزة التنافسية في اسواق تزداد تنافسية واضطرابا، فقد اكتسب موضوع تبني معايير إدارة الجودة الشاملة أهمية كبرى لعقود مضت ، فلم يعد بالإمكان الاكتفاء بالمعايير التقليدية التي كانت سائدة بل توجب الأمر ونتيجة اشتداد حالة التنافس تبني المعايير التي تضع المخرجات المقدمة من أي منظمة في حالة من التميز إزاء نظيراتها في بيئة المهمة الأمر الذي يعني حتمية اعداد المتطلبات الخاصة بتبني منهج إدارة الجودة في تلك المنظمات وهو ما يمثل المتغير المعتمد في البحث الحالي.

تبرز مشكلة البحث في حالة الاربك والتراجع التي تسود مؤشرات أداء المطارات العراقية وتعرضها للكثير من حالات التلكؤ فضلا عن ابتعادها عن معايير العمل الدولية وهو ما عرضها في كثير من الأحيان للعقوبات او عزوف شركات الطيران المتميزة عن التعامل مع المطارات العراقية هذا المفصل الحيوي المهم على الصعد الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية ، ويهدف البحث الي توضيح جملة من الآليات التي تتعلق ببرامج ومناهج نظم دعم القرار وامكانيات توظيفها في بيئة المطارات العراقية بما يخدم رفع مستوى الأداء في هذه المنظمات ، وتمثلت عينة البحث بـ (130) مشاهدة من الإدارات العاملة في مطاري بغداد والنجف الدوليين وبمستويات إدارية مختلفة ، اذ تم استطلاع آرائها من خلال استمارة استبيان اعدت لهذا الغرض وتم تحليلها من خلال الأدوات الإحصائية الملائمة ، وتضمن البحث أربعة مباحث يمثل الأول منها المنهجية فيما يتضمن المبحث الثاني الإطار النظري لمتغيري البحث وكان المبحث الثالث شاملا للجانب الميداني وأخيرا يتضمن المبحث الرابع ابرز الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات.

المبحث الأول – المنهجية

أولا – المشكلة

تبرز مشكلة البحث في حالة الاربك والتراجع التي تسود مؤشرات أداء المطارات العراقية وتعرضها للكثير من حالات التلكؤ وبحسب المنظمات الدولية المختصة بهذا الشأن فضلا عن ابتعادها عن معايير العمل الدولية وهو ما عرضها في كثير من الأحيان للعقوبات او عزوف شركات الطيران المتميزة عن التعامل مع المطارات العراقية هذا المفصل الحيوي المهم على الصعد الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية وترجع الكثير من حالات الاضطراب تلك الي خلل في بنية عمل المنظمات تلك وفي مقدمتها اليات اتخاذا القرارات الاستراتيجية فضلا عن ابتعادها وبشكل واضح عن تبني حقيقي لمعايير إدارة الجودة الشاملة التي تميزت بها الكثير من مطارات العالم فأصبحت عواصم العالم اليوم تقاس بمطاراتها.

ثانيا – التساؤلات: يمكن تجسيد الإشكالية المشار اليهما أعلاه من خلال التساؤلات الرئيسة والفرعية التالية:

التساؤل الرئيس : إلى أي مدى يؤثر تبني الإدارات العاملة في المطارات العراقية لنظم دعم القرار في توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة ؟ وتنبثق عنه ، التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما نوع الجدل الفلسفي المعرفي ، والفكري الذي تناوله الباحثين والكتاب السابقين والى اين وصلت طروحاتهم الفكرية على المستوى العالمي والعربي والمحلي فيما يتعلق بمتغيري البحث؟
- 2- ما مستوى ادراك الإدارات العاملة في قطاع الطيران العراقي المهم لماهية نظم دعم القرار ؟
- 3- الى أي مدى تحقق الإدارات في المطارات العراقية بيئة عمل ملائمة ومناخ يوفر قاعدة رصينة من المتطلبات التي تستلزمها عملية اعتماد معايير الجودة الشاملة ؟

ثالثا - الأهمية : تظهر أهمية البحث عبر ما تتمتع به متغيراته وعناصره من أهمية فضلا عن أهمية ما ينبثق من نتائج واثار ومساهمات على مستوى المنظمات المبحوثة والمجتمع بشكل أوسع ، ويمكن إجمال أهمية البحث في التالي:

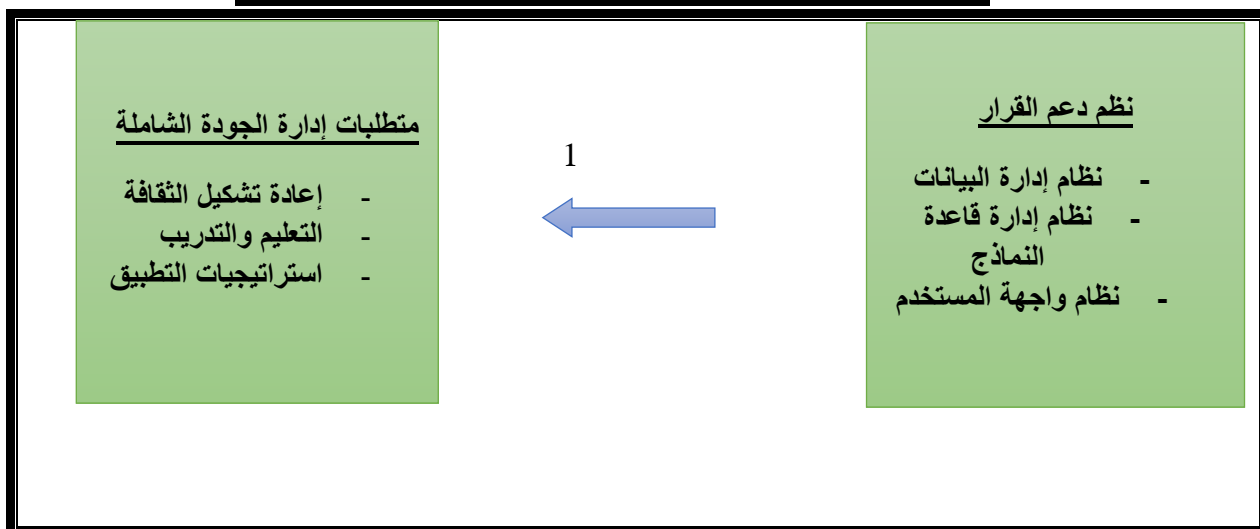
- 1- الأهمية على المستوى النظري والتي تبرز من أهمية العمل باتجاه دراسة العلاقة النظرية التي تحكم الأطر العامة لمتغيري البحث وابرز مساهمات الباحثين في هذه المجالات علاوة على تعريف المنظمات المبحوثة بالجانب النظري لقيمة هذه المتغيرات وتأثيرها على الاداء المنظمي بشكل عام .
- 2- الأهمية الميدانية والتي تظهر على أرض الواقع من خلال اختيار واحد من أهم القطاعات العاملة في البيئة الاقتصادية العراقية وركيزة أساسية في حياة المجتمعات ككل ، والذي يمكن في حال تطويره بالشكل الأمثل تحقيق نهضة اقتصادية وحركة تنمية فعلية والعديد من المنافع الاقتصادية كالمساهمة في توفير فرص العمل ومعالجة عدد من الاختلالات الهيكلية في الاقتصاد العراقي، كما وان الكثير ينظر الى عالم المطارات اليوم ليس من وجهته الاقتصادية بل يعدها الكثير مساحات لظهور حالة التطور التقني والاجتماعي والعمراني والسياسي لاي بلد وقدرته على ان يكون محط لقاء الأفراد من مجتمعات وثقافات مختلفة.

رابعا - الأهداف : ويمكن بيان اهم البحث في النقاط التالية:

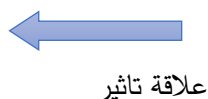
- 1- توضيح جملة من الآليات التي تتعلق ببرامج ومناهج نظم دعم القرار وامكانيات توظيفها في بيئة المطارات العراقية بما يخدم رفع مستوى الأداء في هذه المنظمات.
- 2- تقديم هيكل متكامل من الرؤى المتنوعة المتعلقة بما يجب توفيره من متطلبات اذا ما ارادت الإدارات العاملة في المطارات العراقية تبني مسار إدارة الجودة الشاملة.
- 3- اختبار علاقات التأثير بين المتغيرين التفسيري والمستجيب والابعاد الفرعية لكل منهما.
- 4- تقديم هيكل من الاستنتاجات والمقترحات التي تعد ركيزة لبحوث مستقبلية على صعيد منهج إدارة الجودة

خامسا - المخطط الفرضي : يمثل المخطط الفرضي شكلا يوضح مسارات العلاقات والتاثير بين متغيرات البحث وابعادها الفرعية ، وكما موضح في الشكل رقم (1) ادناه والذي يشمل المتغيرين التاليين :

- 1- المتغير المستقل (نظم دعم القرار) ويتمثل في الابعاد التالية : (نظام إدارة البيانات نظام /إدارة قاعدة النماذج /نظام واجهة المستخدم).
- 2- المتغير المعتمد (متطلبات إدارة الجودة الشاملة) وتتمثل في الابعاد الفرعية التالية : (إعادة تشكيل الثقافة / التعليم والتدريب / استراتيجيات التطبيق)



الشكل رقم (1) المخطط الفرضي للبحث



المصدر : الشكل من اعداد الباحثة

سادسا - الفرضيات : وهي واحدة من اهم عناصر عملية البحث العلمي وهي افتراض لما يمكن ان يكون اتجاه للعلاقة بين المتغيرات ، وقد تبنت الباحثة في هذا البحث الفرضيات التالية

1-الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتبني نظم دعم القرار في توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المطارات العراقية ، وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية

- 1-1 توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتبني نظام إدارة البيانات في توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المطارات العراقية
- 1-2 توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتبني نظام إدارة قاعدة النماذج في توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المطارات العراقية.
- 1-3 توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتبني نظام واجهة المستخدم في توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المطارات العراقية

سابعا - المنهج : وهو ذلك العنصر من عناصر البحث العلمي والذي يشير إلى المسلك الذي يتبناه الباحث في عمليات جمع البيانات والاراء والحقائق ذات الصلة بمتغيرات البحث وفي هذا البحث تبنت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأقرب لطبيعة المتغيرات المبحوثة وللبيئة الميدانية محل الدراسة وهو الأبرز في المناهج المعتمدة في الدراسات الاقتصادية.

ثامنا : مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات : اعتمدت الباحثة عدد من المصادر لغرض جمع البيانات والمعلومات اللازمة والتي تسهم في تحقيق الأهداف المتوخاة ومنها الآتي:

- 1-الاطار النظري : تم اعداد هذا الجانب بالرجوع إلى المصادر والمراجع ذات الصلة بمتغيري البحث من كتب ورسائل واطاريح وبحوث ودراسات ودوريات ، منها ما هو متوفر في المكتبة والبعض الآخر من شبكة المعلومات الدولية الانترنت.
- 2-الاطار العملي : من اجل الحصول على المعلومات الميدانية والبيانات اللازمة لانجاز الجانب العملي تم الاعتماد على التالي:

أ - الاستبانة : تم استخدامها في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمتغير المستقل (نظم دعم القرار) والمتغير التابع (متطلبات إدارة الجودة) ، إذ تم تصميمها من خلال الرجوع الى البحوث والدراسات التي عالجت المتغيرات.

ب- السجلات والبيانات من المطارات عينة البحث : وذلك للحصول على البيانات الإدارية الخاصة بطبيعة الهياكل التنظيمية المعتمدة وعدد من المعلومات الادارية والفنية والتفصيلية التي تخدم البحث

ت - الزيارات الميدانية : لأجل انجاز الجانب الميداني والتعرف على طبيعة عمل المطارات محل البحث وجمع البيانات ومراقبة عملية الأداء المختلفة تطلب الأمر من الباحثة القيام بعدة زيارات مستمرة إلى كل من مطاري بغداد والنجف الدوليين.

ت -المقابلات : من أجل الوصول الى افضل فهم الموضوع الدراسة وتشخيص المشكلات تم إجراء العديد من المقابلات وبشكل مستمر مع مدراء ومسؤولي الوحدات في المطارين محل البحث.

تاسعا حدود البحث : تنقسم حدود البحث الى:

- 1-الحدود المكانية : اختبرت الدراسة بمخططها الفرضي في مطاري بغداد والنجف.
- 2- الحدود البشرية : شملت عدد من المدراء العاملين في المطارين وبمستويات ادارية متنوعة لتغطية الجوانب المختلفة الخاصة بمتغيرات البحث
- 3-الحدود الزمانية : تمثلت هذه الحدود بمدة اعداد الجانب الميداني للدراسة في موقع البحث والتي امتدت خلال شهر حزيران من عام 2025

عاشرا - الأساليب الإحصائية المستخدمة : تعد الأساليب الإحصائية واحدة من أهم جزئيات البحث العلمي وهي بمجملها تشكل مجموعة من الأدوات المتبناة في معالجة البيانات وإظهار النتائج التي تحمل دلالات وتترجم المؤشرات العامة للاجابات المستحصلة بما يخدم الأهداف التي يروم أي باحث تحقيقها وفي البحث الحالي تم الاعتماد على عدد من الأساليب المبينة ادناه (Barton, 2011: 48) : ، النعيمي، ٢٠٠٨: ١٩٢)

- 1-الوسط الحسابي (Arithmetic Mean) يستعمل في حساب متوسط إجابات أفراد العينة 2-- .الانحراف المعياري (Standard Deviation) يستخدم لمعرفة التجانس أو التشتت في إجابات أفراد العينة عن الوسط الحسابي للمتغير
 - 3-معامل الاختلاف (Coefficient of Variation) و هو أحد مقاييس التشتت ، إذ يستعمل للمقارنة بين درجات تشتت مجموعتين أو أكثر من القيم عن أوساطها الحسابية ، وبشكل نسبة مئوية
 - 4-النسبة المئوية (Percentages) وتستعمل في تحديد نسبة الاجابات عن متغيرات البحث ، اذ تمثل حاصل قسمة القيمة الجزئية على القيمة الكلية مضروبة في 100
 - 5-الاختبار الاحصائي (F - TEST) يوثق معنوية العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، فإذا كانت قيمة F المحتسبة أكبر من نظيرتها F الجدولية يوثق بذلك وجود تأثير معنوي للمتغير المستقل في المتغير التابع ، وبالعكس ذلك ترفض فرضية التأثير
 - 6-معامل التحديد R^2 يستخدم لمعرفة نسبة تأثير المتغير المستقل في المعتمد.
 - 7-تحليل الانحدار الخطي البسيط و المتعدد : يوضح العلاقة الخطية بين المتغيرات
 - 11-حزمة البرنامج الإحصائي الجاهز Microsoft Excel 2010 / البرنامج 25 AMOS / برنامج SPSS V25
- حادي عشر - الاستبانة :** تم اعتماد الاستبانة كاداة أساسية في عمليات جمع المعلومات الخاصة بالجانب الميداني للبحث من خلال تبنيها كالية رئيسية في عملية استطلاع آراء عينة البحث ، وفيما يلي استعراض لاهم النقاط المتعلقة بالاستبانة-

- 1-وصف الاستبانة : تضمنت الاستبانة ثلاثة أقسام شمل القسم الأول منها المعلومات التعريفية عن عينة البحث والتي تضم (الموقع الوظيفي ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة) فيما كان القسم الثاني متضمنا للأسئلة المتعلقة بالمتغير (نظم دعم القرار) وكان القسم الثالث مخصص للمتغير (متطلبات إدارة الجودة) وتم اعتماد مقياس (Likert) الخماسي الدرجات الذي يتراوح بين (1-5) درجات اذ تمثل الدرجات (1.2) مستوى عدم الاتفاق أما الدرجات (4.5) فتتمثل مستوى الاتفاق ، فيما تمثل الدرجة (3) الإجابة الحيادية.

2 -بناء المقياس: لجأت الباحثة إلى مراجعة بعض الأدبيات والبحوث العلمية والدراسات السابقة، وتم الاعتماد على بناء مقياس ليتألف مع البيئة الميدانية للبحث، وتم تقسيم المقياس على أساس المتغيرات محل البحث وكما في الجدول ادناه :

الجدول رقم (1) تركيب الاستبانة والمقياس المستخدم

المتغيرات	الابعاد	عدد الفقرات	المصدر
نظم دعم القرار	نظام إدارة البيانات	5	Hosack et al - 2023
	نظام إدارة قاعدة النماذج	5	
	نظام واجهة المستخدم	5	
متطلبات إدارة الجودة	- إعادة تشكيل الثقافة	5	Tari ,2022
	- التعليم والتدريب	5	
	- استراتيجيات التطبيق	5	

المصدر :جدول من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر

3-اختبارات صدق الاستبانة :بعد مقياس الصدق والثبات من الاختبارات اللازمة لبناء الاستبانة، اذ يجسد قابلية الفقرات على قياس ما يراد قياسه بشكل فعلي من المتغير، ويحدد من خلاله قابلية الاستبانة وصلاحياتها لما ينبغي قياسه من ظواهر معنية بالبحث، وتمثل هذه المعايير شرطاً مهماً لتحديد دقة المقياس ، ومن ثم اظهار النتائج على اتم وجه (قنديلجي ، ٢٠٢٠ :٣٥) ، وقد لجأ الباحث في هذا الجزء إلى:

أ- مقياس الصدق الظاهري :عرضت الباحثة الاستبانة على مجموعة من المحكمين والخبراء في مجال (الإدارة الاستراتيجية، ونظم المعلومات وإدارة الجودة وإدارة الإنتاج)، بهدف زيادة القدرة على قياس متغيرات البحث، بالإضافة إلى زيادة الدقة للفقرات ، والنظر في توافقها مع الهدف الذي خصصت له، وتم استطلاع آرائهم وأخذ بجميع الملاحظات .

ب- قياس الصدق باستخدام معامل الثبات : وظفت الباحثة اختبار (Alpha Cronbach) لمعرفة ثبات الاستبانة ومعرفة اتساقها مع النتائج، بالإضافة إلى درجة الثقة التي تكون فيها المقياس حراً من الخطأ، والحصول على النتائج نفسها اذا ما أعيد استخدامها لمرات متعددة وبمدد زمنياً مختلفة وبنفس درجة الثقة، يوضح الجدول (2) نتائج معامل الصدق والثبات لكل محور من محاورها(نظم دعم القرار) (متطلبات إدارة الجودة) ، و يوضح الجدول حصول المتغير (دعم القرار المنظم) المستقل على معامل الثبات (0.765) وعبر (15) فقرة قيس بها البعد في مطاري بغداد والنجف ، فحصل على معامل صدق(0.874) ، و على مستوى المتغير المعتمد (متطلبات إدارة الجودة) والذي قيس عبر (15) فقرة، فقد حصل على معامل الثبات والصدق(0.855) ، (0.924) وعلى التوالي ،أما على المستوى العام للاستبانة ومن خلال فقراتها الـ(30) حصلت على معامل ثبات (0.884)، ومعامل صدق كلي (0.940) ، فيما لجأت الباحثة إلى توظيف معامل التجزئة النصفي من خلال تقسيم فقرات الاستبانة إلى فقرات فردية (15) فقرة حصلت على ثبات معامل (0.792) ، وفقرات زوجية (15) فقرة ، حصلت على ثبات معامل (0.843) ، فيما كان معامل ارتباط الفقرات الفردية بالفقرات الزوجية (0.625) والذي يعد قوي عبر

نصفي الاستبانة ،بينما كانت قيمة معامل سبيرمان براون(0.769) ، ومعامل جوتمان للتجزئة النصفية (0.768) إذا لاحظت الباحثة أن جميع معاملات الثبات تشير إلى قوة اتساق الاستبانة.

الجدول (2) صدق وثبات ابعاد البحث

الابعاد	الترميز	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
نظم دعم القرار	X	15	0.765	0.874
نظام إدارة البيانات	X1	5	0.845	0.191
نظام إدارة قاعدة النماذج	X2	5	0.702	0.837
نظام واجهة المستخدم	X3	5	0.756	0.869
متطلبات إدارة الجودة	Y	15	0.855	0.924
- إعادة تشكيل الثقافة	Y1	5	0.721	0.849
- التعليم والتدريب	Y2	5	0.825	0.908
- استراتيجيات التطبيق	Y3	5	0.715	0.845
ثبات الفقرات الفردية	15	0.895	0.946	
ثبات الفقرات الزوجية	15	0.950	0.974	
معامل ارتباط نصفي الاستبانة		0.625		
معامل سبيرمان براون		0.769		
معامل جوتمان للتجزئة النصفية		0,768		
الثبات الكلي للاستبانة	30	0.884	0.940	

المصدر :جدول اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي

ثاني عشر :مجتمع وعينة البحث:

1- مجتمع البحث : يشار الى عمليات اختيار مجتمع وعينة اب بحث باعتبارها الخطوة الأولى التي يمكن أن تؤدي إلى تسهيل إجراءات البحث بشكل كبير فضلاً عن انها تضمن وإلى حد كبير الباحثين وقدراتهم على تحقيق الأهداف، وفي هذا البحث تعاملت الباحثة مع منظمات غاية في الأهمية على كافة المستويات الاقتصادية والأمنية والحضارية والعمرانية المتمثلة بالمطارات كمجتمع بحثي ، لذا فمن الضروري توخي الدقة، وفي هذا الاطار لابد من الإشارة الى العراق شهد في السنوات الماضية إنشاء عدد من المطارات المضافة إلى ما هو

قائم فعلاً، وبالتالي أصبح في العراق عدد من المطارات، مثل بغداد، البصرة، النجف، أربيل، ومؤخراً نينوى، وفي هذا البحث اختارت الباحثة مطاري (بغداد والنجف) الدوليين باعتبارهما الأبرز والانشط كعينة لإجراء الدراسة الميدانية وتم توزيع (140) على الإدارات العاملة بمستويات مختلفة، تم استرجاع (130) منها خضعت للتحليل الاحصائي.

2- خصائص عينة البحث :ويمكن بيان خصائص عينة البحث من خلال النقاط التالية

أ - **الموقع الوظيفي** : من خلال النتائج الواردة في الجدول (3) ادناه والخاص بالموقع الوظيفي لأفراد مجتمع البحث، كانت نسبة الموقع الوظيفي للمدير العام (6.9%) من المجتمع، بينما تكون نسبة فئة معاون مدير عام (12.5%) من المجتمع، بينما كانت نسبة الموقع الوظيفي مدير قسم (57.6%) وهي الأعلى ، بينما كانت نسبة الموقع الوظيفي مسؤول شعبة (23%) وهو مؤشر يؤكد قرب العينة من واقع العمل الميداني.

ب - **المؤهل العلمي** : أظهرت النتائج التي تضمنها الجدول رقم (3) ادناه أن حملة شهادة البكالوريوس يشكلون النسبة الأكبر ضمن افراد مجتمع البحث وبنسبة (54.4%) ، فيما كان الترتيب الثاني لحملة شهادة الدبلوم بنسبة (21.7%) فيما حلت فئة شهادة الماجستير في الترتيب الثالث وبنسبة (13.8%) ، وكانت العينة من حملة شهادة الدبلوم العالي بالترتيب الرابع بنسبة (6.6%) وجاءت فئة حملة شهادة الدكتوراه بالمرتبة الخامسة وبنسبة (5%) ، ويمكن القول انه ومن خلال هذه المؤشرات ان افراد مجتمع البحث الذين تم استطلاع آراء هم من حملة شهادات جامعية تسهم في أداءهم المهام الوظيفية بمستوى جيد فضلا عن تمتعهم بالمؤهلات التي تعد منسجمة مع متطلبات البحث

ت- **سنوات الخدمة** : يظهر الجدول ادناه والخاص بتوضيح فئات المجتمع المبحوث بحسب سنوات الخدمة أن فئة (11-15) سنة جاء بالترتيب الأول وبنسبة (47.6%) ، بعد ذلك وفي الترتيب الثاني حلت فئة (16-20) سنة وبنسبة (25.3%) ، اما فئة سنوات الخدمة 21 سنة فأكثر فقد حلت بالترتيب الثالث وبنسبة (15.7%) ، في حين كان الترتيب الرابع لفئة الخدمة (5-10) سنوات بنسبة (11.4%) ، اذ تشير هذه النسب الى توافر تنوع في مديات الخبرة في المجتمع المبحوث مع الاشارة الى ان النسبة الأكبر تتمتع بمستوى جيد من سني الخبرة بما يؤهلها لتقديم معلومات دقيقة وواقعية وفق معطيات العمل في البيئة العراقية

الجدول (3) خصائص افراد مجتمع البحث

الخصائص	الفئات	التكرار	النسبة
الموقع الوظيفي	مدير العام	9	6.9%
	معاون مدير عام	16	12.5%
	رئيس قسم	75	57%
	مسؤول شعبة	30	23.6%
	المجموع	130	100%
المؤهل العلمي	الدبلوم	28	21.7%
	البكالوريوس	71	54.4%

6.6%	8	الدبلوم العالي	
13.8%	18	الماجستير	
3.5%	5	الدكتوراه	
100%	130	المجموع	
11.4%	15	5-10 سنة	سنوات الخبرة
47.6%	62	11-15 سنة	
25.3%	33	16-20 سنة	
15.7%	20	21 سنة فأكثر	
100%	130	المجموع	

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة

المبحث الثاني : الإطار النظري للبحث

أولاً - نظم دعم القرار

1- المفهوم : من ابرز ما يتم تداوله من أفكار على صعيد العمل الإداري مبدأ يتلخص في ان أي منظمة وكخطوة أساسية في مسار النجاح لابد لها من بناء اليات عمليات اتخاذ القرار بشكل منهجي وعلمي فاذا صلحت هذه العملية صلح سائر الإجراءات التي تليها و التي تبني عليها بشكل اساسي ،وفي هذه الاطار تم معالجة مفهوم نظم اتخاذ القرار في اطار من العمل الفكري ، اذ تم تعريفها بأنها (النظم المبنية على التقنيات المختلفة وابرزها الرقمية ، والتي تقوم بتسهيل عملية التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات، لإنتاج المعلومات المناسبة لاحتياجات المستخدمين فيما يتعلق باختيار البديل الأفضل واتخاذ القرار بشأنه) (ياسين، ٢٠٢١:١٤ ، كما عرفها (الكردي والعبد، ٢٠٢٤ : ٤٨) على انها (نظم معلومات تفاعلية تزود المديرين بمعلومات ونماذج وأدوات معالجة بيانات تساعد في اتخاذ القرارات شبه المهيكلية وغير المهيكلية خاصة في خضم حالات عدم التاكيد حيث لا يعرف بالضبط ما هو القرار الواجب اتخاذه)، وعرفها (Reis & Bler,2024:399) بأنها (نظم قادرة على دعم تحليل بيانات وتقديم نماذج خاصة بموضوعات محددة بالذات كونها موجهة اساسا نحو التخطيط الاستراتيجي طويل الأمد) (Lind& Aberg,2020:9)

2-الاهمية : ويمكن إجمال أهمية وفوائد هذه النظم فيما يلي (Evraham,2020: 49) (Jay,2021:59).

- أ- تبرز أهمية نظم دعم القرار من خلال تميزها بانها تدمج بين التكنولوجيا وبحوث العمليات في اطار يخدم كفاءة متخذ القرار .
- ب - من خلال اعتماد هذه النظم تتوفر للادارات المختلفة زيادة في عدد البدائل وإمكانية اختيار البديل الأمثل من بين مجموعة البدائل المختبرة عن طريق توفير تحليل أكثر سرعة واستجابة واستجابة بما يخدم عملية تقديم الدعم لسلسلة متعاقبة ومتربطة من القرارات تدعم جميع المراحل .
- ت - تحقق نظم دعم القرار اذا ما تم تبنيها بالشكل الصحيح استجابة سريعة للمواقف غير المتوقعة و مراجعة سهلة للنماذج والرؤية السريعة للمتغيرات.
- ث - القدرة على انجاز التحليل من أجل غرض معين ، توفير مجموعة من الوسائل والأساليب الفنية المتنوعة لإعداد التحليلات من أجل اهداف محددة.

ج - ينظر الكثير من المختصين الى ان واحدة من أكثر النقاط المتعلقة بأهمية نظم دعم القرار تكمن في تحسين الاتصالات والرقابة وبناء قنوات اتصال موثقة ومحسنة، وخطط أكثر اتساقا وإجراءات حسابية ممنهجة.

3- **الابعاد** : في اطار تعاطيهم مع متغير مهم مثل نظم دعم القرار قدم لنا عديد الباحثين نماذج مختلفة لتحديد الابعاد المؤلفة أو المكونة لهذا المتغير وفي هذا الاطار تم انتخاب نموذج (Hosack et al, 2023:322-315) باعتبار الأقرب لواقع البيئة الميدانية الخاصة بالبحث والمنظمات العاملة فيها ويمكن بيانها في النقاط التالية

أ- **نظام إدارة البيانات** : ويشار اليها باعتبارها مجموعة من البرامج التي تدير وتتحكم في عملية تخزين واسترجاع البيانات وكذلك توفر إمكانية وصول عدد كبير من المستخدمين إلى قاعدة البيانات والتعامل معها، حيث تقوم باستقبال طلبات المستخدمين ومن ثم نقلها إلى قاعدة البيانات وعمل البرامج اللازمة لتنفيذ هذه المتطلبات، وبالتالي تقديم النتائج المتوخاة للمستخدمين.

ب - **نظام إدارة قاعدة النماذج** : ويعبر عن هذا المكون أو البعد على انه يمثل نظام برمجيات يقوم على تنفيذ وظائف إنشاء النماذج واستخدام الوحدات التركيبية لبناء قدرات جديدة، وتعديل أو تحديث النماذج ومعالجة البيانات، كما يضم برامج إدارة النماذج التي تتولى البيانات، والنظام الفرعي لإدارة الحوار مع المستفيد النهائي وفي هذا السياق يعرف النموذج باعتباره تصوير مكثف للواقع من أجل فهمه وتفسيره ودراسته بهدف انجاز التغيير المستهدف وتعتمد طبيعة النماذج على طبيعة ودرجة تعقيد مشكلات الواقع محل البحث والقرارات المتعلقة به .

ت - **نظام واجهة المستخدم** : وبشان هذا البعد يشير المختصون الى هذا النظام باعتباره الوسيلة التي من خلالها يتم الحوار بين نظم دعم القرارات ومنتخذي القرارات وتتمثل بكيفية الحصول على استفسارات واستخراج المعلومات، وتحليل معلومات باستخدام قاعدة النماذج، ويمكن أن يتم الحوار بين المستخدم، ونظم دعم القرارات بشكل مباشر وغير مباشر، يتمثل الشكل المباشر للحوار عن طريق إدخال الأوامر إلى الواجهة مباشرة، وبطرق متنوعة منها:

قوائم الاختيار كما في نظام Windows وهي الأكثر شيوعا كتابة الأوامر بواسطة لوحة المفاتيح من خلال ملء جداول، أو مربعات حوار معينة السؤال والإجابة، حيث يطرح النظام سلسلة من الأسئلة يجيب عنها المستخدم النهائي ، ونموذج (المدخلات / المخرجات) حيث يعرض النظام نموذج مدخلات يقوم المستخدم النهائي بتزويده بالبيانات اللازمة، ومن خلال اعتماد هذه المدخلات يعتمد البرنامج الى تقديم مخرجات بصيغة نماذج مماثلة .

وترى الباحثة ان متغير نظم دعم القرار بصيغته الحديثة يعده الكثير المساحة الأفضل والمحور الأهم الذي يقدم للادارات العاملة في أي مجال المعونة في عمليات اتخاذ القرار واختيار البديل الأفضل من بين البدائل ، وفي بيئة معقدة وشديدة التغير وعالة الحساسية مثل بيئة عمل إدارات المطارات تبرز الحاجة لمثل هذه النظم وتتعاظم أهميتها بسبب حاجة الإدارات لعمليات اتخاذ قرار في أوقات مختصرة مع ضمان اختيار الأفضل ودرء المخاطر وتعظيم الفرص بناء على معطيات في كثير من الأحيان تكون مربكة وتعتمد على الحنكة والدربة في عملية اتخاذ القرارات والتي هي رهينة بمستوى الفريق الإداري الأعلى والذي هو بحاجة ماسة لمثل هذه النظم وبمستوى متميز .

ثانيا - متطلبات إدارة الجودة

1- **المفهوم** : يمكن اعتبار مفهوم إدارة الجودة الشاملة من العلامات الفارقة في حقل إدارة الإنتاج ومن اهم التحولات النوعية في عالم الفكر الإداري في القرن الماضي وصولا الى الالفية الثانية والذي حظي باهتمام على المسارين العلمي النظري والميداني التطبيقي وصولا الى اعتماد الجودة كثقافة ملزمة بنيت واسست على منهجها الكثير من المؤسسات البحثية والمنظمات الدولية ،اذ عرفها (الموسوي والغربان ٢٠١٠:٦) بانها " نظرة جديدة للمنظمة وأساليب الإدارة وتقويم القوى البشرية داخل المنظمة ، وانها تعبر عن طريقة جديدة لتفكير العاملين داخل المنظمة " وتعرف (جواد، ٢٠٢٢:٤) إدارة الجودة الشاملة بأنها "فلسفة ادارية حديثة تقوم على اساس احداث تغييرات ايجابية جذرية لعناصر المؤسسة، بهدف تحسين وتطوير مقومات المؤسسة للوصول الى اعلى جودة في المخرجات (السلع والخدمات) وباقل التكاليف وبما يحقق رضا للعملاء من خلال اشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه" او هي " أسلوب تشاركي بين جميع العاملين في القطاع التعليمي لادارة عملياته بشكل يحقق نتائج لارضاء الطلبة والمعلمين والمجتمع على حد سواء وتهدف الى تحقيق ثقافة التحسين المستمر في جميع الأوقات وتحريك المواهب والقدرات لاجل زيادة كفايات التدريس لدى معلمي التربية الفنية " (مسعود وراضي، ٢٠٢٢:٣٩١) وقدم الرائد (William Conway) تعريفا لإدارة الجودة الشاملة على انها (فلسفة لمنهج فكري متكامل يعتمد على تحقيق حالة الرضا لدى

المستهلكين باعتباره الهدف المركزي الذي تسعى لإنجازه المنظمات كافة على الأمد الطويل من خلال المسؤولية التضامنية بين الإدارة والعاملين وعبر التحسينات المستمرة لجميع الأنشطة وعلى كافة المستويات التنظيمية (Malik, N.A., & Rehman, M.Z., 2023) (422: في حين أشار السقاف الى انها) التحسين المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وفحصها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها باستبعاد الوظائف غير الضرورية للعمل والعمل ، بغية خفض التكلفة وتقليل مستوى العيوب (لبرو، ٢٠٢٣: ٣٣) اما متطلبات إدارة الجودة فتعرف على انها (التوليفة المعتمدة على جملة من المحاور والتي تركز على تحقيق حاجات الزبائن ورغباتهم وجعلهم عنصرًا أساسيًا لعمل المنظمة من خلال التركيز على التحسين المستمر ولكافة سلسلة العمليات بدءًا من التصميم وانتهاءً بخدمات ما بعد البيع، مع التأكيد على المشاركة الفاعلة والكاملة للأفراد العاملين في المنظمة من خلال الدعم والإسناد الكامل من الإدارة العليا لتلك المحاور للوصول إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح في المنظمة). (محمود، ٢٠٢٣: ١٥٥)

2-الأهمية : لقد بين العديد من الباحثين الأهمية التي يتمتع بها منهج إدارة الجودة الشاملة في المنظمات كافة والتي يمكن اجمالها بالنقاط التالية: (Slack, 2023:35)(Goetsch, 2024 :59)(شاكر، ٢٠٢١: ٥٨)

- 1-تبرز أهمية إدارة الجودة في كونها تسهم وبشكل كبير في تخفيض الكلفة وزيادة الربحية
- 2-تمكن إدارة الجودة الشاملة إدارة المنظمة من دراسة احتياجات الزبائن ورغباتهم والالتزام بها والعمل على تحقيقها.
- ٣-في ظل الظروف التنافسية المحتدمة التي تعيشها منظمات الأعمال تظهر أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة في السوق بشكل يصعب تقليده.
- 4-ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة بات أمراً ضرورياً للحصول على بعض الشهادات الدولية والتعاطي مع المؤسسات العالمية والحصول على قروض ميسرة من المؤسسات المالية الدولية وتسهيلات أخرى على المستوى العالمي .
- 5-تظهر الأهمية من خلال المساهمة في اتخاذ القرارات بسلاسة وحل المشكلات بسهولة ويسر
- 6-دعم الترابط والتنسيق بين إدارات المنظمة ككل
- 7-تسهيل عمل الإدارة في التغلب على العقبات التي تعيق أداء العاملين من تقديم منتجات ذات جودة مميزة مع تنمية الشعور بوحدة المجموعة والاعتماد المتبادل بين العاملين في المنظمة والشعور بالانتماء في بيئة العمل .
- 3-الابعاد :** تعددت النماذج التي قدمها الباحثون بخلفيات علمية متنوعة والتي أطر لتشخيص ابعاد متطلبات إدارة الجودة الشاملة ، وفي هذا البحث عمدت الباحثة الى اختيار ما تراه الأقرب الى طبيعة المنظمات محل الدراسة الميدانية: (Trai, 2022:30-38)
- أ -إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة :** إن إدخال أي مبدأ جديد في المنشأة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة تلك المنشأة ، حيث أن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على مستوى ماهو متوفر مُتمسك به من ثقافة ومعتقدات للموظفين في المنشأة ، إن ثقافة الجودة تختلف اختلافاً جذرياً عن الثقافة الإدارية التقليدية وبالتالي يستلزم الأمر من الإدارة العمل بجد نحو تجاوز ماهو قائم من ثقافات تقليدية و إيجاد الثقافة الملائمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وذلك بتغيير الأساليب الإدارية، مع الإشارة الى انه في أي منظمة ستواجه الإدارة عقبة أساسية تتمثل في ثقافة مقاومة التغيير ومن الضروري اجراء دراسة مستفيضة لما يمكنها القيام به في مثل هذه المواقف.
- ب -التعليم والتدريب :** حتى يتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح ، فإنه يجب تدريب وتعليم المشاركين بأساليب وأدوات هذا المفهوم الجديد ، حتى يمكن أن يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يحقق النتائج المرغوبة من تطبيقه ، حيث أن تطبيق هذا البرنامج بدون وعي أو فهم لمبادئه ومتطلباته يؤدي حتماً إلى الفشل ، فالوعي الكامل يمكن تحقيقه عن طريق برامج التدريب الفعالة وهو ما يجب أن يكون شاملاً و موجهاً لجميع فئات ومستويات الإدارة (الهيئة التنفيذية ، المدراء ، المشرفين ، العاملين) ويجب بناء برامج تدريبية تلبي متطلبات كل فئة بحسب التحديات التي تواجههم.
- ت -استراتيجية التطبيق :** إن استراتيجية تطوير وإدخال برنامج إدارة الجودة الشاملة إلى حيز التطبيق يمر بعدة خطوات أو مراحل بدء من الإعداد لهذا البرنامج حتى تحقيق النتائج وتقييمها ويمكن بيان اهم مراحل هذه الاستراتيجية بالنقاط ادناه :
- الإعداد :هي مرحلة تبادل المعرفة ونشر الخبرات وتحديد مدى الحاجة لاجراء مراجعة شاملة لنتائج تطبيق هذا المفهوم في المؤسسات الأخرى فضلاً عن عملية وضع الأهداف المرغوبة.
- التخطيط ويتم فيها وضع الخطط والمسارات مع تحديد اليات وكيفية التطبيق وتحديد الموارد اللازمة لخطة التطبيق.

- التقييم وذلك باستخدام الطرق الإحصائية وغير الإحصائية للتطوير المستمر وقياس مستويات الأداء المتحققة وتحسينها . وترى الباحثة ان العمل باليات الجودة الشاملة في منظمة مثل المطار لم تعد مسألة تخضع لمشئئة او فلسفة إدارة دون أخرى أو هي رغبة مجردة بالتطوير بل أضحت ضرورة تضع أي مطار ومن ثم الدولة في حالة من العزلة والابتعاد عن التواصل الحقيقي مع محيطها الإقليمي والدولي في حال لم تتبنى تلك المناهج والمعايير الحديثة ، وكثير من المطارات يمكن ان تكون عرضة للعقوبات أو الابعاد عن المنظمات الدولية مالم تكون متبنيات الأداء وفق معايير إدارة الجودة الشاملة وهو ما تحتاجه إدارات المطارات العراقية وبشدة فهي ولعقود عانت من حالات الإهمال والابتعاد عن تبني الأطر الحديثة وهي بذلك امام تحدي حقيقي في قدرتها على توفير المتطلبات اللازمة لانجاح تجربة التحول نحو إدارة الجودة الشاملة.

المبحث الثالث : الجانب الميداني

أولاً - تشخيص وتحليل نتائج متغيرات البحث

يعنى هذا الجزء من البحث بتشخيص واقع واهمية متغيري البحث (نظم دعم القرار / متطلبات إدارة الجودة) في مطاري بغداد والنجف الدوليين ، من خلال إجابات العينة عن فقرات الاستبانة ، إذ استعملت الباحثة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ، لكل فقرة من فقرات الاستبانة ، اذ تمت مقارنتها بالوسط الفرضي للبحث البالغ (3) وهو الوسط المعتمد استنادا الى مقياس الاستبانة (تدرجات ليكرت الخماسية) ، وهو ماتم احتسابه من قسمة مجموع التدرجات (15) على عدد التدرجات(5) ، ثم اجرت المقارنة بين الوسط المحسوب والوسط الفرضي ، فاذا كان الوسط المحسوب أكبر من الوسط الفرضي دل على التوفر والتبني والممارسة والاهتمام من قبل العينة بهذه الفقرة والبعد والمتغير الرئيس ، اما اذ كان اقل من الوسط الفرضي فيشير الى ضعف ومحدودية الممارسة والاهتمام والتبني والجدول (4) يوضح ذلك:

الجدول (4) تفسير الأوساط الحسابية مقارنة بتدرجات ليكرت

اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
4.21-5	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1-1.80
مرتفع جداً	مرفع	معتدل	ضعيف	ضعيف جداً

المصدر : شيراز ، محمد بن صالح (٢٠١٩) ، التحليل الاحصائي للبيانات SPSS الطبعة الأولى ، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع ،جدة.

أولاً - نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير نظم دعم القرار

كما موضح في الجدول (5) ، تظهر النتائج توفر المتغير وابتفاق آراء مجتمع البحث وتقارب وتجانس اجاباته حول التوفر بمعامل اختلاف نسبي (13) وبانحراف معياري (0.474) وبوسط (3.55) ، اما على مستوى الابعاد الفرعية كان البعد (نظام إدارة البيانات) في الترتيب الأول بوسط (3.59) و بمعامل اختلاف (16.2) ويرجع ذلك إلى طبيعة المنظمات عينة البحث والتي تتسم بسيادة الهاجس الرسمي والأمني والتعاطي مع البيانات باعتبارها على درجة عالية من الأهمية ولربما السرية في كثير من الأحيان وفي الترتيب الثالث والأخير جاء بعد (نظام واجهة المستخدم) بوسط (3.50) وبانحراف معياري (0.628) وهو مؤشر على حالة ضعف في عملية الحوار بين نظم دعم القرارات ومتخذ القرارات اذ ان هذا النوع يعنى بكيفية الحصول على استفسارات واستخراج معلومات، وتحليل معلومات باستخدام قاعدة النماذج، ويمكن أن يتم الحوار بين المستخدم، ونظم دعم القرارات بشكل مباشر وغير مباشر .

الجدول (5) نتائج التحليل الوصفي لنظم دعم القرار

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب بحسب معامل الاختلاف
-----------	---------------	-------------------	----------------	-----------------------------

1	16,2%	0.0588	3.59	نظام إدارة البيانات
2	16,4%	0.564	3.57	نظام إدارة قاعدة النماذج
3	18%	0.628	3.50	نظام واجهة المستخدم
	13%	0.474	3.55	نظم دعم القرار

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي

ثانيا - نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير متطلبات إدارة الجودة الشاملة

من خلال الجدول ادناه يتبين أن المتغير (متطلبات إدارة الجودة الشاملة) حقق متوسطاً بلغ (3.49) ومعامل اختلاف (15) وهو ما يعني توافر المتغير في منظمات عينة البحث ، اما بشأن الأبعاد الفرعية، جاء بعد (إعادة تشكيل الثقافة) أولاً بوسط (3.58) و بانحراف (0.487) وهو ما يشير إلى منظمات عينة البحث وبسبب اعتمادها الآليات الأقرب إلى الاطار الأمني فهي في حالة من الجمود في ثقافة التنظيمية للعينة ازاء حالات التغيير والانتقال إلى ثقافات مختلفة مثل ثقافة الجودة لذا فإن الإدارات تحدد هذا العنصر باعتباره الأكثر أهمية مقارنة ببقية الأبعاد وجاء بعد (التعليم والتدريب) بالترتيب الثالث بوسط (3.33) ومعامل اختلاف (23) وهو مؤشر يفرض حالة العمل باتجاه تبني المهارات التدريبية بطريقة مختلفة مع اعتبار أن سياسات التدريب الحالية هي في إطارها التقليدي الذي ينظر إليه كإجراء روتيني ضمن متطلبات حالات الترقية فضلا عن اقتصار البرامج التدريبية على المناهج النظرية وانخفاض هامش العمليات التفاعلية والحديثة.

الجدول (6) نتائج التحليل الوصفي لمتغير متطلبات إدارة الجودة الشاملة

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب حسب معامل الاختلاف
إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة	3.58	0.487	14%	1
التعليم والتدريب	3.33	0.750	23%	3
استراتيجية التطبيق	3.55	0.551	16%	2
متطلبات الجودة الشاملة	3.49	0.513	15%	

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي

ومن خلال الاطلاع على الجدول (7) ادناه يتبين ان المتغير نظم دعم القرار جاء أولاً بوسط (3.55) وبمعامل اختلاف (13) وجاء ثانياً متغير متطلبات الجودة الشاملة بوسط (3.49) وبانحراف معياري (0.513) (الجدول رقم (7) ترتيب متغيري البحث (نظم دعم القرار / متطلبات إدارة الجودة الشاملة)

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب حسب معامل الاختلاف
نظم دعم القرار	3.55	0.474	13%	1
متطلبات الجودة الشاملة	3.49	0.513	15%	2

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي

ثانيا - اختبار فرضيات البحث الرئيسة والفرعية

في هذا الجزء من البحث سيتم اعتماد الاليات الإحصائية (الانحدار الخطي البسيط و المتعدد) في عمليات اختبار فروض البحث الرئيسة والفرعية المنبثقة عنها وكما مبين ادناه :

أ- اختبار الفرضيات الفرعية

1-1- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتبني نظام إدارة البيانات في توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المطارات العراقية من نتائج الجدول (8) ظهرت قيمة معلمة التأثير (0.356) والمساوية للميل الحدي (β) عند مستوى المعنوية (0.001) وبقيمة النسبة الحرجة (3.571) وهي أكبر من قيمتها المجدولة (1.96) عند مستوى المعنوية (0.05) ، فعند زيادة اهتمام إدارة المطار بتطوير مستوى نظم إدارة البيانات المعتمدة بمقدار وحدة واحدة، يرتفع مستوى ما هو معد من متطلبات إدارة الجودة الشاملة بنسبة (35.6%) ، وهو ما يثبت صحة الفرضية

الجدول (8) تأثير نظم إدارة البيانات في متطلبات إدارة الجودة الشاملة

المعنوية	النسبة الحرجة	الخطا المعياري	معلمة التأثير	المستقل	اتجاه التأثير	المعتمد
0.001	3.571	0.100	0.356	نظام إدارة البيانات	----- <-	متطلبات إدارة الجودة الشاملة

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي

1-2- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتبني نظام إدارة قاعدة النماذج في توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المطارات العراقية.

من نتائج الجدول (9) ، ظهرت قيمة معلمة التأثير (0.560) والمساوية للميل الحدي (β) عند مستوى المعنوية (0.000) وبقيمة النسبة الحرجة (6.235) وهي اكبر من قيمتها المجدولة (1.96) عند مستوى المعنوية (0.05) ، فعند زيادة اهتمام إدارة المطارات بنظام إدارة قاعدة النماذج بمقدار وحدة واحدة ، فان ذلك سيرفع من مستوى ما هو متحقق من متطلبات إدارة الجودة الشاملة بنسبة (56%) ، بناء على ذلك تقبل الفرضية الفرعية الثانية.

الجدول (9) تأثير نظام إدارة قاعدة النماذج في متطلبات إدارة الجودة

المعنوية	النسبة الحرجة	الخطا المعياري	معلمة التأثير	المستقل	اتجاه التأثير	المعتمد

متطلبات الجودة	----- <-	نظام إدارة قاعدة النماذج	0.560	0.090	6.235	0.000
إدارة						

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي

1-3- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتبني نظام واجهة المستخدم في توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المطارات العراقية من خلال الجدول (10) ادناه يتبين ظهور قيمة معلمة التأثير (0.411) والمساوية للميل الحدي (β) عند مستوى المعنوية (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية (5%) وبقيمة النسبة الحرجة (4.652) وهي أكبر من قيمتها المجدولة (1.96) عند مستوى المعنوية (0.05) ويعني انه باهتمام إدارة المطار بنظام واجهة المستخدم بمقدار وحدة واحدة فإن ذلك سيرفع من مستوى تحقق متطلبات إدارة الجودة الشاملة بنسبة (41%) وعليه تقبل الفرضية الفرعية الثالثة

الجدول 10 تأثير نظام واجهة المستخدم في متطلبات إدارة الجودة الشاملة

المعتمدة	اتجاه التأثير	المستقل	معلمة التأثير	الخطا المعياري	النسبة الحرجة	المعنوية
متطلبات الجودة	----- <-	نظام واجهة المستخدم	0.411	0.088	4.562	0.000
إدارة						

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي

ب- اختبار فرضية البحث الرئيسية

1 -توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتبني نظم دعم القرار في توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المطارات العراقية تظهر نتائج الجدول (11) قيمة معلمة التأثير (0.686) الميل الحدي (β) عند مستوى المعنوية (0.000) وبقيمة النسبة الحرجة (6.557)، بمعنى انه عند زيادة اهتمام إدارات المطارات عينة البحث بنظم دعم القرار بمقدار وحدة واحدة، فإن ذلك يعني ارتفاع مستوى ماهو متحقق من المتطلبات الخاصة بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة وبنسبة (68.6%) مما يدل على تأزر ابعاد نظم دعم القرار مجتمعة في تأثيرها في متطلبات إدارة الجودة الشاملة بشكل أفضل من تأثيرها بشكل منفرد، ومن كل ما سبق تقبل فرضية البحث الرئيسية.

الجدول (11) تأثير نظم دعم القرار في متطلبات إدارة الجودة الشاملة

المعتمدة	اتجاه التأثير	المستقل	معلمة التأثير	الخطا المعياري	النسبة الحرجة	المعنوية
متطلبات الجودة الشاملة	----- <-	نظم دعم القرار	0.686	0.105	6.557	0.000
إدارة						

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي

ومن خلال لجوء الباحثة الى اختبار الانحدار المتعدد لتوضيح تأثير ابعاد نظم دعم القرار مجتمعة في متطلبات إدارة الجودة الشاملة ، فقد لاحظت من نتائج الجدول (12) ، ان اعلى قيمة تأثير في الانموذج المختبر لبعد (نظام إدارة قاعدة النماذج) فكان مقدار تأثيرها (44.6)، فكانت قيمة البيتا للتأثير (0.446) وبمستوى معنوية (0.000) وبقيمة النسبة الحرجة (3.891) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى المعنوية . (0.05) اما البعدين المستقلين (نظام إدارة البيانات ، نظام واجهة المستخدم) فلم يكن لتأثيرهما

معنوية في متطلبات إدارة الجودة الشاملة ، فكانت مستوى معنوية تأثير نظام إدارة البيانات (0.247) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.000)، وبقيمة النسبة الحرجة (1.157) وهي أقل من قيمتها الجدولية (1.96) ، فيما كانت معنوية نظام واجهة المستخدم (0.055) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ، فيما كانت النسبة الحرجة للاختبار (1.915) وهي أقل من قيمتها (1.96) الجدولية الجدول (12) التأثير المتعدد الأبعاد نظم دعم القرار في متطلبات إدارة الجودة الشاملة

المعتمد	اتجاه التأثير	المستقل	معلمة التأثير	الخطا المعياري	النسبة الحرجة	المعنوية
متطلبات إدارة الجودة الشاملة	----- <-	نظام إدارة البيانات	0.124	0.093	1.157	0.247
	----- <-	نظام إدارة قاعدة النماذج	0.446	0.104	3.981	0.000
	----- <-	نظام واجهة المستخدم	0.217	0.092	1.915	0.055

المصدر : الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي
ان مجمل ماورد من نتائج يثبت صحة فرضيات التأثير الرئيسية والفرعية المنبثقة عنها
المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

أولاً - الاستنتاجات

1-تبين من خلال الدراسة الميدانية ان بعد نظام إدارة البيانات ضمن نظم دعم القرار حاز الاهتمام الأكبر الأمر الذي يعني أن الإدارات العاملة في المطارات عينة البحث ذات مواقف أو تفضيلات او استراتيجيات معتادة وثابتة تحدد اشكال الإدراك لطبيعة العمل والخدمات المقدمة بالذات إذا ما اخذنا بنظر الاعتبار ان الذهنية السائدة في الإدارة لازالت تتعاطي بحذر وبصرامة وبطبيعة امنية وهو امر ناتج عن السمة التنظيمية الطاغية في المطار ولفترات زمنية طويلة وهي أساسا معتمدة على الأجهزة الأمنية في مختلف صنوفها باعتبارها المسير الأساس للوظائف المختلفة.

2-أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود حالة ضعف في عملية الحوار بين نظم دعم القرارات ومتخذ القرارات اذ تبين تراجع مستوى الاهتمام بنوع النظم التي تعنى بكيفية الحصول على استفسارات واستخراج المعلومات، وتحليل معلومات باستخدام قاعدة النماذج، وفيه يمكن أن يتم الحوار بين المستخدم، ونظم دعم القرارات بشكل مباشر وغير مباشر.

3-من خلال نتائج الدراسة الميدانية تبين أن المنظمات المبحوثة وبسبب اعتمادها الآليات الأقرب الى الاطار الأمني فان هنالك حالة من الجمود في ثقافة العينة بشأن حالات التغيير والانتقال من الثقافات التقليدية إلى ثقافات مختلفة مثل ثقافة الجودة لذا فان الإدارات حددت هذا العنصر باعتباره الأكثر أهمية مقارنة ببقية الأبعاد.

4-تبين من نتائج الدراسة الميدانية ان سياسات التدريب الحالية هي في اطارها التقليدي الذي ينظر اليه كاجراء روتيني كمتطلب من ضمن متطلبات حالات الترقية واقتصار البرامج التدريبية على المناهج النظرية وتراجع هامش العمليات التدريبية التفاعلية والحديثة.

5-اثبتت الدراسة الميدانية صحة فرضيات التأثير الرئيسية والفرعية للبحث

أ - التوصيات

- 1- من اجل تطوير اليات العمل في المطارات العراقية وبغية اللاحق بركب التطور العالمي في هذا القطاع يتوجب على الإدارات رفع مستوى اعتماد الآليات والأساليب العلمية والممنهجة في ترسيخ ثقافة نظم دعم القرار وتبنيها وفق ما هو علمي وان بشكل أولي وبخطوات مبسطة وعدم اقتصارها على جزء او حيز ضيق من الممارسات الإدارية اذ ان تبني مثل هذه الآليات يتسم بالتراتبية والعمل المرحلي الذي يتطور تدريجيا وعلى مديات زمنية ممتدة.
- 2- العمل بشكل جدي على تبني اليات الجودة الحديثة وتوفير المتطلبات اللازمة لها وبشكل يخرج عن اطر التعاملات الجوفاء التي لا يظهر منها الا العمل الورقي المفرغ من معناه وبعده عن مساره التطبيقي فالجودة في مؤسسة مثل المطار يفترض بها أن تشعر المسافرين بتجربة متفردة ترسخ صورة مشرقة لاي بلد في ذهنية مرتادي ذلك المطار .
- 3- تبني السياسات والاستراتيجيات التدريبية المبنية وفق الأسس العلمية وعدم الركون إلى جعلها حبيسة التعاطي الروتيني واعتبارها مطلب اداري يجتازه الفرد دون استفادة حقيقية.
- 4- العمل بشكل حثيث على نشر ثقافة الجودة بين الأعضاء فهم غايتها ووسيلتها ولا بد في حالة منظمة مهمة مثل المطار بذل جهود إضافية فالمناخ التنظيمي في مثل هذه المنظمات ونتيجة متبنيات العمل المتسمة بال رسمية والتشديد غالبا ما يرتفع فيها منحنى مقاومة التغيير وصعوبة الانتقال الى ثقافات حديثة مثل ثقافة جودة الشاملة
- 5- تبني استراتيجيات متطورة وحديثة مركزة أساسا على فكرة الانفتاح على التجارب العالمية الخاصة بالمطارات الدولية أو على المستوى الإقليمي على اقل تقدير و التي وصلت الى معايير أداء غاية في التطور وأصبحت توصف بانها ممثل فعلي لحالة التطور لأي بلد ومראה عاكسة لمستوى التقدم العمراني والاقتصادي له.

ب - المقترحات : تمثل المقترحات دلالات ارشادية يمكن للباحثين تبنيها في سبيل إتمام الجوانب البحثية ذات الصلة بالبحث الحالي ويمكن بيان ابرز تلك المقترحات في التالي:

- ١- تأثير نظم دعم القرار في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركات السياحية
- ٢- تأثير إدارة المعالجة الفورية للبيانات في تعزيز ممارسة الجودة الرقمية في المنظمات السياحية
- ٣- تأثير إدارة الجودة الشاملة في تقليل معدل دوران العمل في المؤسسات السياحي

المصادر.

- 1- شاكر، أحمد، (2021)، مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات دائرة صحة بغداد الرصافة انموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد(108)
- 2- شيراز محمد بن صالح(2019)، تحليل البيانات الإحصائية SPSS الطبعة الأولى خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة
- 3- قنديلجي، عامر (2020)، بحث علمي استخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية :اسسه اساليبه مفاهيمه ادواته الطبعة الثانية، المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن
- 4- الكردي، منال محمد والعبد، جلال إبراهيم، ٢٠٢٤، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية لكليات، جامعة جديدة، الإسكندرية.
- 5- لبرو، سهام، ٢٠٢٣، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير ، جامعة محمد خضير، الجزائر
- 6- النعيمي، محمد عبد العال، ٢٠٠٨، الإحصاء الميداني، دار وائل للنشر، عمان الأردن
- 7- ياسين، سعد غالب، ٢٠٢١، نظم مساندة القرارات، دار المناهج، عمان.
- 8- محمود ، ناجي عبدالستار ،٢٠٢٣، متطلبات إدارة الجودة الشاملة ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ،المجلد السادس، العدد

- ٩- الموسوي، د. عباس نوار والغريبان، فاطمة صالح مهدي، ٢٠١٠، التكامل بين إدارة الجودة الشاملة واسلوب التكاليف على اساس الانشطة، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد (٨٠).
- ١٠- جواد، م.م ندى عبد الحسن، ٢٠٢٢، تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية الدور الوسيط لنظم تكنولوجيا المعلومات-دراسة استطلاعية على المصادر الخاصة العاملة في العراق، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد ١٣٢.
- ١١- مسعود، منذر علوان وراضي، زهور جبار، ٢٠٢٢، برنامج تدريبي قائم على معايير الجودة الشاملة لتنمية الكفايات التدريسية لدى معلمي التربية الفنية في المدارس الابتدائية، مجلة كلية التربية الاساسية، الجامعة المستنصرية، العدد ١١٦، المجلد (٢٨).
- 12- Barton, K., Wrieden. W. & Anderson, A. (2011), "Validity and Reliability of short questionnaire for assessing the impact of skills .interventions", McGraw-Hill, USA.
- ١٣- Evraham Torban, 2020, Management support systems (Decision support systems and Expert systems, John Weily, USA)
- 14-Goetsch, David L. Davis, Stanley, (2024), Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality, Seventh Edition, Pearson Education Limited, USA..
- ١٥- Hosack, B.; D. Hall; D. Paradice and J. Courtney. (2023) "A LookToward the Future: Decision Support Systems Research is Alive and Well," Journal of the Association for Information Systems. Vol. 13, Issue 5, pp. 315-340
- ١٦- Jay E. Aronson, 2021, Decision Support Systems & Intelligent Systems, Oxford Press, U.K..
- ١٧- Lind, R., & Åberg, H. (2020). Management Control Systems as a Package and its Role of Enabling Organizational Ambidexterity in SMES: An Exploratory Study, Oxford Press, UK.
- ١٨- Malik, N.A., & Rehman, M.Z. (2023). Investigating the role of HRfocused TQM practices in employee satisfaction and loyalty: financial sector of Pakistan, Academic Research International Journal, 4 (5), 418-429.
- ١٩- Reis, E. and L. Bler. (2024). "Intelligent Decision Support Systems For Admission Management: Higher Education institutes, RAC, Rio de Janeiro, Vol. 16, No. 3
- 20-Slack, Nigel. & Chambers, Stuart. Harland, Christine. Harrison Alan. Johnston, Robert, (2022). Operations Management, 2nd Edition, Financial Times Pitman Publishing..
- 21-Tari, Juan Jose, (2022). Elements of Quality Management Success in American Companies in the USA, Academic International Journal, 2 (10), 21-54.