

أهمية تبني معايير الايزو 9001 في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصناعية في الجزائر

دراسة حالة مؤسسات ولاية البليدة

The importance of adopting ISO 9001 standards in achieving the competitive advantage of industrial establishments in Algeria

Case Study of Blida State Institutions

زيان بغداد¹

¹ جامعة الجزائر 3، الجزائر، merwedit@gmail.com

تاريخ النشر: 2019-05-31

تاريخ القبول: 2019-02-28

تاريخ الاستلام: 2019-01-27

ملخص:

أدركت المؤسسات الصناعية في الجزائر أهمية تبني مفهوم الجودة في كافة الأعمال التي تقوم بها هذه المؤسسات بداية من تحديد مدخلات الإنتاج وصولاً إلى المنتجات النهائية. وعليه فقد هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أهمية تبني معايير ISO 9001 في تطوير تنافسية المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. و عليه تم طرح إشكالية الدراسة على النحو الآتي إلى أي مدى يؤدي تبني مفهوم إيزو 9001 في تطوير تنافسية المؤسسات الصناعية في الجزائر ؟

انطلاقاً مما سبق قمنا بدراسة ميدانية تحليلية لمجموعة من المؤسسات الصناعية بتقديم 300 استبيان وتحليل و عرض نتائجه عن طريق حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). هذا و توصلت الدراسة إلى أن الشركات محل الدراسة رغم حصولها على شهادة الايزو 9001، إلا أن أداءها لم يتحسن بشكل مستمر و دائم بحسب تقييم العينة. كلمات مفتاحية: إدارة الجودة ، معايير ISO 9001 ، اثر تطبيق ISO ، تنافسية المؤسسات.

تصنيف JEL : L15 L16 J54

Abstract:

The industrial establishments in Algeria realized the importance of adopting the concept of quality in all the work carried out by these enterprises, from the identification of production inputs to final products. The aim of this study is to demonstrate the importance of adopting ISO 9001 standards in developing the competitiveness of Algerian economic enterprises. Therefore, the problem of the study was raised as to the extent to which the adoption of the concept of ISO 9001 certification in the development of competitiveness of industrial enterprises in Algeria?

Based on the above, we conducted an analytical field study for a group of industrial enterprises by providing questionnaire and analysis and presenting its results through the package of statistical programs for social sciences (spss). The study found that the companies studied despite the ISO 9001 certificate, but their performance has not improved continuously according to the sample evaluation.

Keywords: quality management, ISO 9001 standards,. Implementation impacts ISO Competitive enterprises

JEL Classification: L15 L16 J54

1. مقدمة:

تعتبر الجودة المحور الأساسي لكافة المفاهيم الإدارية الحديثة و أن السبيل الوحيد للحصول على ميزة تنافسية والبقاء في الأسواق هو التركيز على الجودة وإدخالها في المخططات الإستراتيجية للمؤسسة.

كما أكد prabhu أن تطبيق نظم الايزو و إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين تنافسية المؤسسات و يميزها عن غيرها من المنافسين حيث يتم تحقيق الجودة من خلال مدخلات الإنتاج و توظيف عملياتها و الرقابة عليها من خلال احترام معايير الجودة بما يؤدي إلى تلبية و إشباع أكبر لحاجيات الزبائن و بالتالي تحسين أداء المنظمة و تحقيق ميزة تنافسية.¹

1.1 إشكالية البحث:

و تهدف هذه الدراسة إلى تحديد اثر التطبيق الناجح لمبادئ و متطلبات إدارة الجودة بالشركات الصناعية محل الدراسة و دورها في تحسين التنافسية الدولية لهذه الشركات .

وبناء على ما سبق فإن الإشكالية الرئيسية للدراسة تتمثل في السؤال التالي:

• إلى أي مدى يؤدي تبني تطبيق ISO 9001 في تطوير تنافسية المؤسسات الصناعية في الجزائر ؟

وعليه يمكن طرح بعض الإشكاليات الفرعية على النحو الآتي:

- كيف يؤثر الحصول على معايير الإيزو 9001 على تحسين أداء المؤسسة؟
- هل يوجد تباين في اتجاهات الأفراد المجهين حول مدى اهتمام المؤسسات محل الدراسة بإدارة الجودة ؟

2.1 فرضيات البحث:

يسعى البحث في سبيل تحقيق أهدافه وفي ضوء دراسة مشكلة البحث السابق عرضها إلى التحقق من صحة الفروض التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق iso 9001 و تنافسية المؤسسات محل الدراسة.

2. الدراسات السابقة :

1.2 دراسة منصف ملوك : أثر إشهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية حالة المواصفة (2000) ISO 9001 دراسة إحصائية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص التقنيات الكمية في التسيير، 2009-2010 .

إنّ مختلف الدراسات التي تمت حول إشهاد الجودة (2000) ISO 9001 لم تصل بعد إلى تحقيق إجماع حول نتائجه على أداء المؤسسات، فحتى وإنّ أشارت العديد منها إلى آثاره الإيجابية على فعالية المؤسسات، فهي لم تحفي ضرورة توافر بعض العوامل التي تبدو ضرورية لكي يكون لإشهاد الجودة تأثير على أداء المؤسسة، وهنا تحديدا تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال البحث عن هذه العوامل، إنّ إشهاد الجودة وإنّ كان يمنع في معظم الحالات تراجع أداء المؤسسة، فهو لا يشكل لوحده ضمانا على تحقيق أداء أفضل، بل تبقى فعاليته مقترنة بتوافر بعض العوامل. تم في هذه الدراسة اختبار مدى تأثير فعالية إشهاد الجودة بالالتزام الإدارة وثقافة المؤسسة وظهر من النتائج بأنّ هذين العاملين يساعدان على التنبؤ بحجم التأثير الذي سيخلفه مستقبلا إشهاد الجودة (2000) ISO 9001 على أداء المؤسسة.

2.2 دراسة يحيى برويقات عبد الكريم: إشكالية تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية في الجزائر الحاصلة على مواصفات الايزو 9001، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة تلمسان 2008-2009.

تمثلت الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة في تحديد ما مدى تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية في الجزائر

الحاصلة على شهادة الايزو 9001 في ظل البيئة التي تنشط فيها . و على هذا الأساس تم الاعتماد على مراجع الأدبيات

حول إدارة الجودة الشاملة و جوائز الجودة فقد تم تحديد 11 عاملا حرجا لإدارة الجودة الشاملة و تم تطوير مقاييس عملية للعوامل الحرجة و تم اختبار صدقها و ثباتها اعتمادا على بيانات تم تجميعها من عينة من المؤسسات الصناعية الحاصلة على شهادة الايزو 9001 .

3.2 دراسة بومدين يوسف : دراسة اثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الحالي للمؤسسات الاقتصادية" أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2006 .

حيث حاول الباحث الإجابة على الإشكالية المتمثلة في : كيف يمكن لمدخل إدارة الجودة الشاملة إن يعمل على بناء وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية؟ وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها إن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية ونظام شامل ومتكامل، يسمح للمؤسسة بفهم وتقييم بيئتها الخارجية مما يسمح لها بتحسين أدائها، كما اعتبر نظام إدارة الجودة الشاملة الأسلوب الأنجع للتكيف مع التغيرات ومواجهة التحديات.

4.2 دراسة فتيحة بوحرود: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لصناعة المزايا التنافسية بين النظرية و التطبيق في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية سطيف، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية ، العدد الثاني ديسمبر 2014.

تضمن البحث في جانبه النظري عرض للمفاهيم الفكرية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، و دراسة موضوع تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وعلاقتها بمدخل الإدارة بالجودة الشاملة .أما الجانب التطبيقي فتمحور حول دراسة ميدانية شملت 42 مؤسسة صغيرة ومتوسطة بسطيف؛ حيث وجهت استمارة بحث إلى مسيري هذه المؤسسات بهدف الحصول على البيانات التي تعكس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى إدراكهم لأهمية هذا المدخل في ترقية تنافسية مؤسساتهم. وباستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية لتحليل المعطيات واختبار الفرضيات، تبين أن المؤسسات التي شملتها الدراسة لا تطبق مدخل الإدارة بالجودة الشاملة، وتركز على بعض جوانبه بدرجات مختلفة، كما أن أغلبية المسيرين لا يدركون أهمية هذا المدخل في ترقية تنافسية المؤسسة.

5.2 دراسة يحي برويقات عبد الكريم ، شيخي زين الدين و بن عريبة نادية : برنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية و تطبيق أنظمة إدارة جودة الايزو 9001 الملتقى الوطني حول استراتيجيات التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جامعة ورقلة ، افريل 2012.

تتطرق هذه المداخلة إلى شكل من أشكال دعم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، والمتمثل في برنامج التأهيل ، و بالخصوص الشق المتعلق بأهمية الاستثمار في مجال بناء أنظمة إدارة جودة الايزو 9001 لزيادة فرص نجاح تلك المؤسسات في ظل التحديات الاقتصادية الجديدة هذا و توصلت الدراسة إلى أن مزايا تطبيق أنظمة إدارة الجودة الايزو 9001 أن هذه الأنظمة يمكن أن تحقق للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة العديد من المكاسب و التي من شأنها تعزيز قدرتها التنافسية و هذا ما حث عليه برنامج تأهيل المؤسسات الذي يعد شكلا من أشكال الدعم لتلك المؤسسات .

3. الإطار النظري للدراسة :

1.3 ماهية نظام الجودة :

1.1.3 مفهوم الجودة :

يشغل موضوع الجودة الشاملة حيزا كبيرا من الاهتمام في شتى المجالات وبالخصوص في الشأن الاقتصادي مما لها الأهمية البارزة في استقطاب أكبر عدد من المستهلكين² .

نقول عن منتج أنه ذات جودة عندما يلبي رغبات العملاء، بينما في حقيقة الأمر هي أكثر ما تعكس المطابقة أو القدرة على القيام بالشيء كما هو مطلوب.³

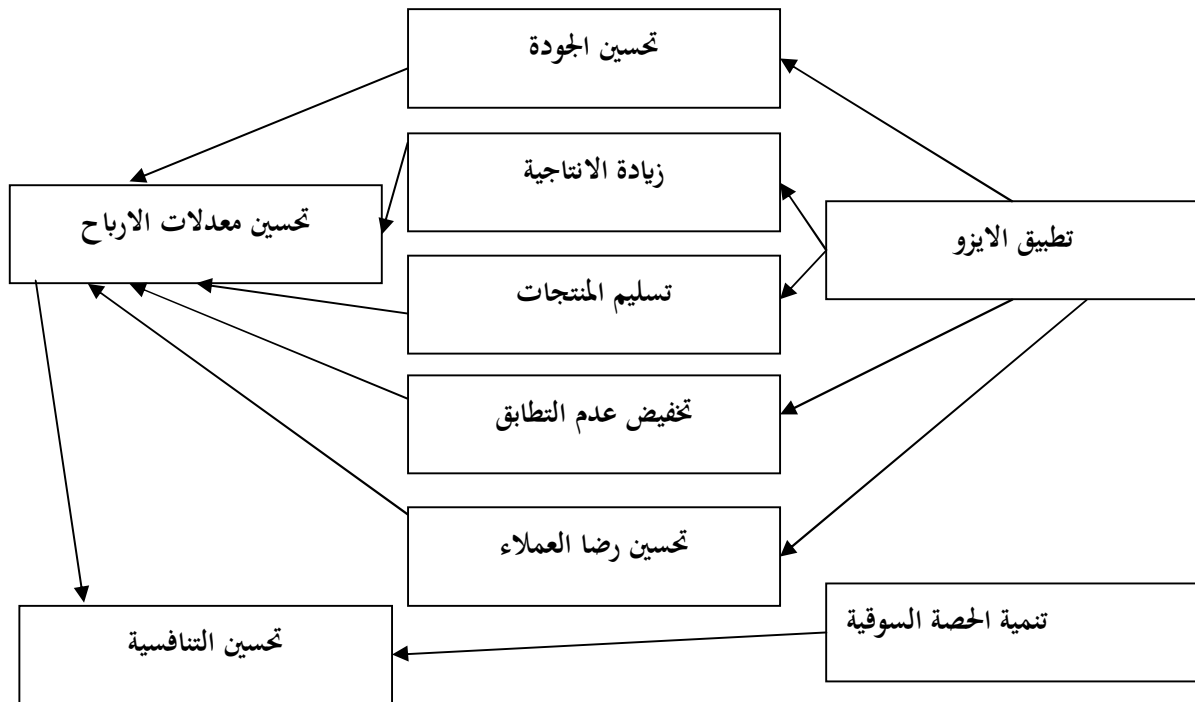
هي عبارة عن بذل أكبر مجهود ممكن للوصول للمنتج الذي يجلب الطالب عليه على حساب منتجات أخرى وهي أيضا قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية وإشباع حاجيات المستعملين.⁴

2.1.3 فوائد الحصول على شهادة الايزو:

إن الحصول على شهادة الايزو تؤدي إلى زيادة الطلب على منتجات المؤسسات الصناعية والخدمية على حد سواء وينتج عن ذلك زيادة ربحية هذه المؤسسات وخلق السمعة الجيدة في الأسواق العالمية، وكذا التحسن المستمر بين الإدارة والعاملين في المؤسسة وتتجلى فوائد تطبيق معايير الايزو فيما يلي:⁵

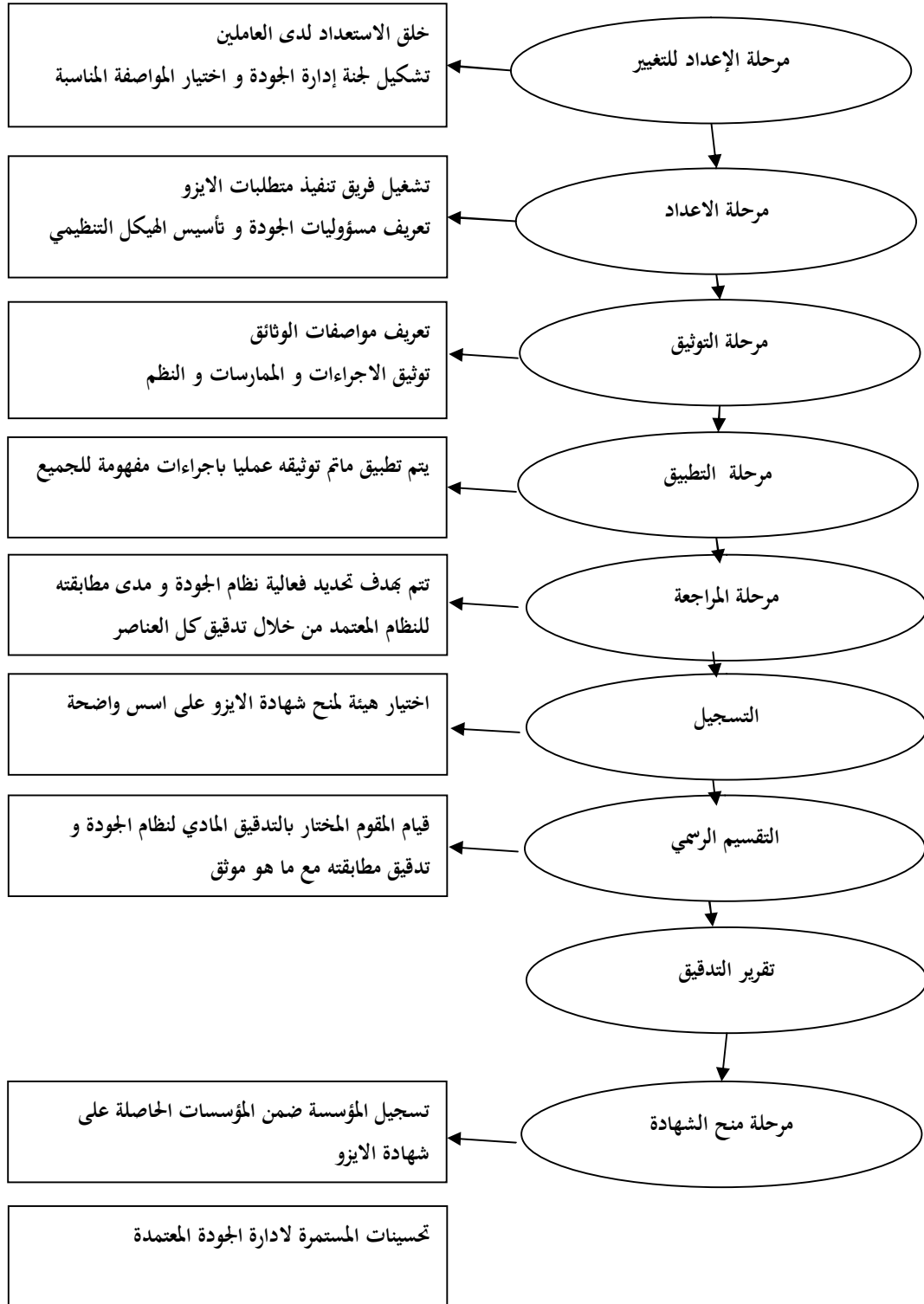
- كسب رضا العميل والموردين؛
- مساعدة الشركة على تحقيق أهدافها الربحية بسبب الحد من تكلفة الإنتاج وتقليل نسبة التالف والعيب وزيادة المبيعات؛
- زيادة تنافسية المؤسسة من خلال العمل على تحسين صورتها لدى المستهلك.
- الفهم الواضح للمهام والمسؤوليات من قبل كل موظف، والعمل على تحفيز الموظفين ورفع من الروح المعنوية لديهم وتشجيعهم على المساهمة في عمليات المراجعة الدورية الداخلية للنظام المطبق؛
- ثبات الجودة وتطويرها بسبب اهتمام نظام الجودة بالمراجعة والتقييم المستمر،
- وضع أهداف للجودة قابلة للقياس،
- تطوير الإجراءات الفعالة.

الشكل رقم (01) : فوائد تطبيق معايير الايزو



انطلاقاً من الشكل السابق نقول أن العديد من المؤسسات تسعى لاعتماد معايير الايزو إذ أن ذلك سيعود عليها بفوائد كبيرة ، إلا أنها في نفس الوقت تتحمل مجموعة من التكاليف ، غير أن الفوائد التي تنجم عن تطبيق هذه المعايير ستجنبها هذه التكاليف كما ذكرت فيما سبق وكما هو مبين من خلال الرسم أعلاه.

الشكل رقم (02) : خطوات الحصول على شهادة الايزو .



المصدر: حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، سنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة والايزو، الوراق للنشر والتوزيع الأردن، 2014، ص

4. الدراسة التطبيقية.

1.4 وصف مجتمع وعينة الدراسة .

من أجل إسقاط المفاهيم التي تعرضنا لها في الجانب النظري على واقع تبني المؤسسات الصناعية في الجزائر لمعايير الجودة ، قمنا باختيار عينة الدراسة و المكونة من 300 مستجوب ، مقسمة على تسعة عشر (19) مؤسسة صناعية والحاصلة على شهادة الايزو 9001 سواء طبعة 2008، أو طبعة 2015 و هي عينة عشوائية طبقية من المجتمع الإحصائي في ست مناطق صناعية من ولاية البليدة موزعة عليها هذه المؤسسات، استرجعنا 293 استبيان صالح للاستغلال .

الجدول رقم (01): توزيع أفراد عينة الدراسة .

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المتغيرات	
67.2	197	ذكر	الجنس
32.8	96	أنثى	
100	293	المجموع	
2.7	8	24-15	الفئة العمرية
41.6	122	34-25	
49.5	145	55-35	
6.1	18	أكثر من 55	
100	293	المجموع	
1.4	4	ابتدائي	المؤهل العلمي
8.2	24	متوسط	
9.2	27	ثانوي	
23.2	68	تكوين مهني	
43.3	127	جامعي	
14.7	43	دراسات عليا	
100	293	المجموع	
25.6	75	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
39.2	115	من 5 إلى 10 سنوات	
35.2	103	أكثر من 10 سنة	
100		المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن الذكور هي الفئة الغالبة من حيث التشغيل بنسبة 67.2% في المؤسسات محل الدراسة، مما يعني أن الإقبال من المؤسسات الصناعية يكون على الذكور أكبر منه على الإناث الذي تبلغ نسبته 32.8%. أما بالنسبة للمستوى الدراسي للعينة يمكن القول أن أغلب الموظفين في الشركات المأخوذة في هذه الدراسة لهم مستوى دراسي جامعي بنسبة 43.3% يليهم خريجي التكوين المهني بنسبة 23.2%، وأن أصحاب الدراسات العليا تأخذ حصة لا بأس

بها في هذا المجتمع بنسبة 14.7%، وبصفة قليلة في المستويين ثانوي و متوسط بنسبة 9.2% و بنسبة 2.7% على التوالي وبصفة شبه معدومة في المستوى ابتدائي بنسبة 1.4%، هذا يدل على أن أصحاب المشاريع يركزون على أصحاب المستويات وذلك من أجل مواكبة التطور .

بناء على معطيات الجدول السابق نقول أن الخبرة المهنية في المؤسسات المأخوذة في هذه الدراسة أغلبها من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 39.2% وكذا أكثر من 10 سنوات بنسبة 35.2% وتأتي بالدرجة الثالثة أقل من 5 سنوات بنسبة 25.6% وذلك راجع لكون أن المنتجين يركزون على الخبرة لنجاح مشاريعهم ويسعون جاهدين للمحافظة عليهم من خلال بعض المزايا وتهيأة الظروف المواتية للعمل كي لا يتوجه العمال ذو الكفاءة والخبرة لمؤسسات أخرى، فالخبرة من أهم العوامل في كل مؤسسة.

4. مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية :

1.4 ثبات وصدق الاستبيان .

من أجل أن تكون الدراسة هادفة وذات بعد علمي صادق وصحيح تم عرضها واختبارها باستعمال معامل الصدق والثبات ألفا كرونباخ عن طريق برنامج SPSS .

جدول رقم (02) نتائج ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة .

الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
القيادة	0.781
مشاركة العمال في تحديد الجودة .	0.825
الاتصال	0.880
ظروف العمل	0.785
تنافسية المؤسسة	0.894

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS) .

قد بينت نتائج القياس ارتفاع معامل ألفا كرونباخ حيث بلغت قيمة المعامل بالنسبة " لمحور القيادة (0.781)، و مشاركة العمال في تحديد الجودة " (0.825). أما محور الاتصال فيقدر ب 0.880 و ظروف العمل 0.785 و بالنسبة لتنافسية المؤسسة فقدرت ب 0.894 هذا ويلاحظ أن جميع فقرات قيم ألفا أكبر من النسبة المقبولة (60%) مما يعكس ثبات أداة القياس، وهذا يمثل نسبة مقبولة لأغراض ثبات الاتساق الداخلي، وبنسبة مقبولة لأغراض التحليل بحيث تجاوزت بكثير الحد الأدنى المتفق عليه للثبات.

2.4 الإجابات.

للتعرف على الصعوبات التي قد تواجهها المؤسسات في تطبيقها على شهادة الإيزو 9001، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عين الدراسة وبالاستعانة بجدول ليكارت الخماسي نحصل على جدول الاتجاهات للمحاور المتعلقة بالمتغيرات المستقلة والمتغير التابع في صورة ثنائية، إذ تبين الجداول التالية النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور القيادة.

الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المحور الأول : القيادة
0,7060	1,58	تحظى الجودة بأهمية كبيرة لدى إدارة المؤسسة
1,003	2,50	تشرك قيادة المؤسسة العمال في اتخاذ القرارات
1,014	2,70	تولي قيادة المؤسسة أهمية بالغة لحرية العمال في اتخاذ قراراتهم في مكان عملهم
0,9130	2,15	تفرض ادارة المؤسسة على عمالها الالتزام الصارم لقواعد و إجراءات العمل
0,9830	2,05	تبذل قيادة المؤسسة جهودا كبيرة لدفع العمال للاهتمام بالجودة

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن جميع الإجابات المتعلقة بهذا المحور في أغلبيتها تكون بين محايدة وغير موافقة، مما يعني بأن الأشخاص غير راضين أو غير موافقين على الأداء المتعلق بمحور القيادة.

الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مشاركة العمال في تحديد الجودة .

الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المحور الثاني : مشاركة العمال في الجودة
0,9460	2,14	يوجد اتصالات مع المسؤولين بخصوص الجودة
1,030	2,35	يقوم كل عامل بامداد الإدارة بمعلومات حول جودة المنتجات في المؤسسة
1,150	2,61	يتبع العمال لدورات تدريبية حول الجودة.
1,094	2,42	يركز التدريب المتعلق بالجودة على تقوية جودة السلع المقدمة .

من خلال الجدول السابق يتبين أن جميع الإجابات المتعلقة بهذا المحور في أغلبيتها تكون بين محايدة (أوافق نوعا ما) وغير موافقة. مما يعني بأن الأفراد داخل المؤسسة لا يشركونهم الرأي بقوة، وبالتالي من الناحية الفعلية لا تهتم هذه المؤسسات بتحسين مهارات العمل لدى العمال لتحسين الجودة.

الجدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ظروف العمل

الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المحور الثالث : ظروف العمل
1,041	2,24	ظروف العمل جيدة في المؤسسة .
0,9060	2,14	أدوات العمل جيدة في المؤسسة .
0,9030	2,17	تحديد المسؤوليات واضحة في المؤسسة
0,8350	2,10	العلاقة بين العامل و مرؤوسيه جيدة قائمة على التحفيز
0,7730	1,96	علاقتك بالعمال جيدة قائمة على التعاون

تبين نتائج الجدول السابق التي في جلها اصغر من ثلاثة وذلك حسب ما رد به العمال أن بيئة عملهم ليس كما يتطلعون اليه فهناك غياب لتحفيز وتشجيع اليد العاملة لتقديم ما هو أفضل .

الجدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الاتصال.

الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المحور الخامس : الاتصال في المؤسسة
0,7630	2,06	تسهل المؤسسة الاتصال الخارجي بما يخدم أهداف المؤسسة
0,7900	2,12	وسائل الاتصال متوفرة بشكل جيد
0,7590	2,17	شجع قيادات المؤسسة مختلف أنواع الاتصال
0,8770	2,35	يتم تدريب العمال على كيفية استخدام ادوات الاتصال الحديثة
0,9290	2,34	تم تصميم نظام داخلي جيد يسهل الاتصال داخل المؤسسة

من نتائج الجدول أعلاه نقول أن الاتصال داخل المؤسسات قليل حسب ما صرح به العمال، حيث أن الاتصال الداخلي يكون هرمي من الرئيس إلى المرؤوس ، بينما التغذية العكسية للمعلومة غير موجودة، مما ينقص من فعالية الأداء في المؤسسة و هو ما سينعكس سلبا على جودة المنتج و بالتالي تنافسيته.

الجدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخصور تنافسية المؤسسة.

الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الخصور السادس : تنافسية المؤسسة
0,7620	2,10	العمل وفق نظام الجودة جعل أدائكم يتحسن بشكل دائم ومستمر
0,8660	2,10	لدى الإدارة قناعة بأن الجودة تؤدي إلى الرفع من أداء المؤسسة
1,485	2,04	يؤدي العمل بنظام الجودة إلى تنوع وتوسع الأسواق الخارجية
0,8270	1,99	الحصول على شهادة الجودة ISO 9001 يؤدي إلى تمييز منتجات مؤسستكم.
0,8650	2,01	الاهتمام بالجودة يؤدي بشكل كبير في تقديم منتجات جديدة وتميزها
0,8140	2,01	يؤدي الحصول على شهادة الايزو إلى نمو القيمة المضافة
0,8070	2,11	يؤدي الحصول على شهادة الجودة الايزو إلى نمو المبيعات بشكل عام
1,868	2,38	يؤدي الحصول على شهادة الجودة ISO إلى ارتفاع أرباح التصدير
0,8440	2,34	الحصول على شهادة الجودة ISO ينمي الحصة السوقية الخارجية

أما إجابات المتغير التابع حسب نتائج الجدول السابق فنقول أن التحسين المتعلق بالجودة يبقى ضعيف، ولا بد من مراجعته، حيث رغم حصول هذه المؤسسات على شهادة الايزو ، فإنها لم تواصل في تطوير منتجاتها لتوسيع حصصها السوقية ، أو محاولة الولوج للأسواق الخارجية .

3.4 اختبار فرضية الدراسة :

سنقوم باختبار الفرضيات عند مستوى معنوية $\alpha = 10\%$.

الفرضية : يوجد علاقة بين يؤدي تبني تطبيق ISO 9001 و تطوير تنافسية المؤسسات الصناعية

الفرضية البديلة H1 : توجد علاقة إحصائية بين تطبيق ISO 9001 و تطوير تنافسية المؤسسات الصناعية

الفرضية الصفرية H0 : لا توجد علاقة إحصائية بين تطبيق ISO 9001 و تطوير تنافسية المؤسسات الصناعية.

جدول رقم (08): اختبار معامل Khi-deux .

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	38,110 ^a	4	,009
Rapport de vraisemblance	30,432	4	,009
Association linéaire par linéaire	23,796	1	,004
Nombred'observationsvalides	293		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS .

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل كيدو (0.009) أصغر من 0.1 يعني أن هناك علاقة إحصائية بين متغير الايزو ومتغير التنافسية ، هذا ما يؤدي بنا إلى رفض فرضية العدم H0 وقبول الفرضية H1، الذي مفادها وجود علاقة إحصائية لكنها ضعيفة بين تبني تطبيق ISO 9001 و تطوير تنافسية المؤسسات الصناعية ، وهذا راجع إلى أن أسلوب

القيادة لم يصل للمستوى المطلوب إضافة غالى عدم مشاركة جميع العاملين في المؤسسة من خلال غياب آليات الاتصال الداخلي والعمل الجماعي الذي شأنه أن يساهم في تنمية كفاءتهم الجماعية، ومنه التحسين المستمر لمستوى جودتهم في العمل.

5. خلاصة:

- من خلال تحليلنا لنتائج الدراسة المنبثقة من أسئلة الاستبيان التي كان في خمسة محاور، لاحظت أن هناك صعوبات عامة تعيق تطبيق الجودة في المؤسسات نذكر مجملها في ما يلي:
- أسلوب القيادة المتبع من قبل المؤسسات لم يصل للمستوى المطلوب.
 - عدم مشاركة جميع العاملين في المؤسسة وهذا ما ينافي الشمولية.
 - الهدف المراد لكل مؤسسة صناعية بصفة عامة وبالخصوص المؤسسات محل الدراسة هو تحقيق أعلى ربح بأدنى التكاليف، لكن هاته المؤسسات أهملت ولم تربط الأمر المهم بهدفها وهو ثقافة العمل الجيدة.
 - العمل الذي نريد منه المردودية المرجوة لا بد ان نوفر له بيئة جيدة وهذا ما لم نراه في نتائج الدراسة.
 - غياب أهم عامل داخل المؤسسة الذي من شأنه تحقيق الهدف الأسمى وهو الاتصال.
 - عدم انسجام نظام ادارة المؤسسات للطرق والأساليب التي تتبناها في تطبيق الجودة.
 - الغياب التام للمختصين بتطبيق الجودة في أغلب المؤسسات، حيث في 19 مؤسسة يوجد فقط مؤسستين بهما مصلحة الجودة رغم حيازتهم على شهادة الايزو 9001، مما يؤدي إلى الفشل.
 - إن الشركات محل الدراسة رغم حصولها على شهادة الايزو 9001، إلا أنها لم تعمم تطبيق الجودة بحسب تقييم العينة.
 - يشترط نجاح نظام الجودة الشاملة في تعزيز الاتصال الداخلي والعمل الجماعي الذي شأنه أن يساهم في تنمية كفاءتهم الجماعية، ومنه التحسين المستمر لمستوى جودتهم في العمل.
 - لا يوجد شك قطعي في أن قوة أي بلد يستمد من قوة صناعتها وتنوعها، ليس كما هو الحال بالنسبة في الجزائر التي تعتمد بصفة شبه كلية على الصناعة الاستخراجية.

6. الهوامش والإحالات:

* منصف ملوك أثر إشهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية حالة المواصفة (2000) ISO 9001 دراسة إحصائية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص التقنيات الكمية في التسيير، 2009-2010 .

* يحيى بروفقات عبد الكريم إشكالية تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية في الجزائر الحاصلة على مواصفات الايزو 9001، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة تلمسان 2008-2009.

* بومدين يوسف دراسة اثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الحالي للمؤسسات الاقتصادية" أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2006 .

* فتيحة بوحروود إدارة الجودة الشاملة كمدخل لصناعة المزايا التنافسية بين النظرية و التطبيق في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية سطيف، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية ، العدد الثاني ديسمبر 2014.

* يحيى بروفقات عبد الكريم ، شيخي زين الدين و بن عربية نادية برنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية و تطبيق أنظمة إدارة جودة الايزو 9001 الملتقى الوطني حول استراتيجيات التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جامعة ورقلة ، افريل 2012.

- * حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، د. سنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة والآيزو، الوراق للنشر والتوزيع الأردن، 2014 .
- * عاشور مزريق، مُجد غربي، تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسات الصناعية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005 .
- * فاحي وهيبة هدى، تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وعلاقته بالفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2009.
- * حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، د. سنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة والآيزو، الوراق للنشر والتوزيع الأردن، 2014 .
- *Prabhu, V B & &all (2000) : “The Impact of ISO 9000 and TQM on Best Practice and Performance”, TQM Magazine, Vol. 12, No. 2.
- *Duret,D et Pillet,M(2000) : **Qualité en production de l’ISO9000 aux outils de la qualité**, 3éme ed.d’organisation.paris.
- *Heizer,Jay and Render,Barry,"**Principles of Operations Management**".3rded, Prentice Hall,U.S.A,1999 .
- ¹ Prabhu, V B & &all (2000) : “The Impact of ISO 9000 and TQM on Best Practice and Performance”, TQM Magazine, Vol. 12, No. 2, pp. 84-91 .
- ² حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، د. سنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة والآيزو، الوراق للنشر والتوزيع الأردن، 2014، ص 15 .
- ³Duret,D et Pillet,M(2000) : **Qualité en production de l’ISO9000 aux outils de la qualité**, 3éme ed.d’organisation.paris ,p17.
- ⁴ عاشور مزريق، مُجد غربي، تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسات الصناعية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 234-235.
- ⁵فاحي وهيبة هدى، تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وعلاقته بالفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2009، ص 55-56.