

ترشيد استخدام موارد المؤسسة لتحسين جودة المنتجات،
دراسة تطبيقية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية مستغانم

دداش أمانة

طالبة دكتوراه، جامعة مولاي طاهر - سعيدة
بريد الكتروني: aminaislemi@yahoo.fr

د. بوزيان عثمان

أستاذ محاضر (أ)، جامعة مولاي طاهر - سعيدة
بريد الكتروني: bouzianealg@yahoo.fr

ملخص :

تهدف في هذه الورقة البحثية إلى معرفة مدى تأثير ترشيد استخدام موارد المؤسسة في تحسين جودة المنتجات من خلال استطلاع آراء عينة من المدراء لمؤسسات اقتصادية بولاية مستغانم من خلال وضع فرضية و مناقشتها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS .
خلصت الدراسة إلى إن ترشيد استخدام موارد المؤسسة بطرق عقلانية سيحقق تحسن جودة المنتجات مهما كانت طبيعة نشاط المؤسسة سواء كانت صناعية أو خدمية، ذات طابع عمومي أو خاص، وذلك من خلال قيام الإدارة العليا بترشيد عوامل الإنتاج .
كلمات مفتاحية: الموارد، ترشيد استخدام موارد المؤسسة، جودة المنتجات، المؤسسات الجزائرية.

Abstract:

This paper research aims to know, the extent of the impact of the resources use rationalization, in improving the products quality. Through a survey of views, of a sample of economic institution's managers in Mostaganem. Using the SPSS Program.

The study concluded that the resources use rationalization with rational ways, would improve the quality of the products. Regardless of the nature of the activity of the institution whether industrial or service, a public or private, through the establishment of the rationalization of production factors by senior managers.

Keywords : Resources, rationalization of the use of the resources of the Foundation, the quality of the products, Algerian enterprises.

مقدمة :

باعتبار الإشكالية الاقتصادية تتلخص في ندرة الموارد ومحدوديتها في مقابل تعدد الحاجات وتنوعها فان نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى عقلانيتها في استخدام مواردها واستغلالها أفضل استغلال، ومن هنا تظهر قدرة المؤسسة على التنافس والاستمرار في النشاط في ظل التغيرات الدائمة في محيطها الذي يتميز بالحركية الدائمة والتغير المستمر والمنافسة الحادة ، فالمؤسسات تفكر في وضع إستراتيجية لمواجهة المنافسة، وتسخر لذلك الموارد بصفة محكمة وذكية لتجسيدها. فتميز المؤسسة وبقائها مرتبط على مدى حصولها على مواردها بالنوعيات والكميات المناسبة للقيام بنشاطها الإنتاجي سواء كان سلعي أو خدماتي أو معرفي .

أ. مشكلة الدراسة: أصبح من الضروري على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تحسين جودة منتجاتها ورفع مستوى أدائها لتلبية رغبات ومتطلبات زبائنهم، وعليه نطرح السؤال التالي: ما هو أثر ترشيد استخدام موارد المؤسسة لتحسين جودة المنتجات (دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية) ؟

ب. محتوى الفرضية: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لترشيد استخدام الموارد على جودة المنتجات في المؤسسات الجزائرية"

ت. أهمية الدراسة: اعتبار موضوع دراسة الموارد الاقتصادية من أهم الموضوعات التي تستقطب اهتمام المؤسسات الساعية للنمو والاستمرار في ظل محيط يتميز بالتغير والتنافسية وهو ما ينبغي على المؤسسات الجزائرية البحث عن الطرق والأدوات لاستغلال مواردها بالشكل الذي يضمن تحقيق أهدافها وتأكيد تنافسيتها.

ث. أسلوب الدراسة: لقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي ومنهج الدراسة الميدانية لتوضيح العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والتابعة. لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لمعالجة المعلومات المتحصل عليها باستخدام برنامج الحزم

الإحصائية لمعالجة العلوم الاجتماعية SPSS (Statistical package for social sciences) (النسخة 20) واستخدام مقياس "ليكرت" في الدراسة.

ج. تحديد مجتمع وعينة الدراسة : مجتمع الدراسة في بحثنا يضم كافة المؤسسات الاقتصادية التي تزاول نشاطها في ولاية مستغانم ونظرا لصعوبة واستحالة دراسة جميع مفردات مجتمع الدراسة، بسبب شساعة وضخامة حجمه، كان لزاما علينا الاعتماد على أسلوب العينات لجمع البيانات المطلوبة، حيث تم اخذ عينة مكونة من 35 مؤسسة اقتصادية جزائرية بطريقة عشوائية، والتي تضم كافة القطاعات الاقتصادية، ليتم استرداد 30 استبياننا صالحا للتحليل الإحصائي.

ح. منهجية تطوير الاستبيان: حيث مرت عملية تطوير الاستبيان بعدة مراحل حتى وصلت إلى شكلها النهائي الذي تم اعتماده واستخدامه لتحقيق أهداف الدراسة. وبهدف التأكد من ثبات الاستبيان، وعدم تعرض النتائج للتغير مع ظروف القياس، فقد تم احتساب ذلك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (النسخة 20) من خلال استخراج معامل الاتساق الداخلي ألفا-كرونباخ (Cronback-Alpha)، لاحظ الجدول أدناه .

جدول رقم (01) : نتائج (ألفا -كرونباخ) لمتغيرات الدراسة

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا - كرونباخ
الموارد	11	0.881
الجودة	09	0.841

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج نسخة 20 SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (01) أن معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لمحور الموارد بلغ 0.881، وهذا في كل مؤسسة حسب نشاطها وهو معامل مرتفع، وهذا ما يعكس صدق ثبات الدراسة بالنسبة لهذا المحور، وكذلك بالنسبة لمحور الجودة حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ 0.841، وبما أن معامل الثبات لجميع متغيرات

الدراسة مقبولة وهي أكبر من النسبة المقبولة إحصائياً 0.60 وعليه يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

I. الدراسة النظرية :

الترشيد هو تعبير عن العمليات والإجراءات التي تتمخض عنها زيادة كفاءة وعمل وسائل الإنتاج المتاحة، والتحسين المستمر لأسلوب الأداء المعمول به.

I. 1- نظرية الموارد والكفاءات:

أستلهمت نظرية الموارد والكفاءات من أفكار الباحثة Edith Penrose، وتطورت مع أعمال Briger ، Jay Barney و Wernerfelt حيث تعود جذور المقاربة بالموارد والكفاءات في مجال علوم التسيير إلى سنة 1959، حين قامت الباحثة Edith Penrose بنشر كتابها "نظرية نمو المنشأة، التي هدفت من خلاله إلى فهم عملية نمو المؤسسات وحدود هذا النمو، ويعتبر الباحث Wernerfelt أول من أطلق هذه التسمية (المقاربة المرتكزة على الموارد والكفاءات) ليشرح أسباب تمايز المؤسسات التي تعمل داخل نفس الصناعة، أما ثالث مقال فكان بواسطة الباحث Barney سنة 1986، ثم توالى العديد من الدراسات في مجال نظرية الموارد و الكفاءات.¹

I. 2- نظرية الربح الاقتصادي لدفيد ريكاردو David Ricardo

تفترض هذه النظرية أن امتلاك مورد أو عدة موارد نادرة ينتج عنه ربح دائم للمالكه، بمعنى آخر أنها ترجع إلى النظريات الاقتصادية القديمة ذات الصلة بالربح والمنافسة التي تفترض من زاوية اقتصادية التأثير القبلي للمؤسسة من خلال مواردها الخاصة، استناداً إلى ذلك نجد أن منظري اقتصاديات الغرض وخاصة freedman، ومن قبلهم penrose قد توصلوا إلى كون نجاعة وفعالية المؤسسة في أدائها وقدرتها على

¹ - لعجالي عادل، دور تحليل الموارد والكفاءات في تحديد استراتيجيات المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2012، ص.3.

تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، تكمن بالدرجة الأولى في مدى اعتمادها على إستراتيجية ذكية وأصلية، تتركز على موارد منفردة وليس على اختيارها لصناعة جذابة.

3. I أعمال Edith Penrose

قامت penrose بإصدار كتاب سنة 1959 بعنوان: " the theory of the growth of the

firm" كانت تهدف من خلاله إلى فهم الكيفية التي تحقق بها المؤسسات النمو وحدود هذا النمو.

كما قد أكدت أن تباين الخدمات هو ما يؤسس للخاصية المتفردة لكل مؤسسة، أي أن المورد يمكن أن يُنتج خدمات مختلفة تبعا لطريقة استغلاله، بنفس الشخص يمكن أن يقدم خدمات مختلفة علما أن كفاءته تتطور بشكل مختلف تبعا للإمكانات المادية التي يمتلكها.²

تسعى جميع الوحدات الاقتصادية إلى تحقيق أكبر عائد ممكن عن طريق استغلال مواردها المحدودة أفضل استغلال³، وقد اتفق الكتاب على أن الموارد التي تسعى المنظمة إلى تهيئتها وتوفيرها تندرج تحت ثلاث فصول وهي:

1.3. I- الموارد المالية (fiscal) : هي كل ما له علاقة بالمال (نقد - قروض - أوراق مالية)

2.3. I- الموارد المادية (physical) : هي كل ما يغطي توفر الموارد الأولية والتجهيزات والخدمات وكل التسهيلات التي تتوفر للمنظمة في البيئة الخارجية.

3.3. I- الموارد البشرية (human) : وهي الموارد الحياتية الحيوية التي تشمل على الطاقات المستوردة من البيئة على هيئة الإنسان بعقله وقدراته وتوفيرها بالكم والنوع.⁴

² - بوازيد وسيلة، مقارنة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، 2011-2012، ص 44.

³ - مجيد الكرخي، تقويم الاداء باستخدام النسب المالية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 11.

I. 4- الجودة

تعتبر الجودة سلاح استراتيجي بالنسبة للمؤسسة وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها ولمعرفة المقصود بالجودة يمكن تسليط الضوء على بعض المفاهيم المتعلقة بها.⁵ فقد عرفت : " إن الجودة هي عبارة عن مجموع الخصائص في المنتج والتي تضي عليه القدرة على إشباع رغبات المستهلك " ⁶ ونتيجة للتغيرات السريعة والتطورات المتعاقبة، زاد اهتمام المؤسسات بتلبية رغبات المستهلكين والحرص على رضاهم، إذ لم يعد السعر العامل المحرك لسلوك المستهلك، بل أصبحت الجودة هي الاهتمام الاول والقيمة التي يسعى للحصول عليها. ⁷ وعرفت المواصفة الدولية ISO 9000-2005: " هي درجة تلبية مجموعة من الخصائص الكامنة في المنتج لمتطلبات العميل " ⁸.

تسعى بعض الشركات لتمييز منتوجاتها بنوعية (جودة) تفوق بديلاتها في السوق لذلك تعمل على وضع أسعار مرتفعة قياسا بالمنافسين. ⁹ ويدور الخلاف حول ما إذا كانت الجودة مفهوما موضوعيا يوجد

-
- ⁴ - شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في إدارة الإستراتيجية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010، ص، ص، 2016، 2017
- ⁵ - بوعنان نور اليدن، " جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء "، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2007/2006، ص2.
- ⁶ - مسعود طحطوح، "أهمية التسويق في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة اقتصادية"، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009/2008، ص 47.
- ⁷ - عبد الله بلوناس، بوزيدي مجد، " طرق بناء المزايا التنافسية المستدامة - مدخل حلقة القيمة لبورتر "، ملتقى دولي رابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة شلف، ص 10.
- ⁸ - عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، " ادارة الجودة ودورها في بناء الشركات "، اطروحة دكتوراة في ادارة الاعمال، الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة، ماي 2010، ص 7.
- ⁹ - محمد عبد الرحمن أبو منديل، " واقع استخدام المزيج التسويقي وأثره على ولاء الزبائن - دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية "، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 45.

في المنتج ذاته بصرف النظر عن كيفية إدراكه من قبل العميل ، أم انه مفهوم شخصي يتحدد من خلال إدراك العميل لكيفية إشباع المنتج لحاجاته¹⁰. حيث أصبحت جودة الخدمة أقوى الأسلحة التنافسية¹¹.

I. 5- حلقات الجودة في اليابان :

شهدت السنوات الماضية اهتمام العلماء في مجال الجودة بفكرة " حلقات الجودة "، وقد تركز الاهتمام بالفكرة على جانبين : الأول إنتاجي، حيث تعتبر وسيلة فعالة لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وخفض التكلفة، والثاني سلوكي فحلقات الجودة طريقة لزيادة رضا العاملين عن العمل، وتحسين سبل الاتصال بينهم وبين الإدارة¹². وكذلك ظهور التلف الصفري في اليابان إلى جانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة¹³. واهم الخصائص التي اعتمدت عليها حلقات الجودة هي الانتقال من الفحص النهائي إلى الفحص في كافة المراحل الإنتاجية¹⁴. ولقد قام اتحاد العلماء المهندسين اليابانيين المعروف باسم JUSE سنة 1979 بترتيبها وفقا لأهميتها النسبية كما يلي :

¹⁰ - احمد حمزة خليفة، " اثر جودة الخدمة على ولاء العملاء - دراسة تطبيقية على الخدمات الفندقية بمدينة عدن "، جامعة الخرطوم السودان، ص 3.

¹¹ -Kokku randheer , ahmed a al-motawa , **measuring commuters' perception on service quality, using servqual in public transporation** , international journal of marketing studies , vol3 ,no 1, february 2011 , p 21.

¹² - خير الدين جمعة، حسيني ابتسام، " حلقات تحسين الجودة في المؤسسة - تجارب بعض الدول "، البحوث الاقتصادية وادارية، العدد التاسع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2011، ص 122.

¹³ - بوعنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 6.

¹⁴ - محسن كرم، " واقع حلقات الجودة في المنظمات الصناعية السورية "، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة دمشق، ص 7.

جدول رقم (02) : نطاق احتمال حلقات الجودة حسب JUSE

ترتيب مستوى الأهمية	نوع النشاط أو الفعالية
1	خفض التكاليف
2	رقابة جودة المنتجات
3	تحسين الخدمات داخل القسم أو ورشة العمل
4	السلامة المهنية
5	رفع الروح المعنوية للعاملين
6	الرقابة على التلوث
7	التثقيف المستمر للعاملين

المصدر : خير الدين جمعة، حسيني ابتسام، " حلقات تحسين الجودة في المؤسسة - تجارب بعض الدول "، ابحات اقتصادية وادارية، العدد التاسع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2011، ص123.

I. 6- طريقة عمل حلقات الجودة :

يقوم أعضاء حلقات الجودة بعملية تحديد المشكلة وذلك من خلال وضع قائمة بالمشاكل التي تواجههم في العمل، ثم اختيار مشكلة لمناقشتها وفق الأولوية ودرجة الأهمية، بعدها يقوم أعضاء الحلقة بتحليل هذه المشكلة وذلك بجمع البيانات الضرورية وتحديد أسباب المشكلة، ثم تبدأ مرحلة حل هذه المشكلة بتقديم مجموعة من الحلول فاختيار الحل الأمثل ووضعه في خطة قابلة للتنفيذ.¹⁵

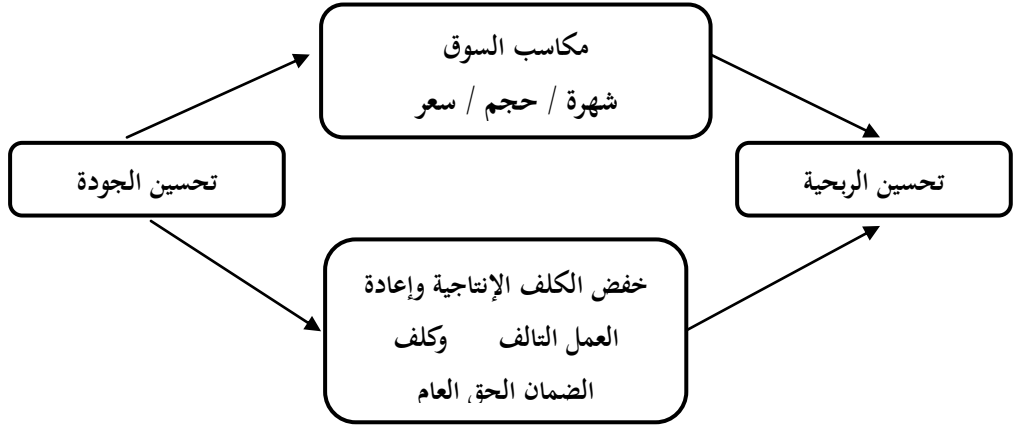
I. 7- ترشيد استخدام موارد المؤسسة في تحسين جودة المنتجات

عند تطبيق نظام الجودة على تنمية الموارد البشرية فان المؤسسة تسعى إلى تحسين جودة الخدمة التدريبية والمنتج التدريبي، أي رفع كفاءة الأداء التدريبي لإدارة أو وحدة تنمية الموارد البشرية بشكل متنامي مما يعني المزيد من الارتباط بين ما يتعلمه العميل وما يحتاج إليه في تطوير أدائه، ويعني ذلك أن تتحول

¹⁵ - خير الدين جمعة، حسيني ابتسام، مرجع سبق ذكره، ص 126.

الموارد البشرية إلى احد مصادر التنمية الرئيسية والهامة بالمؤسسة والتي سوف تساهم بكل تأكيد في دعم المؤسسة.¹⁶

الشكل رقم (01) : العلاقة بين تحسين الجودة وأثرها على التكاليف و الربحية



المصدر : غسان قاسم داود اللامي، اميرة شكروبي البياتي، " ادارة الإنتاج والعمليات "، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008، ص541.

يشير الشكل إلى ما يؤديه تحسين الجودة على خفض الكلف وهذا بدوره يخفض الكلف الكلية والذي بدوره يحقق مكاسب للمنظمة من خلال إعطائها الشهرة المتأتية من المطابقة للمواصفات وإمكانية زيادة حصتها السوقية و تحديد أسعارها بحدود معينة ومن خلالها تتحقق مكاسب السوق وتنخفض التكاليف مما يساهم في زيادة الربحية.¹⁷

تنبع أهمية إدارة الموارد المادية من كونها وظيفة أساسية من وظائف المؤسسة إذا أحسن تخطيطها وتنفيذ المهمات المناطة بها بنجاح، فتوفر المستلزمات في الوقت المناسب وتخزينها تخزينا سليما، يضمن استمرار العمل الإنتاجي في المنظمة، ويجنبها خطر التوقف عن العمل، ومن ثم عرض منتجاتها بأسعار

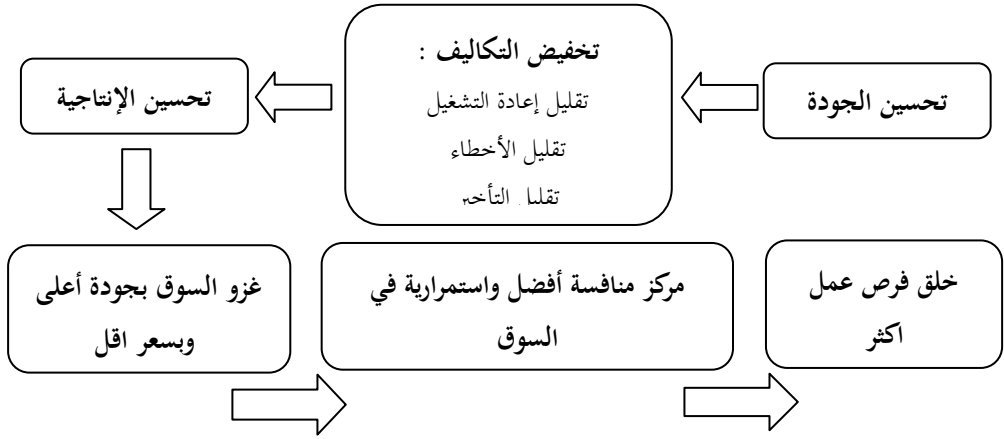
¹⁶ - حسين يرقى، " استراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية - حالة مؤسسة سوناطراك " اطروحة دكتوراة، 2007/2008، ص 132.

¹⁷ - غسان قاسم داود اللامي، اميرة شكروبي البياتي، " ادارة الإنتاج والعمليات "، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008، ص، ص، 540، 541.

تنافسية في السوق¹⁸. حيث يؤدي تحسين الجودة إلى تحسين كفاءة استغلال الموارد وتحسين كفاءة العملية الإنتاجية.¹⁹

ويمكن توضيح أهمية الجودة الشاملة بالنسبة للإنتاجية ومتغيرات أخرى من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (02) : أهمية إدارة الجودة الشاملة



المصدر: بوعريوة ربيع، " تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2007، ص 92 .

وتحسين الجودة في المؤسسة يصاحبه في الغالب تخفيض التكاليف وتحسين طرق العمل، وذلك نتيجة تخفيض تكلفة الإنتاج من خلال تصميم المنتجات أو تحسين العمليات، أو الحصول على معدلات أكبر من المخرجات باستخدام نفس المدخلات، والتخلص من الأشياء غير المنتجة وبالتالي تحسين الإنتاجية.²⁰

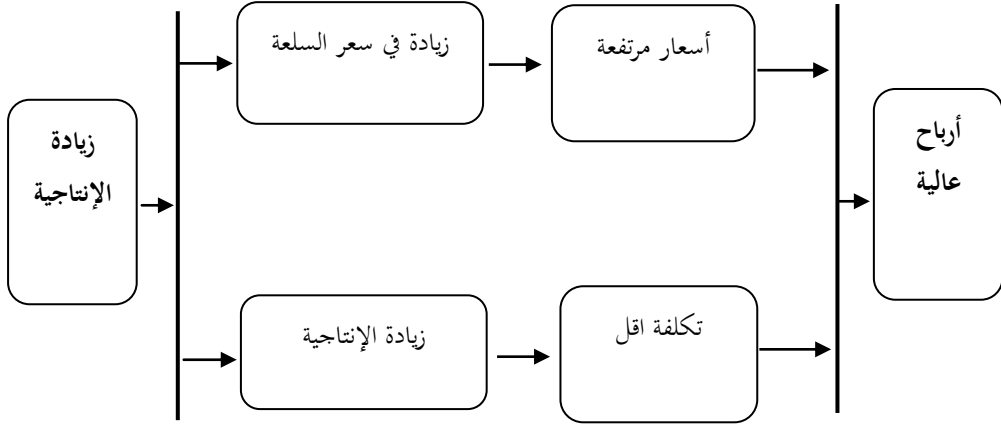
¹⁸ - عمر عقيلي، منعم زمير، قحطان العبدلي، " إدارة المواد - الشراء و التخزين من منظور كمي "، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2014، ط6، ص 5.

¹⁹ - فاطمة جاسم محمد، " اثر تكاليف الجودة في تحسين الاداء المالي "، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 20، شباط 2008، جامعة البصرة، ص84.

²⁰ - بوعريوة ربيع، " تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2006-2007، ص 92 .

يعتبر تأثير الجودة العالية للمنتجات على المزايا التنافسية تأثيراً مضاعفاً حيث بالتحسين المستمر في جودة المنتجات وإدخال منتجات ذات جودة عالية يزيد من مبيعات المؤسسة وبالتالي يزيد من ربحيتها، والشكل التالي يوضح تأثير الجودة على إرباح المؤسسة.²¹

الشكل رقم (03) : تأثير الجودة على أرباح المؤسسة



المصدر: عمر تيمجغدين، " دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية - دراسة حالة مؤسسة **condor** برج بوعربريج "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012-2013، ص 78 .

وقد أكدت الدراسات أن مفاهيم إدارة الجودة كانت هي قاعدة الأساس التي انطلقت منها حركة البحث عن الأداء المتميز، أهميتها في تحسين الربحية وتعزيز المركز التنافسي فضلاً عن الاستجابة لتوقعات الزبائن وتحسين معدلات الإنتاجية الأمر الذي يعكس أهمية هذا المدخل في تحقيق أداء متميز لأداء المنظمة وعلى جميع المستويات.²²

²¹ - عمر تيمجغدين، " دور إستراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية- دراسة حالة مؤسسة **condor** برج بوعربريج "، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012-، ص 78 .

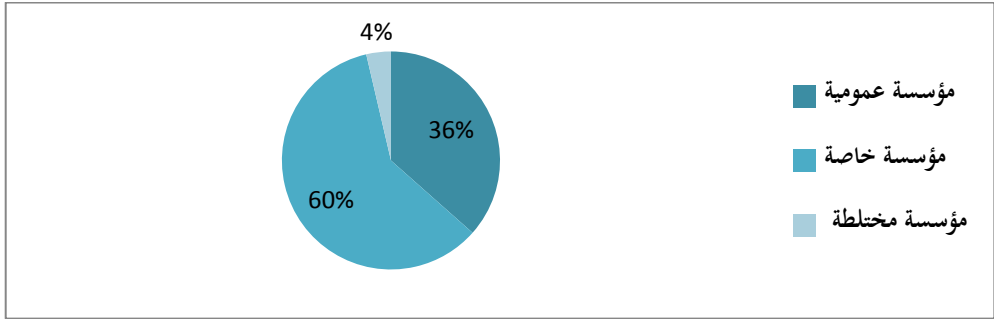
²² - بومدين يوسف، " إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز "، مجلة الباحث، العدد الخامس، ورقلة، 2007، ص 27 .

II. الدراسة الميدانية :

II-1. وصف عينة الدراسة

II-1.1- وصف العينة على أساس الملكية : وكان السؤال مغلق ومقسم إلى ثلاث إجابات، وقد كانت النتائج كما يلي :

الشكل رقم (04) : توزيع العينة حسب الملكية

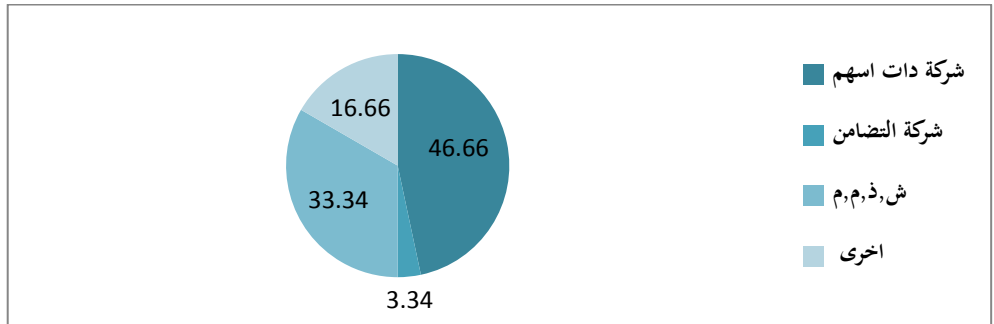


المصدر: من إعداد الباحثين استنادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الشكل رقم (04) أن 60% من عينة الدراسة هي مؤسسات خاصة، فيما تمثل نسبة 36.66% المؤسسات العمومية، و3.34% مؤسسات مختلطة، وهذا يبين انتعاش القطاع الخاص في الجزائر.

II-2.1- وصف العينة حسب الشكل القانوني : وتضمن السؤال خمسة إجابات، وقد كانت النتائج كما يلي :

الشكل رقم (05) : توزيع العينة حسب الشكل القانوني

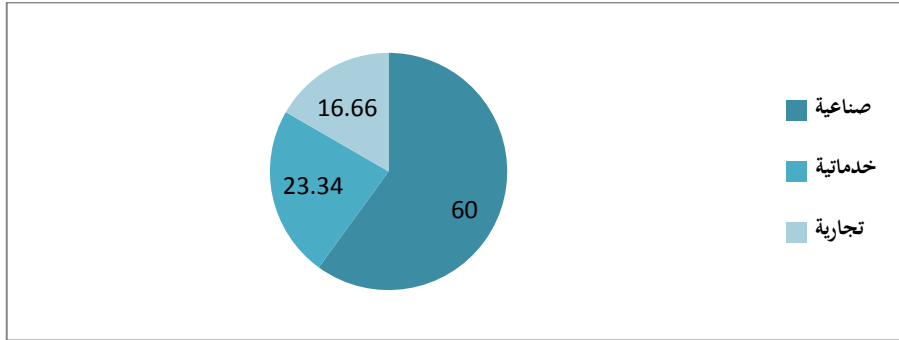


المصدر : من إعداد الباحثين استنادا على نتائج الاستبيان

وعليه فأكثر من 46.66% هي شركة ذات الأسهم، أما نسبة شركة التضامن فلم تتجاوز 1%، وقسمت باقي النسب على المؤسسة ذات المسؤولية المحدودة بـ33.34% ومؤسسات أخرى ذات طابع قانوني مختلف (كالدیوان الوطني للتطهير) بنسبة 16.66% .

3.1.II- وصف العينة على أساس طبيعة النشاط : قسمت الإجابات إلى خمسة نشاطات، وقد كانت النتائج كما يلي :

الشكل رقم (06) : توزيع العينة حسب طبيعة النشاط

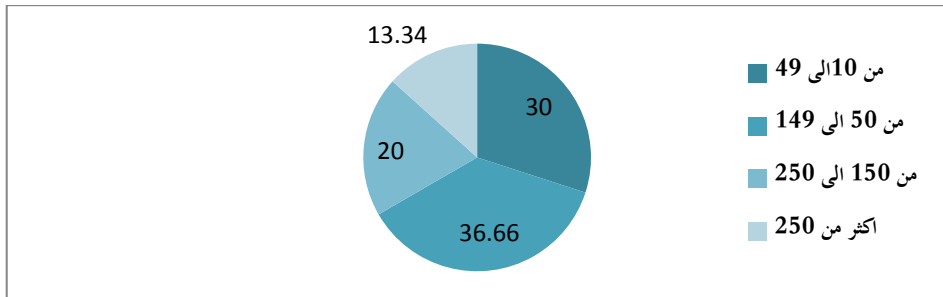


المصدر: من إعداد الباحثين استنادا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الشكل رقم (06) أعلاه أن 60% من عينة الدراسة ذات طابع صناعي، ونسبة عينة الدراسة من المؤسسات الخدمائية 23.34%، بينما المؤسسات التجارية 16.66% .

4.1.II- وصف العينة على أساس حجم المؤسسة وكانت النتائج كالآتي :

الشكل رقم (07) : توزيع العينة حسب حجم المؤسسة

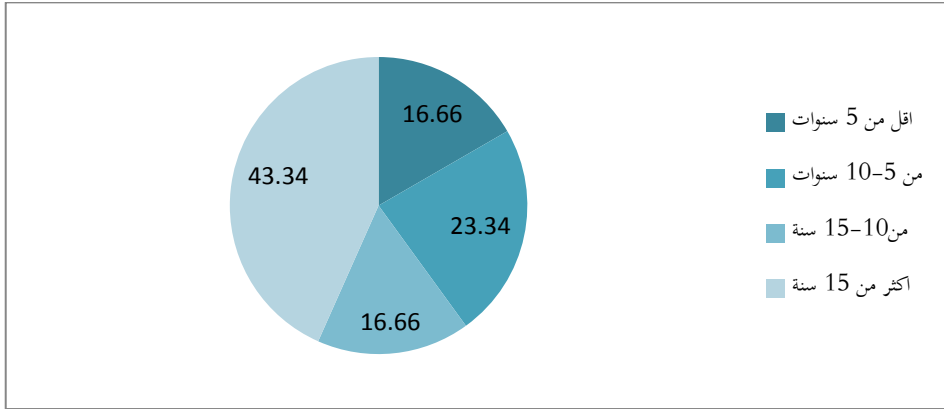


المصدر: من إعداد الباحثين استنادا على نتائج الاستبيان

من الشكل (07) اعلاه يتبين ان اعلى نسبة هي 36.66 % والتي تعود إلى المؤسسة التي تحتوي ما بين 50 إلى 149 عامل، تليها نسبة 30 % والتي تمثل المؤسسات التي تضم ما بين 10 إلى 49 عامل، فيما تمثلت نسبة المؤسسات التي تحتوي على 150 إلى 250 عامل على 20 %، ونسبة ما يعادل 13.34 % للمؤسسات الكبيرة التي تحتوي على أكثر من 250 عامل.

5.1.II- وصف العينة على أساس خبرة المؤسسة ، وتمثلت الإجابات كما يلي :

الشكل رقم (08) : توزيع العينة حسب خبرة المؤسسة



المصدر: من إعداد الباحثين استنادا على نتائج الاستبيان

يتضح من الشكل رقم (08) أعلاه، أن الفئة الأكثر هي فئة أكثر من 15 سنة بالنسبة إلى جميع المؤسسات بنسبة 43.34 %، تليها فئة ما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 23.34 %، ثم فئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 16.66 % وهي نفس نسبة فئة أقل من 5 سنوات.

2.II- التحليل الوصفي لمكونات الموارد في المؤسسة

يمكن توضيح أهم نتائج التحليل الوصفي لمكونات الموارد في المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات القسم الثاني من الاستبيان كما يلي :

II.2.1- الموارد يمكن توضيح نتائج التحليل الوصفي لترشيد استخدام الموارد لمؤسسات عينة الدراسة في

الجدول الموالي :

جدول رقم (03) : نتائج التحليل الوصفي لترشيد استخدام موارد المؤسسة

رقم	العبارات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق إطلاقا	الحسابي المتوسط	المعياري	الانحراف	مستوى الأهمية
06	تملك المؤسسة الموارد التي تسمح لها بمواجهة التحديات التي تفرضها المنافسة .	11	13	00	05	01	3.93	1.172	مرتفع	
07	تستخدم المؤسسة مواردها بطريقة رشيدة	07	19	01	03	00	4.00	0.830	مرتفع	
08	تتوفر للمؤسسة موارد ذات قيمة تساهم في تخفيض التكاليف وزيادة القيمة في نظر الزبون .	08	10	06	06	00	3.67	1.093	مرتفع	
09	تتوفر للمؤسسة موارد ذات قيمة تساهم في استغلال الفرص و تجنب التهديدات .	10	10	04	05	01	3.77	1.104	مرتفع	
10	هناك تحسين مستمر في الموارد بالنسبة للمؤسسة .	09	14	01	06	00	3.87	1.074	مرتفع	
11	تركز المؤسسة في نشاطها على تنوع مواردها.	11	07	05	06	01	3.70	1.264	مرتفع	
12	تعمل ادارة الموارد بتوفير المورد المناسب لتوفير احتياجات المؤسسة.	12	15	02	01	00	4.27	0.740	مرتفع	
13	تجميع و استعمال الموارد المادية لإيجاد حلول ابداعية .	08	08	05	08	01	3.47	1.252	متوسط	
14	تمتلك المؤسسة الموارد المالية للتنوع في	06	14	07	02	01	3.73	0.980	مرتفع	

منتجاتها.									
مرتفع	1.112	3.73	00	07	02	13	08	15	للمؤسسة رأس مال بشري يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية.
مرتفع	1.213	3.67	01	06	04	10	09	16	تعتمد المؤسسة على تكوين الرصيد المعرفي لمواجهة المنافسة .
مرتفع	0.741	3.80	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع العبارات						

المصدر : من إعداد الباحثين استنادا على نتائج الاستبيان

بالنظر إلى الجدول رقم (03)، يتبين أن المؤسسات تمتلك الموارد التي تسمح لها بمواجهة التحديات التي تفرضها المنافسة، ويتضح ذلك من خلال الاستجابة العالية لأفراد العينة عن العبارة السادسة التي تقيس ذلك ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.93، وكانت استجابة أفراد العينة على العبارة السابعة من الجدول ضمن الموافقة المرتفعة أيضا، والتي تنص على : " تستخدم المؤسسة مواردها بطريقة رشيدة " حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.00 مما يدل على أن المؤسسة تستخدم مواردها بطريقة رشيدة. أما فيما يتعلق بالتحسين المستمر للموارد بالنسبة للمؤسسة، فقد مثلتها العبارة العاشرة والتي حصلت على موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة وبمتوسط حسابي قدر بـ 3.87، وكذا العبارة الحادية عشر التي تنص على أن: " المؤسسة تركز في نشاطها على تنوع مواردها "، حيث كانت درجة الموافقة مرتفعة أيضا بمتوسط حسابي 3.70 وهذا ما يدل على أن المؤسسات تهتم بتنوع مواردها.

وقد أبدى أفراد العينة موافقة مرتفعة حول العبارة الثانية عشر بمتوسط حسابي قدر بـ 4.27 والتي تنص على : " تعمل إدارة الموارد بتوفير المورد المناسب لتوفير احتياجات المؤسسة "، أما بخصوص العبارة الثالثة عشر فقد أبدى أفراد العينة موافقة متوسطة على أن المؤسسة تقوم بتجميع واستعمال الموارد المادية لإيجاد الحلول الإبداعية بمتوسط حسابي قدر بـ 3.47، وكذا بالنسبة للعبارة الموالية والتي تنص على أن : " للمؤسسة رأس مال بشري يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية " فقد حصلت على درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.73 ويعود ذلك إلى أن المورد البشري يعتبر من أهم الموارد الاقتصادية التي تتوفر عليها المؤسسة وذلك لصعوبة تقليدها، فلقد أصبحت الموارد البشرية أساس التنافسية، مما يعطيها بعد استراتيجي في قيادة

ونجاعة المؤسسات، أما العبارة الأخيرة من الجدول رقم (03) والتي تنص على: "تعتمد المؤسسة على تكوين الرصيد المعرفي لمواجهة المنافسة" فقد حصلت على درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.67، وذلك بالنظر إلى التحديات وشدة المنافسة يتطلب على المؤسسة الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير منتجاتها، وتدلل هذه النتائج على ان أغلبية أفراد العينة توافق بدرجة مرتفعة على مدى امتلاك المؤسسة للموارد وحسن استعمالها، وهذا ما يعكسه المعدل العام للمتوسطات الحسابية الذي قدر بـ 3.80، وبانحراف معياري قدر بـ 0.741.

II.2.2- الجودة : يمكن توضيح نتائج التحليل الوصفي لجودة المنتجات لمؤسسات عينة الدراسة في

الجدول الموالي:

جدول رقم (04) : نتائج التحليل الوصفي لجودة المنتجات

رقم	العبارات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اطلاقا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاهمية
17	تلتزم المؤسسة بتطبيق وتحسين الجودة.	15	13	01	01	00	4.40	0.724	مرتفع
18	تقوم المؤسسة بإجراء دراسات مسحية لتحديد حاجات العملاء ورغباتهم بشكل مستمر.	11	11	03	04	01	3.90	1.155	مرتفع
19	تتابع المؤسسة المنتج اثناء التصنيع وذلك للتأكد من سلامة ودقة الخطوات التصنيعية .	14	12	04	00	00	4.33	0.711	مرتفع
20	مراقبة الظروف التخزينية لكل مرافق المؤسسة من مستودعات المواد الخام والمنتج النهائي.	15	11	03	01	00	4.33	0.802	مرتفع
21	تعمل مجموعة ضبط الجودة على الفحص والتفتيش في مراحل التنفيذ المختلفة .	15	10	04	01	00	4.30	0.837	مرتفع

مرتفع	1.177	3.83	00	05	08	04	13	تتوفر المؤسسة على جودة خدمات ما بعد البيع.	22
مرتفع	0.740	4.27	00	00	05	12	13	التحقق من سلامة وجودة المنتج النهائي والتأكد من مطابقته للمواصفات .	23
مرتفع	0.490	4.63	00	00	00	11	19	الامتثال الطوعي للتشريعات و القوانين و إتباع إجراءات ضمان الجودة .	24
مرتفع	1.143	3.93	01	04	02	12	11	تتخذ القرارات الفعلية في المؤسسة وفق معلومات وبيانات يتم جمعها وتحليلها بشكل دوري.	25
مرتفع	0.592	4.21	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لجميع العبارات						

المصدر : من إعداد الباحثين استنادا على نتائج الاستبيان

لغرض الوقوف على مدى ترشيد استخدام موارد المؤسسة في تحسين جودة المنتجات، تم وضع

تسعة عبارات يوضحها الجدول أعلاه، حيث نجد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة. يلاحظ أن العبارة الأولى والتي جاءت بترتيب السابع عشر والذي جاء فيها : " تلتزم المؤسسة بتطبيق وتحسين الجودة " تميزت بدرجة عالية من الموافقة وبوسط حسابي 4.40 ، مما يشير إلى أن المؤسسات قيد الدراسة تلتزم بتطبيق وتحسين جودة المنتجات بما يتناسب مع احتياجات ورغبات المستهلكين من خلال عقلانية استخدام مواردها. وأبدى أفراد عينة الدراسة موافقة مرتفعة على العبارة الثامنة عشر والذي نصت على : " تقوم المؤسسة بإجراء دراسات مسحية لتحديد حاجات العملاء و رغباتهم بشكل مستمر " وقدر الوسط الحسابي ب 3.90 ويدل ذلك على أن المؤسسات تقوم بدراسة مسحية للسوق .

من خلال إجابة أفراد العينة على العبارات التسع بالجدول رقم (04) ، يتبين أن الوسط الحسابي لترشيد استخدام موارد المؤسسة في تحسين جودة المنتجات بلغ 4.21، مما يعني حصوله على درجة موافقة مرتفعة، وتراوحت الانحرافات المعيارية للعبارات التسع بين (0.490 – 1.177) ، ويدل ذلك على ان

حسن كفاءة استغلال الموارد يؤدي إلى تحسين الجودة و بالتالي زيادة رضا الزبائن وزيادة الحصة السوقية الذي بدوره يؤدي إلى زيادة العائد .

محتوى الفرضية: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لترشيد استخدام الموارد على جودة المنتجات في المؤسسات الجزائرية"

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود اثر لترشيد استخدام الموارد في تحسين جودة المنتجات، والجدول رقم (05) الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار :

الجدول رقم (05) : مؤشرات ونتائج اختبار نموذج الانحدار البسيط

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	مستوى المعنوية	قيمة (F) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.551	0.742	0.000	34.318	5.615	1	5.615	الانحدار
				0.164	28	4.581	الخطأ
					29	10.196	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثين استنادا على نتائج SPSS 20

من خلال الجدول رقم (05) أعلاه، يتضح أن قيمة معامل التحديد بلغت ($R^2 = 0.551$) وهذا يدل على أن المتغير المستقل المتمثل في ترشيد استخدام الموارد يفسر ما نسبته (55.1%) من التغيرات التي تحصل على نشاط المؤسسة، والباقي (44.9%) يرجع إلى عوامل أخرى لم يشملها النموذج . كما يلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (34.318) ، وبمستوى معنوية $sig = 0.000$ اقل من مستوى المعنوية المحدد عند ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا يبين أن النموذج معنوي .

كما تم الاعتماد على معامل بيرسون PEARSON لمعرفة مدى ارتباط ترشيد الموارد بالجودة .

الجدول رقم (06) : نتائج اختبار معامل الارتباط PEARSON للعلاقة

بين ترشيد الموارد والجودة

الموارد			المتغير
القرار	مستوى المعنوية	الارتباط	الجودة
معنوي	0.000	0.742	

المصدر : من إعداد الباحثين استنادا على نتائج SPSS 20

من الجدول رقم (06) أعلاه، يتبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ترشيد استخدام الموارد والجودة، وكذلك الارتباط قوي وطردي بينهما، لان معامل الارتباط PEARSON قريبة من (1) وموجبة، وبمستويات معنوية اقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha \leq 0.05$) ، حيث بلغ معامل ارتباط بين الموارد والجودة $R = 0.742$ ، وهذا يعني انه كلما زاد اهتمام المؤسسات عينة الدراسة بترشيد مواردها زاد تحسين جودة منتجاتها .

ويمكن اختبار معنوية معامل الانحدار البسيط و توضيح شكل النموذج في الجدول رقم (07) الموالي :

الجدول رقم (07) : نتائج اختبار معنوية معامل الانحدار

المتغير	B	Beta	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية
الثابت	1.960		4.999	0.000
الموارد	0.593	0.742	5.858	0.000
معادلة الانحدار	الجودة = $1.96 + 0.593 \times \text{الموارد}$ ²³			

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا على نتائج SPSS 20

²³ - القيمة المعنوية عند $\alpha \leq 0.05$

يوضح الجدول رقم (07) ، ان قيمة الثابت بلغت (1.960) وقيمة t المقابلة لها (4.999) بمستوى معنوية (0.000) اقل من قيمة مستوى المعنوية المحددة ($\alpha \leq 0.05$) ، مما يعني ان قيمة الثابت في المعادلة له أثر معنوي على المتغير التابع (الجودة) . كما بلغت قيمة معامل الانحدار (0.593) وتشير قيمة المعامل **B** إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (الموارد) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.593 في المتغير التابع (الجودة) ، والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.742) ، وقيمة t المحسوبة (5.858) ، وهي معنوية إحصائيا ، لان قيمة مستوى المعنوية المحسوبة ($\text{sig} = 0.000$) اقل من قيمة مستوى المعنوية المحددة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يشير إلى انه هناك أثرا معنويا بين ترشيد استخدام الموارد والجودة. وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص على انه: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لترشيد استخدام الموارد على جودة المنتجات في المؤسسات الجزائرية " .

خاتمة :

تعرفنا من خلال هذه الورقة البحثية على أثر ترشيد استخدام موارد المؤسسة في تحسين جودة المنتجات، وذلك من خلال التطرق إلى الأصول النظرية لترشيد الموارد، حيث وجدنا انه يقصد بالترشيد على مستوى المؤسسة توجيه الطاقات المادية والبشرية والمالية والمعلوماتية المتاحة منها نحو تحقيق أهدافها المرسومة بأعلى كفاءة ممكنة وفي نطاق الحيز الزمني المحدد لذلك والتطرق إلى مفهوم الجودة وحلقات الجودة في اليابان.

إن ابرز النتائج المتوصل إليها في الجانب التطبيقي من البحث هي كما يلي:

- فيما يتعلق بمتغير الموارد فيجب التأكيد على أهمية الموارد التي تسمح للمؤسسة بتحقيق التميز، وقد أشارت نتائج الدراسة إن المؤسسات تدرك أهمية مختلف أنواع الموارد لتحقيق التفوق على المنافسين، ونظرا لمكانة وسمعة المؤسسات قيد الدراسة، فقد أكدت آراء العينة على امتلاك المؤسسات الموارد الكافية التي تسمح لها بمواجهة تحديات المنافسة؛

- يلعب ترشيد استخدام موارد المؤسسة دورا مهما في مواجهة المنافسة، وعلى المؤسسة إن تخصص مبالغ كبيرة إذا أرادت الحيازة على خاصية التفرد وذلك من اجل إنتاج منتجات أكثر قوة وصلابة، يستلزم استعمال قدر أكبر من الموارد الأولية أو تكون ذات سعر مرتفع مقارنة مع تلك التي يستعملها بقية المنافسين؛

- وجود أثر ايجابي (معنوي) ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ترشيد استخدام موارد المؤسسة وجودة المنتج في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

قائمة المراجع:

مراجع باللغة العربية:

مؤلفات:

1. عمر عقيلي، منعم زمير، قحطان العبدلي، " ادارة المواد - الشراء والتخزين من منظور كمي"، ط6، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن، 2014.
2. شوقي ناجي جواد ، المرجع المتكامل في إدارة الإستراتيجية ، ط1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010 .
3. غسان قاسم داود اللامي، اميرة شكروني البياتي، " إدارة الإنتاج والعمليات "، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
4. مجيد الكرخي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

أطروحات:

5. عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، " ادارة الجودة ودورها في بناء الشركات "، أطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال، الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة، ماي 2010 .

6. حسين يريقي، " إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية - حالة مؤسسة سوناطراك " أطروحة دكتوراه ، الجزائر، 2008/2007.

مقالات:

7. خير الدين جمعة، حسيني ابتسام، " حلقات تحسين الجودة في المؤسسة - تجارب بعض الدول"،
أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد التاسع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2011 .

8. احمد حمزة خليفة، " أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء - دراسة تطبيقية على الخدمات الفندقية بمدينة عدن"،
جامعة الخرطوم السودان.

9. فاطمة جاسم محمد، " اثر تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي"،
مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 20 ، شباط 2008 ، جامعة البصرة، العراق.

10. بومدين يوسف، " إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز"،
مجلة الباحث، العدد الخامس، ورقلة، الجزائر، 2007.

مذكرات:

11. عمر تيمحجدين، " دور إستراتيجية التنويع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية- دراسة حالة مؤسسة **condor** برج بوعريبيج"،
مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2012-2013.

12. لعجالي عادل، دور تحليل الموارد والكفاءات في تحديد استراتيجيات المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2011-2012.

13. بوازيد وسيلة، مقارنة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، 2011-2012.

14. محسن كرم، " واقع حلقات الجودة في المنظمات الصناعية السورية "، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة دمشق، الأردن.
15. محمد عبد الرحمن ابو منديل، " واقع استخدام المزيج التسويقي واثره على ولاء الزبائن - دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية "، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، الجامعة الاسلامية، فلسطين، 2009/2008.
16. مسعود طحطوح، " اهمية التسويق في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة اقتصادية "، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر 2009/2008.
17. بوعريوة ربيع، " تأثير التدريب على انتاجية المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2006-2007 .
18. بوعنان نور اليدن، " جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء "، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2007/2006.

مداخلات:

19. عبد الله بلوناس، بوزيدي محمد، " طرق بناء المزايا التنافسية المستدامة - مدخل حلقة القيمة لبورتر "، ملتقى دولي رابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة شلف، الجزائر.

مراجع باللغة الأجنبية:

20. Kokku randheer, ahmed a al-motawa, **measuring commuters' perception on service quality, using servqual in public transporation**, international journal of marketing studies, vol3 ,no 1, february 2011.