

واقع وأهمية إدارة الجودة الشاملة كدعم لتنافسية المؤسسات الاقتصادية في الجزائر: دراسة قياسية

The reality and importance of TQM as a support for the competitiveness of economic institutions in Algeria is a standard study

زيان بغداد

جامعة الجزائر 03 (الجزائر)، ziane.baghdad@univ-alger3.dz

تاريخ النشر: 2021/05/31

تاريخ القبول: 2021/05/27

تاريخ الاستلام: 2021/04/28

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أهمية تبني مفهوم الجودة الشاملة للمؤسسات محل الدراسة على دعم وزيادة تنافسية هذه المؤسسات في الأسواق المحلية والدولية.

لتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع (250) استمارة على مدراء وإطارات المؤسسات المستجوبة. وقد توصلت الدراسة من خلال تحليل علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرين، المتغير المستقل (تبني الجودة الشاملة) والمتغير التابع (تنافسية المؤسسات)، واستعمال الأدوات الإحصائية والاستعانة ببرنامح الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، إلى انه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية.

كلمات مفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، معايير الايزو، أنظمة الجودة، تنافسية المؤسسات.

تصنيف JEL : J54، L16، L15

Abstract:

This study aimed to study the importance of adopting the concept of the total quality of the institutions under study to support and increase the competitiveness of these institutions in the local and international markets.

In order to achieve the objectives of the study, 250 questionnaires were distributed to the managers and frames of the surveyed institutions. The study concluded by analyzing the relationship between the two variables, the independent variable (total quality adoption) and the dependent variable (institutional competitiveness) Statistical packages for social sciences (SPSS), that there is a statistically significant impact between total quality management and competitive advantage.

Keywords: Total Quality Management, ISO Standards, Quality Systems, Competitive Institutions

JEL Classification: J54, L16, L15

1. مقدمة:

إن تبني وإتباع أسلوب الجودة أضحى أمراً ضرورياً لمعظم المؤسسات حيث أن موضوع الجودة من الموضوعات التي تعنى بها لغرض تحسين أداء المؤسسات على أحسن وجه. وعليه تسعى العديد من المؤسسات الاقتصادية لتطبيق برامج الجودة الشاملة في مؤسساتها، ودخول عالم المنافسة بقوة بعد حصولها على شهادة الجودة.

كما أكد PRABHU أن تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين تنافسية المؤسسات ويميزها عن غيرها من المنافسين حيث يتم تحقيق الجودة من خلال مدخلات الإنتاج وتوظيف عملياتها والرقابة عليها من خلال احترام معايير الجودة بما يؤدي إلى تلبية وإشباع أكبر لحاجيات الزبائن وبالتالي تحسين أداء المنظمة وتحقيق ميزة تنافسية¹.

1.1 إشكالية البحث

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر التطبيق الناجح لمبادئ ومتطلبات إدارة الجودة بالشركات الصناعية محل الدراسة ودورها في تحسين تنافسيتها في الأسواق. وبناءً على ما سبق فإن الإشكالية الرئيسية للدراسة تتمثل في السؤال التالي:

إلى أي مدى يؤدي تبني تطبيق الجودة الشاملة في تطوير تنافسية المؤسسات الاقتصادية في الجزائر؟

انطلاقاً من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح بعض الإشكاليات الفرعية على النحو الآتي:

- كيف يؤثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على تحسين أداء المؤسسة؟
- ما مدى اهتمام المؤسسات محل الدراسة بإدارة الجودة الشاملة؟
- هل يوجد تباين في اتجاهات الأفراد المحييين بمدى اهتمام المؤسسات محل الدراسة بإدارة الجودة؟

2.1. فرضيات البحث

يسعى البحث في ضوء دراسة مشكلة البحث السابق عرضها إلى التحقق من صحة الفرضية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام الجودة الشاملة وتنافسية المؤسسات محل الدراسة.

2. الدراسات السابقة

2.1. دراسة العيهار فلة: دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة ، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2005.

عاجلت الباحثة الإشكالية التالية: ما هو دور الجودة في بناء وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة ؟ وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها إن الجودة هي مسؤولية الجميع، مساهمة الجودة في بناء الميزة التنافسية لارتباطها برضا الزبائن، الجودة يتم تحقيقها قبل وأثناء وبعد العملية الإنتاجية

2.2. دراسة إلهام يحيوي: الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة باتنة ، مجلة الباحث، جامعة باتنة عدد 05 2007.

هدفت هذه الدراسة بجانبها النظري والميداني إلى التعرف على مساهمة الجودة في تحسين الأداء الإنتاجي بالمؤسسات الصناعية الجزائرية عامة وبإحدى شركات الإسمنت خاصة.

3.2. دراسة أحمد بن عيشاوي: إدارة الجودة الشاملة TQM في المؤسسات الفندقية في الجزائر أطروحة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية تخصص: إدارة أعمال جامعة الجزائر. 2007-2008.

حاولت هذه الدراسة إبراز كيفية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM وتحديد الشروط الكفيلة بتحقيقه على مستوى المؤسسات الفندقية في الجزائر، من خلال عينة من المؤسسات الفندقية ذات خمسة (5) نجوم في الجزائر، حيث تمثلت

إشكالية الدراسة في إذا كانت إدارة الجودة الشاملة مدخلا إستراتيجيا تطمح مختلف المؤسسات إلى تحقيقه بهدف امتلاك وتحسين الميزة التنافسية، التي تمكنها من البقاء والاستمرار والتطور في ظل المتغيرات البيئية الراهنة للاقتصاد المحلي والعالمي.

3. الإطار النظري للدراسة

تطرت في هذا الجزء لمفاهيم عامة لكل من المتغيرين التابع والمستقل الواردين في الورقة البحثية.

1.3. مفهوم الجودة

يشغل موضوع الجودة الشاملة حيزا كبيرا من اهتمام أغلب الباحثين والمؤسسات في شتى المجالات وبالخصوص في الشأن الاقتصادي مما لها الأهمية البارزة في استقطاب أكبر عدد من المستهلكين.²

تعريف الجودة متعددة نظرا لأبعادها المختلفة وكذا تعدد جوانبها فعامية أو من المفهوم الواسع هي بذل أكبر مجهود ممكن للوصول للمنتج الذي يجلب المستهلك عليه على حساب منتجات أخرى وهي أيضا قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية وإشباع حاجيات المستعملين، كما يعبر عنها بأنها الوصول إلى المنتج المرغوب من قبل الأفراد والمؤسسات سواء العمومية أو الخاصة.³ تعرفها المنظمة العالمية للتقييس: أنها مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمينا.⁴

ويتفق مع هذا التعريف إلى حد كبير ما ذكره THIERY NESPOULOUS في تعريفه للجودة " بأنها مجموعة من الخصائص و المواصفات للمنتج أو الخدمة لها القدرة على تلبية الحاجات و تعمل على احترام و فهم رغبات الزبون، حيث تبدأ من دراسة الحاجات وتنتهي عند خدمات ما بعد البيع.⁵

الجدول 1: مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة.

إدارة الجودة الشاملة	الإدارة التقليدية للجودة
<ul style="list-style-type: none"> ■ الرقابة الذاتية؛ ■ العمل الجماعي وروح الفريق؛ ■ التركيز على المنتج والعمليات؛ ■ اندماج الموظفين؛ ■ التحسين المستمر؛ ■ مرونة السياسات و الإجراءات؛ ■ تحليل البيانات وإجراء المقارنات البيئية؛ ■ التركيز على رضا العميل؛ ■ مشاركة الموردين؛ ■ العمل الخارجي والداخلي؛ ■ الخبرة واسعة عن طريق فرق العمل. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ الرقابة للصيقة وتصيد الأخطاء؛ ■ العمل الفردي؛ ■ التركيز على المنتج؛ ■ مشاركة الموظفين؛ ■ التحسين وقت الحاجة؛ ■ جمود السياسات والإجراءات؛ ■ حفظ البيانات؛ ■ التركيز على جني الأرباح؛ ■ النظرة إلى الموردين على أنهم مستغلين؛ ■ العمل الخارجي؛ ■ الخبرة ضيقة تعتمد على الفرد.

المصدر: بوزيان كلثوم. (2008). دور أنظمة الايزو في 9000 في ارساء ثقافة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية. رسالة ماجستير غير

منشورة . جامعة البليدة.

من خلال الجدول السابق يتضح أن التقسيمات التي مرت بها الجودة تعكس صورة متسلسلة، ومن خلال ما سبق كذلك يتضح أن المرحلة الحديثة أو المرحلة الأخيرة من هذه المراحل هي أهم تسعى إليه كل المنظمات.

2.3. ماهية إدارة الجودة الشاملة TQM

يعمل مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM على توجيه كافة الأنشطة التي تقوم بها المنظمة في كافة المستويات الإدارية بهدف تحقيق توقعات ورغبات ورضا العملاء (الداخليين والخارجيين) وتحسين تنافسياتها الدولية حيث تحفز المؤسسة بإنتاج منتجات ذات جودة مرتفعة وذلك من خلال ثقافة تنظيمية جديدة وقراءة جديدة لمتطلبات الزبائن وقيادة فعالة ملتزمة بالتحسين المستمر من خلال مجموعات عمل في المؤسسة.⁶

هذا وقد حدد صلاح سالم أربع أسس لمدخل إدارة الجودة الشاملة هي أن الجودة تمثل أساس تحقيق التنافسية والتميز يعني تحقيق رغبات العميل وتشمل كافة العمليات الفنية والإدارية التي تقوم بها المنظمة ككل وتحتاج إلى الترابط والتكامل بين جودة التصميم وجودة التنفيذ.⁷

1.2.3. تعريف إدارة الجودة الشاملة

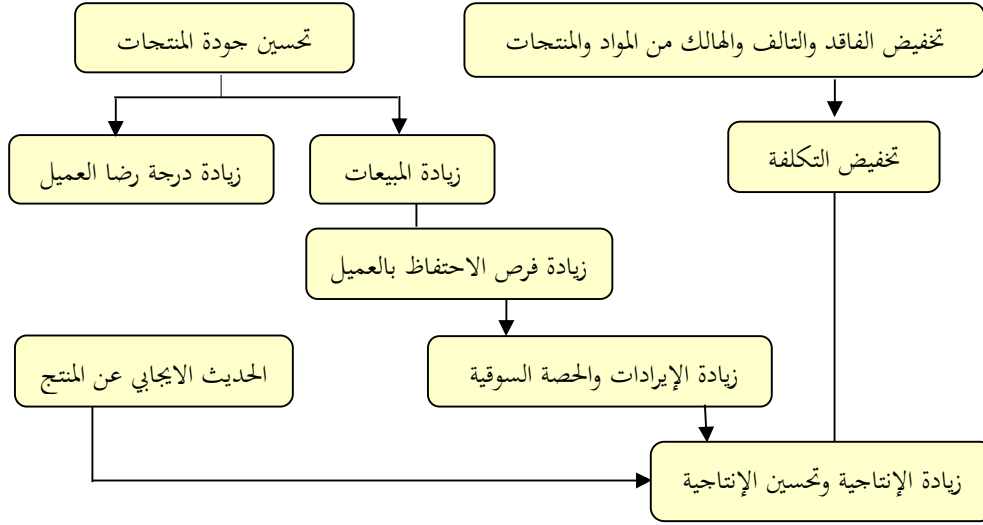
أوضح YIN-JUNGYEH أن إدارة الجودة الشاملة هي إطار موحد يحقق ممارسات إدارية ناجحة هذا الإطار يمثل سياق واتجاه لتوظيف وتطوير الموارد المتاحة للمنظمة بهدف تخفيض التكاليف وتحسين رضا العملاء وذلك عن طريق التركيز على العاملين وتنمية مهاراتهم حيث أنهم الأساس في التوظيف الفعال لموارد المنظمة وأداء عملياتها الفنية والإدارية والإشراف عليها والرقابة على جودتها.⁸

كما أكد DANNYSAMSON AND MILE TERZIOVSKI أن إدارة الجودة الشاملة هي عملية يتم تطبيقها بهدف تحسين التنافسية. حيث توصلت دراستهما إلى وجود علاقة واضحة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة (القيادة التركيز على العملاء تمكين العاملين ثقافة إدارة الجودة الشاملة في المنظمة تحسين العمليات) والأداء التنظيمي للمنظمة.⁹

وعرفها JAMES RILAY على أنها "تحول في الطريقة التي تدار بها المؤسسة، والتي تتضمن تركيز طاقات المؤسسة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل، إذ أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل.¹⁰

هناك تعريف آخر يتضمن "توفر إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية وهيكل عام مصمم لتحسين ربحية المؤسسات خلال عمليات التحسين المستمرة لجميع أوجه مجالات الوظائف العضوية المختلفة بالمؤسسة.¹¹

الشكل 1: العلاقة بين برامج تحسين الجودة والنظام الإنتاجي والربحية



المصدر: سمير علام، (2002). القدرات التنافسية لشركات الدواء المصري المشكلة ومداخل التحسين. مؤتمر إقتصاديات الدواء الأمن تصنيعاً واستهلاكاً وتصديراً. مركز البحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة القاهرة، الاصدار السادس.

من خلال ما سبق فإن أهمية إدارة الجودة الشاملة تأتي من كونها منهجاً شاملاً للتغيير يتبع أساليب موضوعية بشكل إجراءات و قرارات، و إن الالتزام بها من قبل أية مؤسسة يعني قابليته على تغيير سلوكيات أفرادها تجاه مفهوم الجودة الشاملة

2.2.3. معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

إن أهم معوقات إدارة الجودة الشاملة هي¹² :

- ✓ حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة وخاصة في البلدان النامية؛
- ✓ عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال؛
- ✓ تخصيص مبالغ غير كافية لأجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛
- ✓ الاعتماد الخاطى لدى بعض العاملين بعدم حاجتهم للتدريب؛
- ✓ إتباع الأسلوب الديكتاتوري أو الأوتوقراطي في الإدارة وتشدد المديرين في تفويض صلاحياتهم؛
- ✓ مقاومة التغيير لدى بعض العاملين بسبب طبيعتهم المقاومة للتغيير أو بسبب الخوف من تأثيرات التغيير أو غير ذلك من الأسباب؛
- ✓ عدم الإلمام بالأساليب الإحصائية لضبط الجودة.

3.3. ماهية الميزة التنافسية

1.3.3. تعريف الميزة التنافسية

نظرة لأهميتها البالغة تطرق لمفهوم التنافسية العديد من الباحثين والعلماء والاقتصاديين، وكذا الهيئات الدولية واللجان المتخصصة في هذا الشأن.

تعريف جمعية منتدى الاقتصاد العالمي (world economic forum) في تقريرها عن التنافسية في العالم عام 1989 أنها قدرة المنظمات داخل الدولة على تصميم وإنتاج وتسويق السلع والخدمات، بخصائص سعرية وغير سعرية في خدمة أكثر جاذبية عن المنافسين.¹³

كما يعرفها tyson وهو من أكثر التعريفات شيوعاً في التقارير والدراسات التطبيقية، حيث حدد مفهوم تنافسية الدولة بقدرتها على إنتاج السلع والخدمات بشرط توافر حرية السوق وعدالته التي تتفق مع تفضيلات الأذواق العالمية وفي ذات الوقت تضمن لمواطنيها التمتع بمستوى معيشة متزايد وقابل للاستمرار¹⁴.

2.3.3. مراحل تطور القدرة التنافسية

قام بورتر بتحديد مراحل تطور القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال أربعة مراحل وهذا في كتابه الميزة التنافسية للأمم واتفق معه مجموعة من الباحثين في تقريرهم عن التنافسية العالمية، نذكر أهم هذه المراحل فيما يلي:

1.2.3.3. مرحلة الدفع من خلال عوامل الإنتاج

من خلال هذه المرحلة تستند جميع الصناعات الناجحة دولياً في تنافسياتها وبشكل منفرد على عوامل الإنتاج الأساسي¹⁵.

2.2.3.3. مرحلة الدفع من خلال الاستثمار

تبنى هذه المرحلة على رغبة وقدرة الشركات في الاستثمار بشكل متواصل. لذا فهي تقوم بالاستثمار في التسهيلات الإنتاجية الحديثة والتطور التقني ولا يقتصر الأمر في هذه المرحلة على تطبيق التقنيات الأجنبية فقط بل يتم إجراء تحسينات عليها.¹⁶

3.2.3.3. مرحلة الدفع من خلال الابتكار

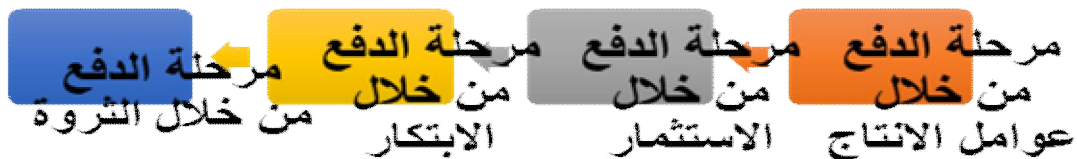
يرجع بورتر القدرة التنافسية في هذه المرحلة إلى أربعة مراحل أساسية وهي¹⁷:

- ظروف عوامل الإنتاج؛
- ظروف الطلب المحلي؛
- الصناعات المدعمة و المترابطة؛
- إستراتيجية المنشأة وهيكلها ودرجة المنافسة.

4.2.3.3. مرحلة الدفع من خلال الثروة

تقود هذه المرحلة في النهاية إلى الانخفاض حيث يصبح الاقتصاد مدفوعاً بالتراكم السابق للثروة ويصبح أقل قدرة على توليد ثروة جديدة.

الشكل 2: مراحل القدرة التنافسية



المصدر: الجرف منى طعيمة. (1995). دور الصادرات في تنمية الاقتصاد المصري في ضوء التوجهات الاقتصادية الجديدة. رسالة دكتوراه غير

منشورة. (جامعة القاهرة، المحرر) كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

4. الدراسة الميدانية

1.4. وصف مجتمع وعينة الدراسة

من أجل إسقاط المفاهيم التي تعرضنا لها في الجانب النظري على واقع تبنى المؤسسات لمفهوم الجودة الشاملة وأثرها على تنافسياتها، قمنا باختيار عينة الدراسة و المكونة من (250) موظف من قيادات المؤسسة واسترجعت (229)، وهي عينة عشوائية طبقية من المجتمع الإحصائي.

الجدول 2: توزيع أفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المتغيرات	
65,5	150	ذكر	الجنس
34,5	79	أنثى	
100	229	المجموع	
13,1	30	ثانوي	المؤهل العلمي
48,03	110	جامعي	
38,87	89	دراسات عليا	
100	229	المجموع	
10,9	25	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
39,3	90	من 5 إلى 10 سنوات	
13,97	32	من 11 سنة إلى 15 سنة	
35,8	82	أكثر من 15 سنة	
100	229	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

من خلال الجدول السابق يتبين أن نسبة الذكور هي التي تأخذ الحلقة الأكبر بحيث نجد أن ما قيمته 65,5 % من العينة محل الدراسة هي ذكور أما نسبة الإناث تمثل 34,5 % من العينة وهذا ما يوضح أن الذكور لديهم ثقافة التوجه إلى مثل هذه المؤسسات للعمل.

نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة من حملة المؤهلات الجامعية وحتى الدراسات العليا (ماستر، ماجستير، دكتوراه) بالرغم من أن هناك اختلافات في المستوى التعليمي إذ نجد أن ما نسبته 86,9 % من العينة ذات مستوى تعليمي جامعي في حين أن النسبة المتبقية في مستوى الثانوي وهذا ما يبين اعتماد المؤسسات محل الدراسة على توظيف حملت المؤهلات الجامعية بما يتناسب مع مهام وأعمال وأهداف المؤسسة.

كما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكثر أفراد عينة الدراسة من أصحاب الخبرة العملية (5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة 39,3 %، ثم نجد أصحاب الخبرة المهنية (5 سنة إلى 10 سنة) بنسبة 37,5 %، وبالنسبة لأصحاب الخبرة المهنية (أكثر من 15 سنوات) بنسبة 35,8 %، ويمكن تفسير ذلك أن الخبرة أمر ضروري ومهم في التوظيف.

2.4. صدق وثبات المقياس

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

جدول 3: نتائج ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور الاستبانة
0,63	6	مبادئ إدارة الجودة الشاملة
0,66	5	أنظمة الجودة الشاملة
0,65	10	الميزة التنافسية

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0,6 حيث بلغ 0,63 بالنسبة لمبادئ الجودة الشاملة و 0,65 بالنسبة للميزة التنافسية وهذا يعني وجود اتساق بين محاور الاستبانة أنه يمكن الاعتماد على هذه الأداة في دراستنا بما يعكس ثبات أداة القياس، وهذا يمثل نسبة مقبولة لأغراض ثبات الاتساق الداخلي بحيث تجاوزت بكثير الحد الأدنى المتفق عليه للثبات.

3.4. تحليل النتائج

1.3.4. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدراسة

جدول 4: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
مبادئ الجودة الشاملة	2,36	0,53	0,21
أنظمة الجودة الشاملة	1,68	0,36	0,28

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

يشير الجدول أعلاه إلى أن المتوسطات الحسابية تقع في المستوى المرتفع، مما يدل على إدراك مدراء وإطارات المؤسسات محل الدراسة بدور وأهمية تبني الجودة الشاملة و علاقتها بالميزة التنافسية وفق علاقة طردية حيث كلما كان معرفة واستعمال أنظمة الجودة الشاملة بالنسبة للمؤسسات زادت قدرتها التنافسية، حيث بلغ الوسط الحسابي فيما يتعلق بفكرة مبادئ إدارة الجودة الشاملة (2,36)، وانحراف معياري يقدر بـ (0,53)، أما بالنسبة لأنظمة الجودة الشاملة فقد بلغت المتوسطات الحسابية لها (1,68) وانحراف معياري (0,36)، وهذا ما يدل على أن إطارات المؤسسات يدركون مدى أهمية تبني مفهوم الجودة الشاملة مما يسمح للمؤسسة بزيادة التموقع وتحقيق الأرباح في الأسواق المستهدفة.

2.3.4. طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة

1.2.3.4. معامل الارتباط

معامل الارتباط للحالة محل الدراسة يتبين من خلال الجدول أسفله:

جدول 5: يوضح معامل الارتباط لإدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية

إدارة الجودة الشاملة			المتغيرات
أنظمة الجودة	المبادئ	معامل الارتباط	الميزة التنافسية
0,41	0,18		
0,008	0,27	القيمة الاحتمالية	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن العلاقة التي تربط الميزة التنافسية بالأبعاد الجزئية أنظمة الجودة الشاملة بأنها دالة إحصائية هذا مع استثناء المبادئ التي تقوم عليها الجودة الشاملة حيث كان معامل الارتباط بين المبادئ و الميزة التنافسية 0,18 وقيمة احتمالية 0,27 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 في حين كانت القيمة الاحتمالية لبعده أنظمة الجودة 0,008 وبالتالي يمكن استنتاج أن هناك علاقة ارتباط طردية بين مبادئ إدارة وأنظمة الجودة الشاملة والميزة التنافسية.

2.2.3.4. نتائج تحليل التباين

قمنا باستخدام نتائج تحليل التباين للتأكد من صلاحية نموذج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 ومن اجل ذلك قمنا بتحديد معامل التحديد المصحح وتحليل التباين كما هو مبين بالجدول التالي :

جدول 6: يوضح نتائج تحليل التباين

القيمة الاحتمالية	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	
0,001	5,05	1,53	الانحدار
		1,117	الخطأ
			معامل التحديد 0,48

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS.

يبين الجدول السابق نتائج اختبار تحليل التباين f الاستبيان، حيث بلغت f المحسوبة 5,05 وهي أكبر من f الجدولية عند مستوى الدلالة 0,1 هو تباين يدل على أن مستوى التنافسية يختلف من مؤسسة إلى أخرى . كما نلاحظ وجود تأثير و ترابط بين أنظمة الجودة الشاملة و الميزة التنافسية حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0,001 و هي اقل من مستوى الدلالة 0,05 وبالتالي يمكن القول أن أنظمة الجودة الشاملة تأثر ايجابيا على تنافسية المؤسسات محل الدراسة. أما فيما يخص معامل التحديد فقد بلغ 0,48 حيث تفسر ما نسبته 48 % من التباين الحاصل في الميزة التنافسية أما النسبة المتبقية فتفسره عوامل أخرى.

5. الخاتمة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تعمل على إشباع حاجات ورغبات العملاء من خلال تطوير نظم العمل، تحسين نظم الإنتاج، التركيز على العملاء (الداخليين والخارجيين) وتفعيل دور الموارد البشرية. وفي ظل هذه المعطيات وجب على المؤسسات الجزائرية مواجهة هذه المنافسة القوية والتي من شأنها التأثير على حصصها في السوق الدولية ويمكن أن تحد من توسعها وتطورها. بعد تحليل مختلف مراحل هذه الدراسة واعتمادا على فرضياتها لتحليل إشكالياتها وبعد الإجابة على أهم الأسئلة المطروحة، تم استخلاص النتائج التالية:

- متطلبات تطبيق الجودة، دون المرجو خاصة وأن بعض المؤسسات تحصل على شهادة الجودة معتمدة على الدعم المقدم من قبل الدولة ولا تستثمر الكثير من أموالها للذهاب إلى أبعد حد؛
- إن الشركات محل الدراسة رغم حصولها على شهادة الجودة، إلا أنها لم تعمم تطبيق الجودة بحسب تقييم العينة؛
- يشترط نجاح نظام الجودة الشاملة في تعزيز الاتصال الداخلي والعمل الجماعي للعمال والموظفين الذي من شأنه أن يساهم في تنمية كفاءتهم الجماعية، ومنه التحسين المستمر لمستوى جودتهم في العمل؛
- يرتبط متغير الأنظمة ارتباطا طرديا متوسطا ذو دلالة إحصائية بالميزة التنافسية؛
- يرتبط متغير مؤشرات الجودة الشاملة ارتباطا طرديا ذو دلالة إحصائية بالميزة التنافسية.

6. المراجع المعتمدة

- ¹ Prabhu ،V B .(2000) .The Impact of ISO 9000 and TQM on Best Practice and Performance.91-84 ، 12 .
- ² حميد عبد النبي الطائي، رصا صاحب آل علي، د.سنان كاظم الموسوي. (2014). إدارة الجودة الشاملة والآيزو. الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- ³ عاشور مزريق، محمد غربي، . (2005). تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسات الصناعية الجزائرية . مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، 02.
- ⁴ يزيد فادة. (بلا تاريخ). ، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية. جامعة تلمسان.
- ⁵ Nespoulous, Theyry. (1993). Notes études techniques La certification qualité. Un enjeu. PME/PMI européenne CLI .12 .
- ⁶ رانيا محمد المنياوي . (بلا تاريخ). اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على القدرة التنافسية لشركات صناعة الدواء المصرية . كلية التجارة قسم إدارة الأعمال جامعة القاهرة مصر.
- ⁷ صلاح حسن على سلام. (2001). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية الحكومية . كلية التجارة جامعة عين شمس، مصر .
- ⁸ Ying-jung yeh. (2003). implementing a sustainable TQM system employee focus . TQM magazine 15 ، (04)258-257 ،
- ⁹ Danny samson and mile terziouk. (1999). i the relationship between total quality management and organizational performance . journal of operation management 393 ،17 ،
- ¹⁰ James Rilay. (1993). "just exactly what is "total quality management. personal journal" Fb 72 ،
- ¹¹ زروقي إبراهيم لحول عبد القادر. (بلا تاريخ). الجودة الشاملة: غاية في حد ذاتها أم وسيلة لرفع مستوى أداء المؤسسات ص 05 . ملتقى وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات جامعة سعيدية .
- ¹² رفيقة حروش. (2013). اقتصاد وتسيير المؤسسة، . الجزائر: دار الأمة،.
- ¹³ سوزان مسيحة . (1999). التنافسية الدولية ، ومعايير قياسها، . مؤتمر الإدارة الإستراتيجية والقيمة التنافسية بعنوان التنافسية ضمان البقاء . ، الجمعية العربية للإدارة .
- ¹⁴ ايمان علي محفوظ العجوزة. (2008). دور تكنولوجيا في دعم القدرة التنافسية على مستوى المنشأة . مجلة البحوث الادارية ، 2.
- ¹⁵ الشال مها محمد مصطفى. (2002). بناء القدرة التنافسية للصناعة المصرية في ظل المتغيرات العالمية الجديدة . رسالة ماجستير أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
- ¹⁶ عمر صقر العولمة و قضايا اقتصادية معاصرة . (2001). الإسكندرية ، مصر: الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع.
- ¹⁷ محمد عبد الستار احمد محمود. (2011). اثر التكامل بين حلقات سلسلة التوريد في تدعيم القدرة التنافسية للمنظمات بالتطبيق على شركات صناعة الأدوية في مصر . مصر، مذكرة ماجستير إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة القاهرة.