

معيار ISO 9001 كمدخل لتحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (م.ص.م):
دراسة ميدانية على عينة من (م.ص.م) بولاية المسيلة، الجزائر

La norme ISO 9001 en tant que point d'accès pour l'amélioration des performances de la PME :
étude sur un échantillon de PME de la Willaya de M'Sila, Algérie

The ISO 9001 standard as an access point for improving the performance of SMEs: study on a
sample of SMEs from Willaya of M'Sila, Algeria

عيسى والي¹ ، بوجمعة عمرون²، سمير بن عمور³

تاريخ الإرسال: 2020/04/07 تاريخ القبول: 2020/06/28 تاريخ النشر: 2021/06/20

ملخص:

إستخدمت الورقة البحثية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (م.ص.م) بولاية المسيلة كحالة تطبيقية، بغرض التحقق من فعالية مواصفة ISO 9001 في هذا السياق. علاوة على ذلك، تُهدف للتحقق من صحة النموذج النظري للبحث وتحديد الرابط بين مبادئ مواصفة ISO 9001 ومؤشرات الأداء المالي وغير المالي. نوع البحث كمي إستنتاجي شبه تجريبي، للتحقق من فرضية البحث إعتدنا إختبار t للعينات المترابطة، البيانات الميدانية المستخدمة تخص 04 (م.ص.م)، تم جمعها بواسطة أداة الإستبيان من وجهة نظر الإطارات المسيرة. في حين، بلغ عدد الإستجابات الصالحة للتحليل 107 إستبيان.

كشفت نتائج التحليل أن مؤشرات الأداء المالي وغير المالي تحسنت بعد إعتداد مواصفة ISO 9001، ومستوى هذا التحسن كبير حسب مقياس (Cohen, 1988). المؤشرات المالية المعنية هي: رقم الأعمال، وهامش الربح والربح الصافي. في حين، المؤشرات غير المالية تمثلت في: جودة المنتجات/الخدمات، رضا العملاء والشركاء، الحصة السوقية وقابلية التكيف مع محيط الأعمال. الكلمات المفتاحية: معيار ISO 9001؛ الأداء (المالي وغير المالي)؛ (م.ص.م)؛ ولاية المسيلة؛ الجزائر؛ الدول الناشئة والنامية.

Abstract :

The research aims to validate the theoretical research model and determine the link between the principles of ISO 9001 and financial and non-financial performance indicators. The type of research is deductive, quantitative and experimental. To verify the research hypothesis, we used a t-test for paired samples. The field data used is 04 PME of Willaya of M'Sila. The data is collected by questionnaire and we received 107 copies.

*المؤلف المراسل

¹ Aissa Ouali, Farès Yahia University in Medea, local and Sustainable Development laboratory: Algeria, Ouali.aissa@univ-medea.dz

² Boudjemaa Amroune, Mohammed Boudiaf University - M'Sila, Economic policies and strategies Laboratory in Algeria; Algeria, boudjemaa.amroune@univ-msila.dz

³ Samir Ben Amour, Farès Yahia University in Medea, local and Sustainable Development laboratory: Algeria, sami_be81@yahoo.com

Research results have revealed that financial and non-financial performance indicators are improved after the adoption of ISO 9001. The level of this improvement is significant according to the scale (Cohen, 1988). The financial indicators concerned are: turnover, profit margin and net profit. While the non-financial indicators are: the quality of products/services, customer and partner satisfaction, market share and adaptability to the business environment.

Keywords: ISO 9001 Norms, Performance financial and non-financial, SMEs, Willaya of M'sila, Algeria, Context of developing and emerging countries.

1. مقدمة

فمن الواضح أن الجزائر والبلدان الإشتراكية في مرحلة السبعينات والثمانينات كانت منتهجه الإقتصاد المخطط، بغرض الإعتدال على الذات كسياسة إيدولوجية (Amroune, 2014). (Isaga et al., 2015) في تلك المرحلة سيطرت الحكومة الجزائرية إداريا وبشكل مباشر على الأنشطة والإستثمارات الإقتصادية. لكن بعد فترة وجيزة، إتضح أن البلدان الرأس المالية المعتمدة إقتصاد السوق أكثر فعالية من البلدان المنتهجة الإقتصاد المخطط. فشل هذا الأخير وتشتت البلدان الإشتراكية حتم على الجزائر إختيار طريق الرأس مالية والإعتدال على إقتصاد السوق، بغرض تبني سياسات الإقتصاد الحر الفعال (Amroune et al., 2016). خلال المرحلة الإنتقالية أدركت البلدان الإشتراكية الناشئة والنامية وكذا الجزائر، أن قطاع (م.ص.م) جوهر التنمية الإقتصادية. بسبب الفوائد الإقتصادية المتولدة مثل: خلق فرص العمل، تعزيز الإيرادات الناتجة عن الضرائب، التنوع في المنتجات (Ngoma et al., 2017, p. 96). علاوة على ذلك، خلق قطاع (م.ص.م) في البلدان النامية مناصب عمل للطبقة غير الكفوة (Isaga et al., 2015).

حققت (م.ص.م) بالإقتصاديات الناشئة والنامية وكذا المتقدمة على حد سواء 70% من إجمالي الدخل العالمي، في حين وظفت 50% من القوى العاملة (Mares et Dlaskova, 2016, p. 79). وفقا (جواد، 2006) معدل مساهمة قطاع (م.ص.م) من الصادرات العالمية من المواد المصنعة ينحصر بين 25% و30%. هذا يؤكد أن تطوير قطاع (م.ص.م) يمكن أن يحفز النمو الإقتصادي. يحمل تصنيف (م.ص.م) وجهات نظر متعددة، توجد معايير كمية، نوعية ومختلطة تحدد حجم (م.ص.م). فمن الواضح أن المعايير الكمية متداولة بشكل كبير. وفقا للتعريف الكمي الصادر عن المفوضية الأوروبية (2003)، تصنف (م.ص.م) إلى ثلاث فئات: مصغرة، صغيرة ومتوسطة. ويعتمد التصنيف على 04 معايير وهي: عدد العمال، إجمالي الأصول، صافي الإيرادات السنوية والإستقلالية (Tigu et al., 2016).

في الجزائر توجد 03 معايير تحدد حجم (م.ص.م)، وهي: عدد الموظفين، رقم الأعمال السنوي ومجموع الحصيلة (الدخل) السنوية. ينحصر عدد الموظفين في (م.ص.م) بين 01 و250 عامل، بينما الحد الأعلى لرقم الأعمال والحصيلة

السنوية هو: 2 مليار دج و 0.5 مليار دج على التوالي (والي، 2018). يذكر أن (م.ص.م) في البلدان الناشئة والنامية تواجه قيود متعددة مثل: صعوبة الوصول إلى الأسواق التنافسية، عراقيل التمويل ورأس المال، ضعف مستوى المعرفة التكنولوجية والقدرات التنافسية (Amroune, 2014) (Banwo et al, 2017). في الواقع، قطاع (م.ص.م) بالجزائر معني بهذه الظروف الصعبة. ضغوطات المنافسة العالمية والمحلية تفرض على (م.ص.م) التكيف مع الظروف المتغيرة والإستجابة للتطورات. وبالتالي، لتحقيق التقدم والإستمرارية من المفيد إنشاء وتطبيق أنظمة داخلية جيدة التصميم مطابقة للمعايير الدولية مثل مواصفة الجودة ISO 9001 (Psomas et al., 2013).

ينطبق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على (م.ص.م) الخدماتية والتجارية والصناعية (ISO-9001، 2015). جوهر معيار ISO 9001 هو تلبية متطلبات العملاء، بغرض: توطيد العلاقة معهم، كسب ثقتهم، تعزيز رضاهم وولائهم (Neyestani, 2016). وبالمثل، أظهر (ديمينغ، 2009) أن نجاح المؤسسات يعتمد على رضا العملاء. فمن الواضح أن ممارسات نظام إدارة الجودة تحتوي أفكار أدركها رواد الجودة، مثل إدوار ديمينغ وجوزيف جوران، التصورات المدركة موثقة في شكل نظريات إدارة الجودة الشاملة، مثل عمليات إدارة الجودة ISO 9001 تعتمد على منهجية (دائرة) ديمينغ، والتي بدورها تشمل أربع مراحل، وهي: خطط، نفذ، إفحص والعمل على تجنب الأخطاء. غرضها الأساسي يكمن في حل المشكلات وتحسين العمل بإستمرار (والي، 2018). وفقا (Ilkay et al, 2012) معيار ISO 9001 يركز بطريقة منهجية على جودة النظام، بدلا من جودة المنتج، ويهتم بتحسين العمليات التي تقدم منتجات/خدمات مطابقة للمواصفات ومتسقة. في حين، عملية التحسين مستمرة، بهدف التكيف مع الظروف المتغيرة.

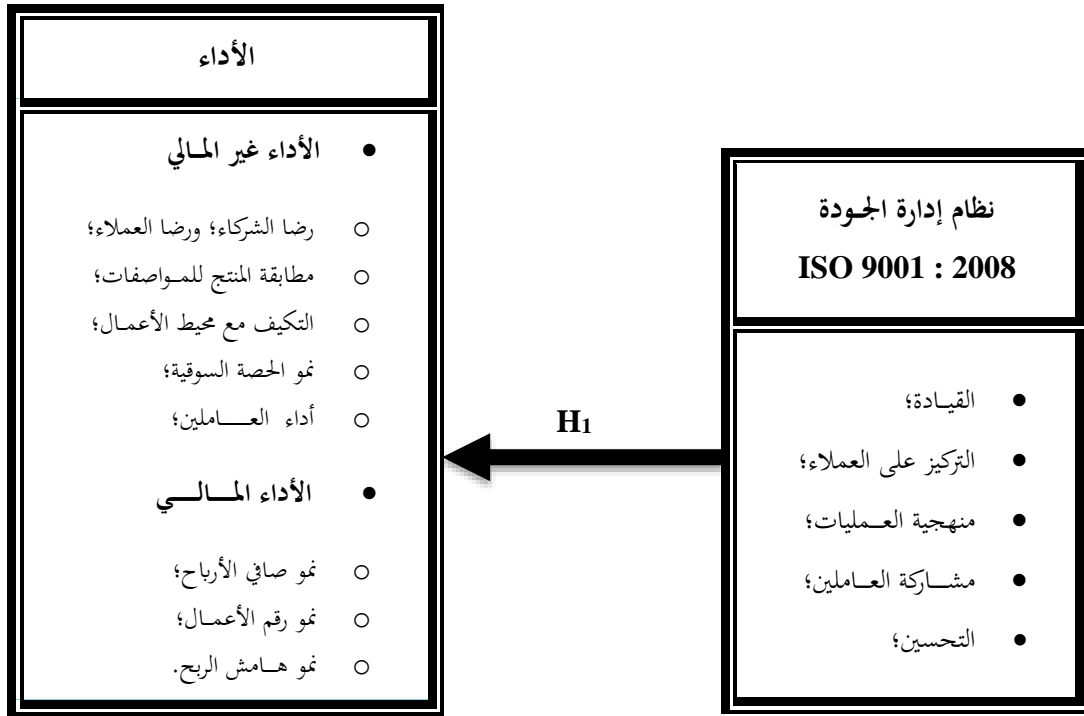
وفقا (Evangelos Psomas et al, 2013) مواصفة ISO 9001 لها القدرة على المساهمة في تعزيز رضا العملاء والحصة السوقية. في اليونان، أظهر (Christos V. Fotopoulos, 2010) أن السبب الذي دفع المؤسسات الإنتاجية (القطاع الغذائي) لإعتماد معيار ISO 9001 هو: إكتساب ميزة تنافسية في السوق، تحسين الجودة والإنتاجية، تخفيض التكاليف، إدارة العلاقات مع العملاء والمنافسون. في نفس السياق، وفقا (Kafetzopoulos et Dimitrios, 2010) تنفيذ (م.ص.م) الخدماتية مواصفة ISO 9001 ساهم في تحسين البيئة الداخلية. علاوة على ذلك، أدرك المؤلف أن "التركيز على العميل والتحسين المستمر" أبرز عوامل نجاح معيار ISO 9001 في هذا المجال.

في سياق ليتوانيا، وفقا (KAZILIUNAS, 2010) ظهر أن عوامل نجاح المؤسسات التجارية المعتمدة معيار ISO 9001 هي كالتالي: "التحسين المستمر (الأفراد، النظم والعمليات)، قياس الأداء، نظام المكافآت، العمل الجماعي والإتصالات". العوامل المذكورة لها القدرة على تحسين الأداء المالي. حسب دراسة (Hoowuntee Sepaul, 2017)

أظهرت نتائج 11 دراسة تجريبية من 2003 إلى 2015 أن معيار ISO 9001 ساهم في تحسين التجارة الدولية في البلدان الناشئة والنامية، من أبرزها: إيران وماليزيا. في حين، يظهر أن الصادرات تعززت بشكل كبير بعد الإعتماد. في المقابل، أدركت الدراسات التجريبية المستخدمة في هذا البحث من 2010 إلى غاية 2019 أن نظام إدارة الجودة ISO 9001 أثبت جدارته للبلدان الناشئة والنامية، وعلى الرغم من تباين نشاط وقطاع وكذا حجم المؤسسة يمكن الوصول إلى التحسين المستمر للأداء. البلدان المعنية هي: العراق، اليونان، كرواتيا، الفلبين، أوزبكستان، إسبانيا، إيطاليا والبرتغال. في حين، يظهر أن النتائج التي حققتها المؤسسات المعتمدة مواصفة ISO 9001 تختلف من سياق لآخر. في الحقيقة، مازال هناك لبس حول هذا الموضوع في السياق الجزائري، بسبب ندرة البحوث الأكاديمية في هذا المجال. وبالتالي، ستأخذ هذه الدراسة عينة من (م.ص.م) بولاية المسيلة كحالة تطبيقية، بغرض توضيح التساؤل التالي: هل نظام إدارة الجودة ISO 9001 يحسن من أداء (م.ص.م): حالة ولاية المسيلة، الجزائر؟.

الإشكالية المذكورة سابقا في الإطار النظري الخاص بدراسة (والي، 2018). والذي إستهدف معرفة إذا ما كانت مبادئ معيار ISO 9001 تؤثر على الأداء المالي وغير المالي. في حين، هدفت هذه الدراسة لتشخيص فاعلية مواصفة ISO 9001 ومستوى تأثيرها على أداء (م.ص.م) بولاية المسيلة. كما هو موضح أدناه، الغرض من فرضية البحث هو تحليل أداء (م.ص.م) المعتمدة معيار ISO 9001 في فترتين مختلفتين: قبل وبعد الإعتماد؛ بينما النموذج النظري للبحث يعرض مبادئ نظام إدارة الجودة ISO 9001 إصدار 2008 وأداء (م.ص.م)، المشكل من أداء مالي وأداء غير مالي. على وجه التحديد، النموذج النظري أدناه ينطبق على السياق الجزائري وكذا الدول النامية.

➤ **فرضية البحث (H₁):** الأداء بعد إعتماد مواصفة ISO 9001 أفضل (أكبر) من الأداء قبل الإعتماد: دراسة حالة (م.ص.م) بولاية المسيلة؛



الشكل -1- : النموذج النظري للبحث

2. الإطار المنهجي

لمعالجة إشكالية البحث، تم إجراء دراسة كمية شبه تجريبية، تركز على بيانات ميدانية. هدفت الورقة البحثية لتحليل أداء مجموعة من (م.ص.م) في فترتين مختلفتين، قبل وبعد اعتماد معيار ISO 9001. لجمع البيانات الميدانية، استخدمنا أداة الإستبيان مع إجراء بعض المقابلات مع خبراء مهنيين، بغرض فهم فلسفة إدارة الجودة ISO 9001.

1.2 مجتمع وعينة البحث

يتشكل مجتمع الدراسة من (م.ص.م) المستفاد من شهادة ISO 9001 بولاية المسيلة. بسبب حجم المجتمع المحدود في هذا السياق، تم اختيار عينة مشكلة من 04 (م. ص. م) معتمدة مواصفة ISO 9001، العينة المختارة منتشرة في الوسط، شرق وجنوب ولاية المسيلة. في حين، إستهدفت الورقة البحثية فئة الإطارات، فمن الواضح أن إستخدام التقنيات الإحصائية من بينها التحليل العملي الإستكشافي AFE يتطلب عينة كبيرة، تجدر الإشارة إلى أن بعض الأخصائيين في الإحصاء إختلفوا في تصنيف حجم العينة الأمثل لإجراء هذا النوع من التحليل. أظهر (تيغزة، 2012) أن الحد الأدنى لحجم العينة ينبغي أن يتجاوز 100 وحدة ملاحظة. بمعنى، حجم العينة ملائم للتحليل العملي الإستكشافي. وبالتالي، تم توزيع 145 إستبيان، آخذين في الحسبان نسبة إستجابة عينة البحث.

2.2 أداة البحث

أدوات البحث الكمي المستخدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية متعددة، بهدف جمع البيانات الميدانية إستخدمنا أداة الإستبيان. بناء وتطوير هذه الأداة مر عبر 3 خطوات. في الخطوة الأولى إستخدمنا سلم قياس الدراسات السابقة بغرض تشكيل مؤشرات المتغيرات المستقلة والتابعة، والتي بلغ عددها 12 سلم قياس. الدراسات التجريبية المستخدمة أجريت في سياق الدول النامية. في الخطوة الثانية، قمنا بتصميم الإستبيان إلى ثلاث محاور. المحور الأول يعرض خصائص (م.ص.م) والإطارات. في حين، المحور الثاني يقيس معيار ISO 9001 : 2008، والذي يشمل 05 مبادئ وهي: القيادة، التحسين، التركيز على العميل، منهجية العمليات ومشاركة العاملين. بينما المحور الثالث يتضمن مقاييس الأداء، قبل وبعد الإعتماد. إستخدمت الورقة البحثية مقياس ليكرت مستمر ذي 7 نقاط بهدف قياس مبادئ معيار ISO 9001 والأداء المالي وغير المالي، وتم إعتماد أسئلة غير مباشرة مثل: كم جيد؟ وكم موافق؟.

الخطوة الثالثة، هدفت للتحقق من الصدق الظاهري، تم تقديم الإستبيان النظري لخبراء أكاديميون بغرض التحقق من محتواه وتحكيمه، هؤلاء الخبراء مختصين في مجال إدارة الأعمال. إجمالاً، تضمن الإستبيان النظري 63 مؤشراً، تقيس مبادئ نظام إدارة الجودة ISO 9001 وأداء (م.ص.م). في هذه الخطوة تم حذف 15 مؤشر، حيث إتضح أنها تكرر نفس المحتوى، وبالتالي تبقى 48 مؤشر ستخضع للتنقية. في الواقع، إعتمدت الورقة البحثية وسيلة المقابلة الشخصية والبريد الإلكتروني بهدف إدارة الاستبيان. بلغ عدد الإستبيان الموزع 145، في حين إسترجعنا 130 إستبيان. علاوة على ذلك، ظهر أن بعض الإستبيانات تتسم بالمجاملة (الذاتية)، وبالتالي ألغى 23 إستبيان لا يتسم بالموضوعية. إجمالاً، من بين 145 يتوافر 107 إستبيان قابل للتحليل، وبالتالي نسبة إستجابة مفردات العينة هي: 73.79%.

3. تحليل المعطيات

بغرض التحقق من صدق وموثوقية أداة الإستبيان وكذا إختبار فرضية البحث إستخدمنا برنامج التحليل الإحصائي SPSS.22. في حين، إعتمدت الدراسة على إختبار t للعينات المترابطة، بهدف التحقق من الأداء قبل وبعد تبني معيار ISO 9001. من المهم توافق حجم العينة مع شروط التقنيات الإحصائية المستخدمة. النتائج أعلاه تظهر أن عدد الإستبيان القابل للتحليل ملائم للتحليل العاملي الإستكشافي وكذا تقنية ألفا كرونباخ وإختبار t للعينات المترابطة.

1.3 تنقية الاستبيان

فمن الواضح أن نتائج تحكيم الخبراء الأكاديميون أدركت 48 مؤشرا. وبالتالي، خضعت هذه المؤشرات للتنقية بواسطة التحليل العاملي الاستكشافي وطريقة ألفا كرو نباخ، بهدف التحقق من صدق وموثوقية أداة البحث. مرت عملية تنقية الاستبيان عبر خطوتين. في الخطوة الأولى، إختبر البحث قوة المؤشرات إحصائيا بإستخدام التحليل العاملي الاستكشافي "AFE". بينما في الخطوة الثانية، تحققنا من الإتساق الداخلي لأداة الاستبيان الخاص بنا بإستخدام تقنية Cronbach's Alpha. للتأكد من مدى كفاية حجم العينة للتحليل العاملي، الإختبار الإحصائي KMO يفى بالغرض، القيمة الأدنى لقبول هذا الإختبار هي: 0.6 (Anam Iqbal, 2017). النتائج الموضحة في الجدول -2- أدركت أن قيمة KMO تساوي 0.664، وهي معنوية إحصائيا. بما أن حجم العينة ملائم للتحليل العاملي الإستكشافي، ستحذف المؤشرات من سلم القياس المعني؛ إذا كانت درجة تشبعها (λ) أقل من قيمة 0.5.

الجدول -1-: نتائج إختبار KMO et test de Bartlett

• Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		0,664
• Test de sphéricité de Bartlett	○ Khi-deux approx.	4240,302
	○ ddl	1596
	○ Signification	0,000

المصدر: مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS.22

كما هو موضح أعلاه، يتوافر 48 مؤشرا يقيس أبعاد مواصفة ISO 9001 والأداء (قبل وبعد الإعتماد). في الخطوة الأولى، أدركت الورقة البحثية أن 08 مؤشرات درجة تشبعها أقل من قيمة 0.5. في حين، وجدنا أن القوة العاملة ل 40 مؤشرا في المستوى. الجدول -2- يتوافر به المعلومات الكافية. بغرض التحقق من موثوقية أداة البحث من ناحية الإتساق الداخلي، سيتم إزالة المؤشر من سلم القياس المعني إذا تعدى معامل Cronbach's Alpha (α) قيمة (0.9)،

أو إنخفض أقل من قيمة (0.7). (Amroune, 2015, p. 225) إجمالاً، أظهرت نتائج الخطوة الثانية وجود 3 مؤشرات غير مستوفية للمعايير المذكورة، وبالتالي من بين 40 مؤشراً تبقى 37 مؤشراً سيخضع للاختبار t.

الجدول -2-: نتائج تنقية الاستبيان

ألفا كرونباخ α	القوة العائلية λ	المؤشرات	المتغيرات
0.807	0.778	ISO. 1	➤ القيادة؛
	0.623	ISO. 2	
	0.608	ISO. 3	
	0.677	ISO. 4	
	0.615	ISO. 5	
	0.567	ISO. 6	
	0.630	ISO. 7	
0.891	0.575	ISO. 8	➤ التحسين؛
	0.709	ISO. 9	
	0.709	ISO. 10	
	0.701	ISO. 11	
	0.684	ISO. 12	
	0.692	ISO. 13	
	0.569	ISO. 14	
0.838	0.670	ISO. 16	➤ التركيز على العميل؛
	0.630	ISO. 17	
	0.551	ISO. 18	
	0.536	ISO. 19	
	0.646	ISO. 20	
0.731	0.577	ISO. 21	➤ منهجية العمليات؛
	0.601	ISO. 22	
	0.577	ISO. 23	
	0.511	ISO. 24	
0.899	0.686	ISO. 25	➤ مشاركة العاملين؛
	0.747	ISO. 26	
	0.722	ISO. 27	
	0.722	ISO. 28	
	0.752	ISO. 29	
0.888	0.588	PnF.1	➤ الأداء قبل الإعتماد؛
	0.632	PnF.2	
	0.596	PnF.3	
	0.574	PnF.4	
	0.503	PnF.5	
	0.725	PnF.6	
	0.549	PnF.7	
	0.515	PnF.8	

0.870	0.549	PnF.1	➤ الأداء بعد الإعتماد؛
	0.515	PnF.2	
	0.565	PnF.3	
	0.508	PnF.4	
	0.495	PnF.5	
	0.648	PnF.6	
	0.671	PnF.7	
	0.579	PnF.8	

المصدر: من إعداد المؤلف معتمدا على مخرجات برنامج SPSS.22

2.3 إختبار فرضية البحث

نتائج تنقية الاستبيان أظهرت أن سلامة القياس المستخدمة متسقة داخليا عند مستوى جيد-جيد جدا. للتحقق من فرضية البحث إستخدمت الدراسة معطيات أداء (م.ص.م) المعتمدة مواصفة ISO 9001. وبالتالي، المتغير المقاس هو الأداء قبل وبعد الإعتماد، ويتشكل من أداء مالي وغير مالي. في حين، إعتمدنا مقياس ليكرت مستمر ذي 7 نقاط. لدينا قاعدة بيانات تشمل 107 مشاهدة وهي أكبر من 30. فمن الواضح أن حجم العينة ملائم لإختبار t للعينات المترابطة. في الحقيقة، سيتم إجراء تحليل المعطيات وفق خطوتين، بهدف إختبار معطيات الأداء بالتفصيل.

1.2.3 الخطوة الأولى "تحليل معطيات العينة المترابطة للأداء الإجمالي"

في هذه الخطوة سيتم إستخدام معطيات متوسط الأداء الإجمالي، قبل وبعد إعتماد معيار ISO 9001. للتذكير، قبل التنقية كان الإستبيان يتوافر على سلمى قياس يتشكلان من 09 مؤشرات تقيس الأداء الإجمالي. أثناء التحقق من الإتساق الداخلي إتضح أن قيمة معامل Cronbach's Alpha (α) لإحدى المؤشرات تجاوز 0.9 مما إستلزم حذفه. إجمالا، يتوافر 08 مؤشرات تقيس الأداء الإجمالي في فترتين مختلفتين: قبل وبعد الإعتماد، سنختبر هذه المؤشرات بواسطة التقنية: إختبار t للعينات المترابطة وباستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.22. للإجابة على فرضية البحث، سنستدل على معنوية متوسط الفروق UD، إذا كان UD معنوي (دال) يمكننا إستكشاف إن كان هناك تحسن أو تراجع في الأداء الإجمالي من خلال إشارة متوسط الفروق. الجدول -3- يقدم المعلومات الكافية.

الجدول -3-: إختبار t للعينات المترابطة -تحليل الأداء الإجمالي-

المتغير المترابط	متوسط الأداء قبل	متوسط الأداء بعد	درجة الحرية	الإختلاف المعياري	الخطأ المعياري	ترابط العينتين	متوسط الفروق	إختبار t	المعنوية Sig
أداء إجمالي بعد - أداء إجمالي قبل	5,2237	6,1231	106	0,69399	0,06709	0,590	0,89931	13,404	0,000

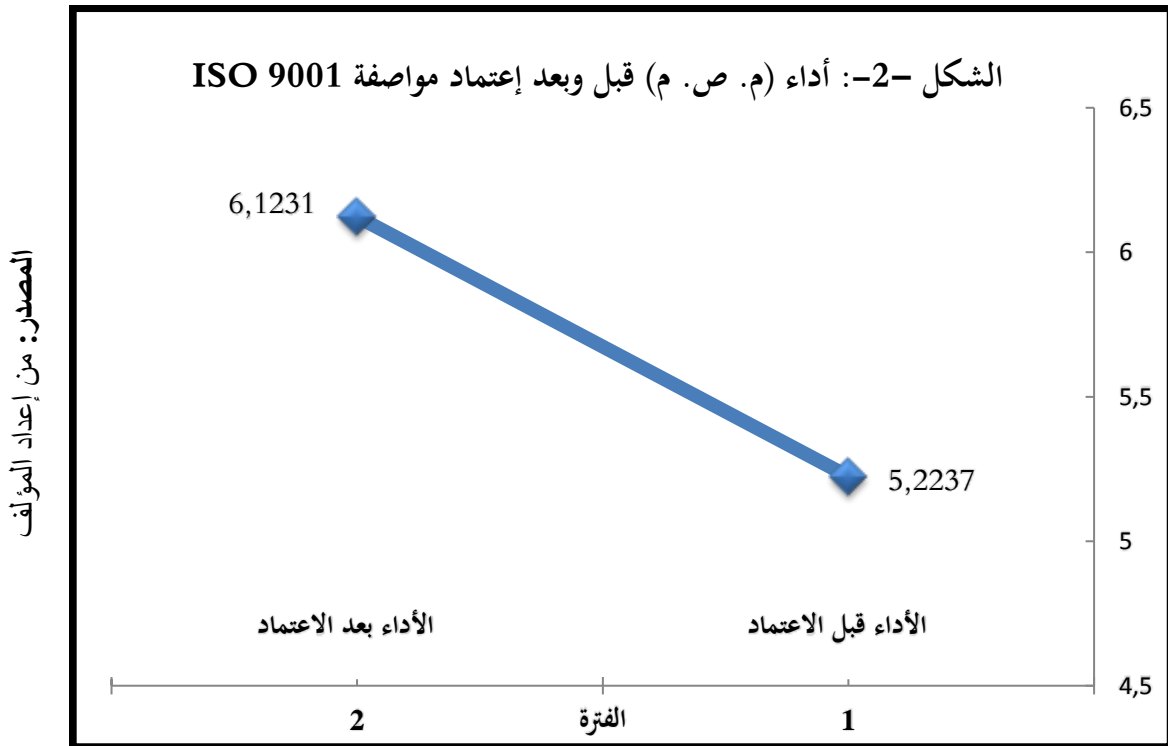
المصدر: مخرجات برنامج SPSS.22

● إشارة متوسط الفروق (UD)

○ متوسط الأداء الإجمالي قبل إعتماد معيار ISO 9001 : $Ut_1 = 5, 2237$.

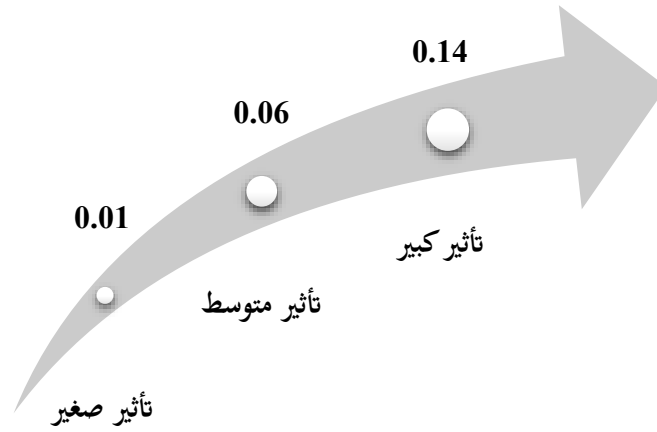
- متوسط الأداء الإجمالي بعد اعتماد ISO 9001 : $Ut_2 = 6,1231$.
- متوسط الفروق أكبر من صفر ($UD > 0$)، لدينا: $UD = Ut_2 - Ut_1 = 0,89931$.
- **معنوية متوسط الفروق (UD)**
 - متوسط الفرق دال إحصائيا وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05، لدينا: ($P. value = 0.000 < 0.05$)؛
 - قيمة الإحصائية t المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية ($t_{obs} > t_{tab}$)، لدينا: $13.404 > 1.96$ ؛
- **القرار:** متوسط الفروق (UD) معنوي، وإشارة هذا الفرق موجبة (أكبر من صفر).

في الواقع، أدركت الورقة البحثية أن قوة الإختبار أقل من مستوى المعنوية 0.05 وكذا إختبار t معنوي وإشارة متوسط الفروق موجبة. وبالتالي، نستنتج أنه هناك تحسن إيجابي في أداء (م.ص.م) بولاية المسيلة بعد اعتماد مواصفة ISO 9001. الشكل -1- يوضح مدى التحسن في الأداء بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001. لمعرفة مستوى هذا التحسن سيتم حساب حجم الاثر.



❖ حجم الأثر

يستخدم حجم الأثر لتحديد نسبة التباين في المتغير التابع الذي تفسره أبعاد المتغير المستقل (بوعبدالله، 2017). بما أن نتائج الخطوة الأولى أظهرت أنه هناك تحسن في أداء (م. ص. م) المعتمدة نظام إدارة الجودة ISO 9001، وهذا التحسن معنوي، هذه الفكرة تقودنا لحساب حجم الأثر، بغرض إستكشاف نسبة التباين المفسر. بما أننا إستخدمنا اختبار t ستودنت، في هذه الحالة سيتم حساب حجم الأثر بواسطة مربع إيتا " η^2 " الخاص بكوهين، تتراوح قيمته بين 0 و 1. في حين، توجد ثلاث مستويات تحدد مستوى التأثير (Cohen, 1988)، أنظر للشكل -3-.



الشكل -3-: مستويات حجم الأثر

بلغ حجم الأثر قيمة 0.62 وهي أكبر من 0.14. بمعنى، حجم الأثر كبير. هذه النتيجة تؤكد أن أداء (م.ص.م) بولاية المسيلة تحسن بشكل كبير بعد اعتماد نظام إدارة الجودة ISO 9001. أنظر للجدول -4-.

الجدول -4-: حجم تأثير مواصفة ISO 9001 على الأداء

$\frac{t^2}{t^2+n-1} = \eta^2$			
مستوى حجم الأثر	قيمة حجم الأثر	حجم العينة (n)	معامل الثقة t
كبير	0.62	107	13.404

نتائج الخطوة الأولى تظهر أن متوسط أداء (م.ص.م) بعد اعتماد مواصفة ISO 9001 أكبر من متوسط أدائها قبل الاعتماد لدينا: $(U_{t_2} = 6,1231) < (U_{t_1} = 5.2237)$. في حين، قوة إختبار متوسط الفروق تساوي 0.00، وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية 0.05. إضافة إلى ذلك، نجد أن القيمة الفعلية لمعامل الثقة t أكبر من القيمة الجدولية لدينا: $1.96 < 13.4$. النتائج المدركة تفند الفرضية الصفرية H_0 ، وبالتالي سنستدل على الفرضية البديلة H_1 ، بمعنى: نظام إدارة الجودة ISO 9001 يحسن من أداء (م.ص.م) بولاية المسيلة عند مستوى ثقة 95%. ووفقا لنتيجة معادلة مربع إيتا الخاصة بكوهين (1988)، إتضح أن قيمة حجم الأثر تساوي: $\eta^2 = 0.62$. فمن الواضح أن الأداء تحسن بشكل كبير بعد الاعتماد، وبالتالي من المفيد تحديد المؤشرات التي تحسنت بدقة، مع تحديد مستوى حجم الأثر.

2.2.3 الخطوة الثانية "تحليل مؤشرات الأداء المالي وغير المالي (قبل وبعد الاعتماد)"

يهدف إجراء الخطوة الثانية إلى إختبار كل من الأداء غير المالي والأداء المالي على حدا، قبل وبعد اعتماد معيار ISO 9001، أولا، سنختبر متوسط الفرق بشأن الأداء المالي والأداء غير المالي، هذا يسمح لنا برؤية مستوى التحسن. ثانيا، سنختبر مؤشرات الأداء المالي وغير المالي بالتفصيل، بغرض معرفة محددات الأداء التي تحسنت. قبل تنقية الإستبيان كان يتوافر 06 مؤشرات تقيس الأداء غير المالي، و 03 مؤشرات تقيس الأداء المالي، بينما أثناء التحقق من الإتساق الداخلي لأداة الإستبيان أدركنا أن سلم قياس الأداء غير المالي غير متسق داخليا، بسبب تجاوز قيمة معامل ألفا كرونباخ (α) لهذا السلم 0.9. وبالتالي، من بين 06 مؤشرات حذفنا مؤشرا واحدا لا يستوفي المعايير المذكورة وهو: أداء العاملين.

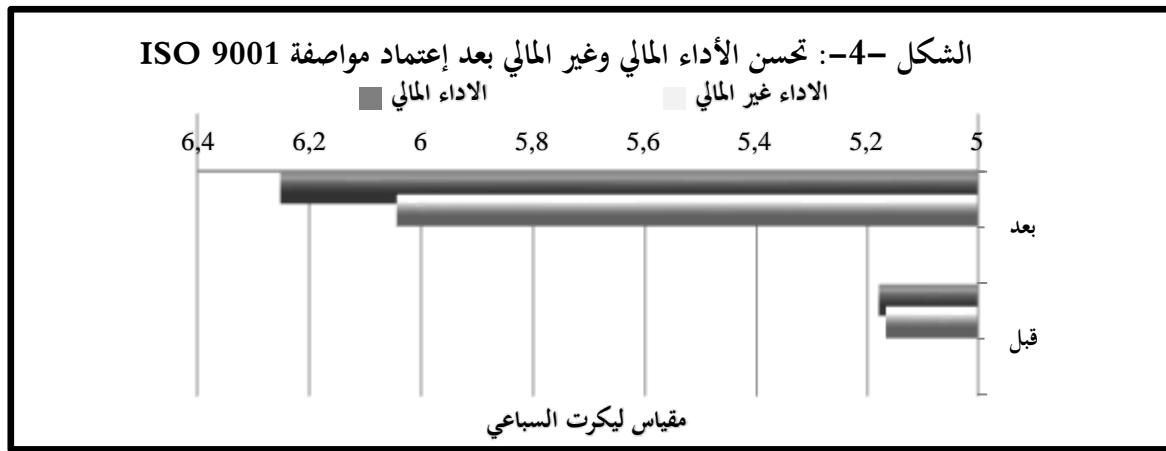
يعرض الجدول -5- نتائج إختبار t للعينات المترابطة، لكل من الأداء المالي والأداء غير المالي. تظهر نتائج الإختبار أن متوسط فروق الأداء المالي معنوي، حيث أدركت نتائج التحليل أن قوة الإختبار تساوي 0.00. وكذلك إختبار t ستودنت دال إحصائيا، نجد أن القيمة الفعلية تساوي 11,766 وهي أكبر من قيمة t الجدولية المقدرة ب 1.96. بما أن إحصائيات الإختبار معنوية وموجبة؛ هذا يعني أن الأداء المالي بعد الاعتماد أكبر. في المقابل، تبين أن متوسط الفرق الخاص بالأداء غير المالي دال إحصائيا عند مستوى 0.00، هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية 0.05. في حين، القيمة الفعلية لمعامل الثقة t أكبر من القيمة الجدولية (قيم موجبة). فمن الواضح أن الأداء غير المالي بعد اعتماد معيار 9001 ISO أكبر عن الأداء غير المالي قبل الاعتماد. نتائج هذا التحليل تؤكد أن الأداء المالي وغير المالي بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 أفضل. لمعرفة مستوى التحسن إطلع على الجدول -5-.

الجدول -5-: إختبار t للعينات المترابطة -الأداء المالي وغير المالي-

01) إختبار t للعينات المترابطة -الأداء المالي-									
متوسط الأداء المالي-قبل-	متوسط الأداء المالي -بعد-	متوسط الفروق UD	الإنحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجة الحرية	إختبار t	Sig	حجم الأثر	مستوى التحسن
5.1792	6.2516	1.07233	0,93831	0,09114	105	11,766	0,000	0.56	كبير
02) إختبار t للعينات المترابطة -الأداء غير المالي-									
متوسط الأداء غير المالي-قبل-	متوسط الأداء غير المالي -بعد-	متوسط الفروق UD	الإنحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجة الحرية	إختبار t	Sig	حجم الأثر	مستوى التحسن
5.1667	6,0435	0.87679	0,80264	0,07759	106	11,300	0,000	0.54	كبير

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.22

النتائج الموضحة أعلاه، تثبت أنه هناك تحسن في أداء (م.ص.م) الحاصلة على شهادة ISO 9001 بولاية المسيلة، وهذا التحسن شمل الأداء المالي وغير المالي. المعلومات الأولى المتعلقة بالأداء غير المالي، أظهرت أنه هناك تحسن كبير في هذا الجانب بعد تبني فلسفة الجودة، نجد أن حجم تأثير نظام إدارة الجودة ISO 9001 على الأداء المالي بلغ قيمة 0,56، وهي أكبر من 0.14. في حين، المعلومات الثانية المرتبطة بالأداء المالي، أدركت أنه هناك تحسن كبير في الأداء غير المالي بعد الإعتماد، حيث بلغ حجم الأثر قيمة 0.54. الشكل -4- يوضح نتائج التحليل بشكل جيد.



المصدر: من إعداد المؤلف

النتائج السابقة أظهرت أن المواصفة ISO 9001 عززت أداء (م.ص.م) بولاية المسيلة، وهذا التحسن بلغ مستوى كبير. من هذا المنطلق تم تحليل الأداء غير المالي والأداء المالي بالتفصيل، بغرض تحديد المؤشرات المالية وغير المالية التي تحسنت بدقة. الأداء المالي يتشكل من 03 مؤشرات. في حين، الأداء غير المالي يتضمن 05 مؤشرات، قبل وبعد الإعتماد. الجدول رقم -6- يعرض المؤشرات المالية وغير المالية التي شملها التحسن. أظهرت نتائج إختبار t للعينات المترابطة أن متوسط الفروق الخاص بالمؤشرات المالية وغير المالية جميعها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.00، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05. علاوة على ذلك، أدركنا أن إختبار t ستودنت معنوي (جل المؤشرات معنوية).

نتائج هذا البحث تؤكد أنه هناك تحسن إيجابي في مؤشرات الأداء المالي والأداء غير المالي بعد إعتماد نظام إدارة الجودة ISO 9001. في هذا الصدد، ظهر أن مؤشرات الأداء غير المالي تحسنت عند مستوى كبير وهي كالتالي: جودة المنتج/الخدمة، رضا العملاء والشركاء، الحصة السوقية والتكيف مع محيط الأعمال. في حين، أدركنا أن مؤشرات الأداء المالي بعد إعتماد مواصفة ISO 9001 تحسنت أيضا بشكل كبير، المؤشرات المعنية هي: رقم الأعمال، العائد على المبيعات والربح الصافي. أنظر للجدول رقم 06. هذا الأخير، يعرض حجم تأثير نظام إدارة الجودة ISO 9001 على مؤشرات الأداء. فمن الواضح أن حجم تأثير مواصفة ISO 9001 على مؤشرات الأداء المالي أكبر. الشكل - 5 - يوضح مدى التباين في مؤشرات الأداء المالي وغير المالي، قبل وبعد الإعتماد.

الجدول -6-: نتائج إختبار t للعينات المترابطة -تحليل مؤشرات الأداء المالي وغير المالي-

- تحليل مؤشرات الأداء غير المالي -

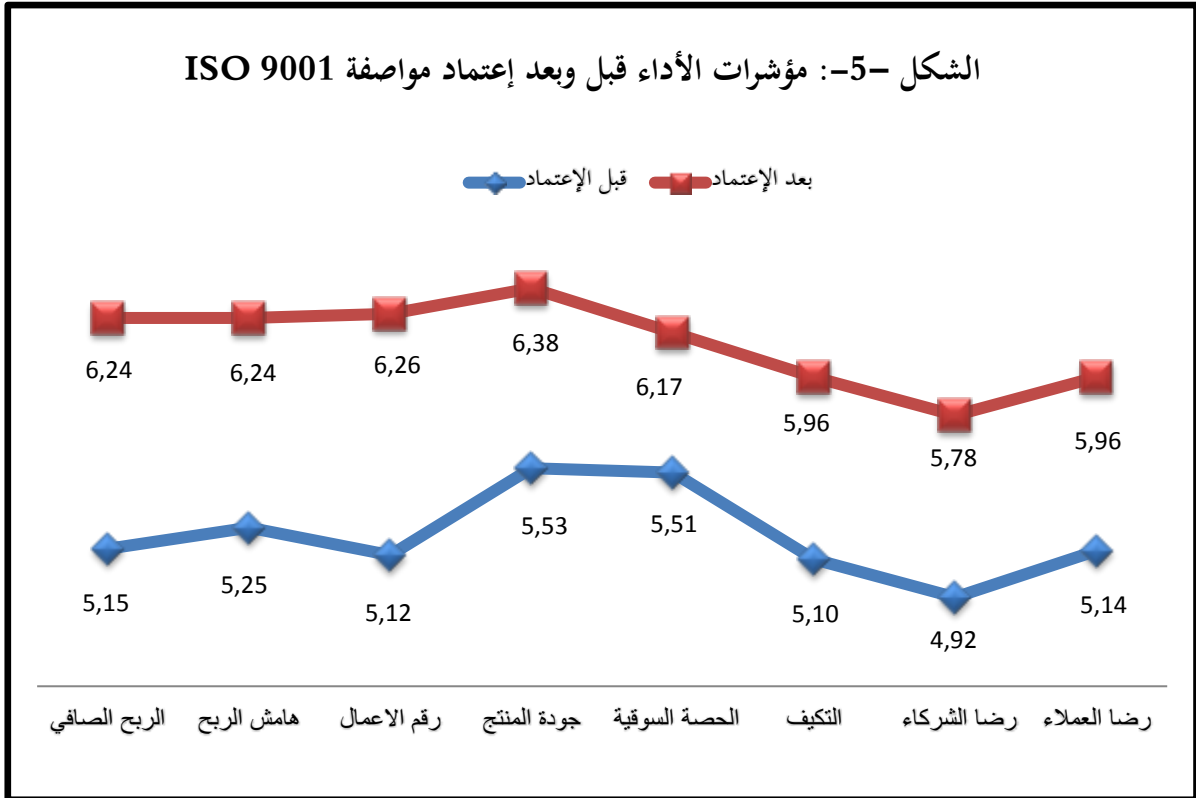
مستوى التحسن	حجم الأثر	Sig	درجة الحرية	t	الخطأ المعياري	الإنحراف المعياري	متوسط الفرق	متوسط المؤشر "بعد"	متوسط المؤشر "قبل"	مؤشرات الأداء غير المالي	إختبار t
كبير	0.39	0,000	106	8,365	0,098	1,017	0.822	5,96	5,14	• رضا العميل؛	(1)
كبير	0.38	0,000	102	7,967	0,107	1,088	0.854	5,78	4,92	• رضا الشركاء؛	(2)
كبير	0.43	0,000	104	8,875	0,098	1,001	0.867	5,96	5,10	• التكيف مع محيط الأعمال؛	(3)
كبير	0.25	0,000	105	6,024	0,110	1,129	0.660	6,17	5,51	• نمو حصة السوقية؛	(4)
كبير	0.32	0,000	105	7,047	0,120	1,241	0.849	6,38	5,53	• مطابقة المنتج للمواصفات؛	(5)

-تحليل مؤشرات الأداء المالي-

مستوى التحسن	حجم الأثر	Sig	درجة الحرية	t	الخطأ المعياري	الإنحراف المعياري	متوسط الفرق	متوسط المؤشر "بعد"	متوسط المؤشر "قبل"	مؤشرات الأداء المالي	إختبار t
كبير	0.58	0,000	105	12,235	0,093	0,961	1,142	6,26	5,12	• تطور نمو رقم الأعمال؛	(6)
كبير	0.51	0,000	104	10,510	0,094	0,966	0,990	6,24	5,25	• تطور الربح من المبيعات؛	(7)
كبير	0.46	0,000	104	9,581	0,113	1,161	1,086	6,24	5,15	• تطور نمو الأرباح الصافية.	(8)

المصدر: من إعداد المؤلف معتمدا على مخرجات برنامج SPSS.22

الشكل -5- مؤشرات الأداء قبل وبعد اعتماد مواصفة ISO 9001



المصدر: من إعداد المؤلف

4. مناقشة نتائج البحث

هدفت الورقة البحثية لتحليل أداء (م. ص. م) المعتمدة نظام إدارة الجودة ISO 9001 في فترتين مختلفتين، قبل وبعد الاعتماد. في الواقع، تم إجراء دراسة كمية إستنتاجية شبه تجريبية. في حين، إستخدمنا أداة الإستبيان لجمع البيانات الميدانية. تم تطبيق النموذج النظري للبحث على أربع (م.ص.م)، حيث تتموقع في شرق ووسط وجنوب ولاية المسيلة، من وجهة نظر الإطارات المسيرة، والذي بلغ عددهم 107 مستجوب. إستمدت الدراسة على البرنامج الإحصائي SPSS.22. في حين، إستخدمنا التقنية الإحصائية إختبار t للعينات المترابطة بغرض إختبار فرضية البحث.

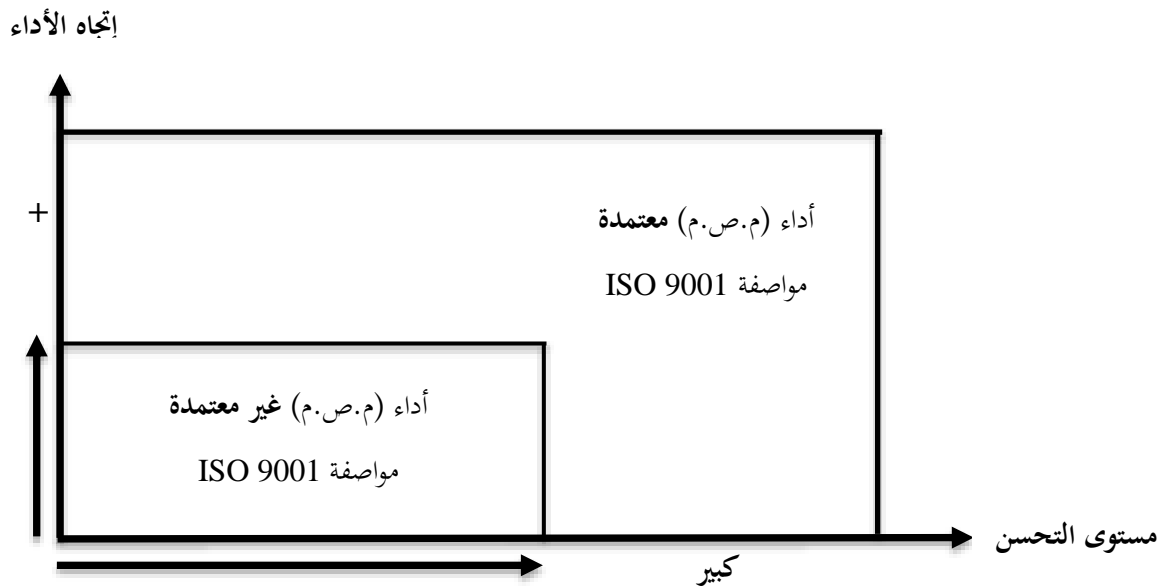
إستخدمت الورقة البحثية معطيات الأداء قبل وبعد اعتماد نظام إدارة الجودة ISO 9001، بهدف معرفة إن كان هناك تحسن في الأداء مالي والأداء غير مالي. تحليل معطيات الأداء تجسد من خلال خطوتين. في الخطوة الأولى، حللنا الأداء الإجمالي قبل وبعد اعتماد مواصفة ISO 9001، بينما في الخطوة الثانية إختبرنا مؤشرات الأداء المالي وغير المالي، قبل وبعد الاعتماد. في الحقيقة النتائج التي توصلنا إليها فندت الفرضية الصفرية. وبالتالي، إستندنا على الفرضية البديلة. الجدول -7- يلخص نتائج التحقق من فرضية البحث.

الجدول -7-: ملخص نتائج التحقق من فرضية البحث

الفرضية	صياغة الفرضية	نتيجة الإختبار
الفرضية البديلة:	■ نظام إدارة الجودة ISO 9001 يحسن من أداء (م.ص.م): دراسة ميدانية على عينة من (م.ص.م) بولاية المسيلة.	تأكدت

المصدر: من إعداد المؤلف

في الواقع، أدركنا أن أداء (م.ص.م) بولاية المسيلة تحسن إيجابا بعد اعتماد معيار ISO 9001، بلغ حجم الأثر لهذا التحسن مستوى كبير. التحسن شمل الأداء المالي والأداء غير المالي، بلغ حجم الأثر لكلاهما مستوى كبير. علاوة على ذلك، ظهر أن مؤشرات الأداء غير المالي الخمس تحسنت بعد الاعتماد، المؤشرات غير المالية المعنية هي: قابلية التكيف مع محيط الأعمال، رضا العميل، رضا الشركاء، مطابقة المنتج/الخدمة للمواصفات والحصة السوقية. إضافة إلى ذلك، أدركت الورقة البحثية أن مؤشرات الأداء المالي تحسنت بعد التبنى وهي كالتالي: رقم الأعمال، الربح من المبيعات وصافي الأرباح. في حين، بلغ مستوى حجم الأثر بشأن المؤشرات المالية وغير المالية مستوى كبير. في الحقيقة، يظهر أن التباين المفسر في مؤشرات الأداء المالي أكبر. الشكل -5- يوضح مدى التباين في المؤشرات المالية وغير المالية، قبل وبعد تطبيق مواصفة ISO 9001. يتجسد ملخص نتائج التحقق من فرضية البحث في الشكل -6-.



الشكل -6-: ردة فعل أداء (م.ص.م) بعد اعتماد مواصفة ISO 9001

أظهرت الورقة البحثية أنه هناك تحسن إيجابي كبير في أداء (م.ص.م) بولاية المسيلة، يعزى هذا التحسن لمواصفة ISO 9001. النتائج الموضحة تحمل في طياتها أوجه تشابه وتوافق مع تلك التي توصلت إليها الدراسات التجريبية المستخدمة. وفقا (Shwu-Ing Wu, 2010) أدرك أن معيار ISO 9001 عزز بشكل إيجابي أداء المؤسسات الإلكترونية بتايوان، إستخدم المؤلف بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء، التحسن شمل 5 وجهات نظر، من المنظور المالي يمكن لمواصفة ISO 9001 تحسين الربحية والإنتاجية. من منظور العملاء يمكن تعزيز: رضا وثقة وولاء العميل على المدى الطويل. إضافة إلى ذلك، يظهر أن معيار ISO 9001 يمكن أن يحسن إيجابا العمليات الداخلية، منظور التعلم والنمو وكذا منظور مهمة الشركة مثل: السمعة والعلامة التجارية. وبالمثل، في أمريكا أدرك (Eli Kofi Aba, 2016) أن الشركات المالية المعتمدة مواصفة ISO 9001 تملك أداء تشغيلي أفضل من الشركات غير المعتمدة.

وقد جادل (Ilkay et al, 2012) هذه الحقيقة، حيث أدرك في سياق تركيا أن (م.ص.م) المعتمدة مواصفة ISO 9001 تعزز أدائها من وجهة نظر الأداء المالي والوضع التنافسي فقط. في حين، لم تتأثر العمليات الداخلية (الإنتاجية) ومنظور العملاء بممارسات معيار ISO 9001. أوجه التشابه بين نتائج (Ilkay et al, 2012) و (Shwu-Ing Wu, 2010) تشير في نفس اتجاه النتائج التي أدركتها الدراسة، إتضح أن الأداء المالي وقابلية التكيف مع محيط الأعمال تحسنا بشكل كبير بعد اعتماد مواصفة ISO 9001. وبالمثل، في سياق ولاية عنابة (الجزائر) أظهر (حمزاوي، 2012) أن فلسفة ISO 9001 يمكن أن تقدم فوائد متعددة لقطاع (م.ص.م) مثل: زيادة رضا العملاء وكذا الربحية. وفقا (Dimitrios et al., 2013) كشف أن العلاقة إيجابية بين معيار الجودة ISO 9001 ومؤشرات الأداء التنافسي مثل: سرعة التسليم والإستجابة، جودة المنتج، المرونة، تخفيض التكاليف التشغيلية والإنتاجية.

أكد (Chiarini, 2016) أن تطبيق معيار ISO 9001 عزز رضا العميل المستفيد من الخدمات بالمنظمات الإيطالية. فمن الواضح أن تقديم منتجات مطابقة للمواصفات باستمرار سيتسبب في زيادة رضا العملاء. نتائج الورقة البحثية تتوافق بشكل جيد مع نتائج الدراسات التجريبية السابقة. وفقا (Neyestani, 2016) تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يمكن أن يعزز مؤشرات الأداء المالي وغير المالي، أظهرت نتائج الورقة البحثية أن ممارسات إدارة الجودة وعملياته تسببت في تحسن العمليات الداخلية وكذا زيادة رضا العملاء ونمو الحصة السوقية. في حين، أدرك المؤلف أن الربحية ومعدل المبيعات وكذا العائد على الأصول في المنظمات المعتمدة مواصفة ISO 9001 أكبر. وبالمثل، كشف (Alcina A. and Heras, 2016) أن مبادئ نظام إدارة الجودة ISO 9001 ترتبط إيجابا بنمو المبيعات.

وفقا (أصفا، 2017) أداء الشركات العراقية تعزز بعد إعتما نظام إدارة الجودة ISO 9001. مؤشرات الأداء المالي المعنية هي: نمو الأرباح الصافية وإنخفاض التكاليف. في حين، أدرك أن المؤشرات غير المالية التالية بعد الإعتما أفضل وهي: أداء العاملين، الوضع التنافسي، قلة الأخطاء في العمل. في سياق أوزبكستان، كشف (Asmat Nawaz, 2018) أن مؤسسات التصنيع تحسنت جودة منتجاتها إيجابا بعد إعتما مواصفة ISO 9001. في حين، أدرك (Emilio Ruisz, 2019) أن أداء الأعمال بالشركات الإسبانية تعزز إيجابا بعد إعتما فلسفة الجودة.

في الحقيقة، أدركت دراستنا أن معيار ISO 9001 حسن أداء (م.ص.م) بولاية المسيلة عند مستوى كبير، وهذا التحسن شمل الأداء المالي وغير المالي. وبالمثل أظهرت الدراسات التجريبية السابقة أن مواصفة ISO 9001 أثبتت فعاليتها في بعض البلدان الناشئة والنامية. الغرض الجوهرى لهذه المواصفة هو تعزيز قدرات المؤسسات على الإستجابة والوفاء بإستمرار بالمتطلبات التنظيمية والقانونية وبشكل خاص متطلبات العملاء على المدى الطويل. هدفت الورقة البحثية لتقديم شرحا موجزا يوضح لمدرء (م.ص.م) وكذا رجال الأعمال بولاية المسيلة كيف يمكن تعزيز الأداء المالي والأداء غير المالي، نتائج الدراسة الحالية أدركت أن فلسفة إدارة الجودة ISO 9001 أثبتت فعاليتها في هذا المجال. وبالتالي، من المفيد توسعة الدراسة في سياق الجزائر وكذا الدول النامية، بغرض التوصل لنتائج أكثر موضوعية.

5. الخاتمة

فمن المؤكد أن قطاع (م.ص.م) هو محرك التنمية الإقتصادية في البلدان الناشئة والنامية، بسبب ما يقدمه من مساهمات فعالة في المجال الإقتصادي والإجتماعي. في المقابل، تواجه (م.ص.م) في هذا السياق وبشكل خاص الجزائر تحديات مختلفة، بسبب ظروف بيئة الأعمال المتغيرة والأوضاع السياسية والإقتصادية غير المستقرة. المنافسة الشرسة في بيئة الأعمال الدولية كشفت أن (م.ص.م) في البلدان النامية غير قادرة على المنافسة. وبالتالي، من المفيد تعزيز القدرات التنافسية لهذا القطاع، بغرض تكيفه مع الضغوطات التنافسية الحالية. تناولنا في هذا البحث التقنية الإنتاجية/الخدمائية مواصفة ISO 9001، بسبب فعاليتها ومرونتها في ظل الظروف الحالية المتغيرة، غرضها الرئيسي تقديم حلول تتكيف مع مشاكل (م.ص.م). هذه الفكرة قادنا لإستكشاف أداء (م.ص.م) المستفادة من مواصفة ISO 9001 بولاية المسيلة، بهدف معرفة إن كان نظام إدارة الجودة ISO 9001 يحسن من الأداء المالي وغير المالي في هذا المجال.

في الواقع، أدركنا أن أداء (م.ص.م) المعتمدة مواصفة ISO 9001 تعزز أداؤها عند مستوى كبير. وبشكل أكثر تحديدا، إتضح أن الأداء المالي والأداء غير المالي تحسنا إجابا. من وجهة نظر الإطارات المستجوبين، يظهر أن التحسن الكبير يعزى لمواصفة ISO 9001. علاوة على ذلك، أدركت الدراسة أن مؤشرات الأداء المالي المتمثلة في: رقم الأعمال وكذا هامش الربح والأرباح الصافية تحسنت بعد الإعتماد. وبالمثل، بلغت مؤشرات الأداء غير المالي مستوى تحسن كبير وهي كالتالي: رضا العملاء والمساهمين، جودة المنتج، الحصة السوقية وقابلية التكيف مع محيط الأعمال.

تحمل الورقة البحثية في طياتها مساهمات أكاديمية وعملية محترمة. من الناحية النظرية، أدرك البحث أن معيار ISO 9001 أثبت جدارته لولاية المسيلة، أظهرت النتائج أن (م.ص.م) المعتمدة تعزز أداؤها بشكل كبير. فمن الواضح أن المواصفة ISO 9001 تقنية فعالة ومفيدة لدعم وتطوير قطاع (م.ص.م)، بسبب ممارسات إدارة العمليات وأنشطة الجودة المتعددة. من الناحية العملية، تعرض الورقة البحثية سلام قياس أداء (م.ص.م) المعتمدة ISO 9001، يمكن أن تقدم لمدرء (م.ص.م) المعتمدة إرشادات بشأن تقييم فعالية مواصفة ISO 9001، ويمكن إستخدامها لإستكتشاف العلاقات الإحصائية بين مختلف المؤشرات المالية وغير المالية، بغرض تشخيص وتعزيز الجوانب التي تؤثر على نشاط المؤسسة ووضعها الإقتصادي. النتائج السيكمترية لأداة القياس تستوفي للشروط المحددة.

الحد من هذا البحث، هو صعوبة الوصول إلى بيانات مالية (البيانات المالية التقليدية). لقياس الأداء المالي في فترات مختلفة، من المفيد إستخدام هذا النوع من البيانات، بهدف تعزيز فرص الوصول إلى نتائج موثوقة خالية من الإدراك. علاوة على ذلك، المعطيات الميدانية المستخدمة تشمل (م.ص.م) بولاية المسيلة فقط، وبالتالي هناك إحتمال ظهور نتائج مختلفة في باقي الولايات الجزائرية. للتحقق من فاعلية مواصفة ISO 9001، يستحسن توسعة الدراسة على نطاق واسع، لتشمل سياق الجزائر وكذا البلدان الناشئة والنامية. ومن المفيد، إجراء دراسة تجريبية كمية إستنتاجية تختبر أداء (م.ص.م) المعتمدة وغير المعتمدة معيار ISO 9001. وكذا العلاقة السببية بين مبادئ نظام ادارة الجودة ISO 9001 والأداء؛ بغرض إستكتشاف عوامل نجاح مواصفة ISO 9001 في السياق الجزائري.

المصادر والمراجع ❖

- Ahmadov, F. (2019, 02 14-15). The Evaluation of Small and Medium Enterprises Role in Economic Development of Azerbaijan. *International Scientific Conference on Economic and Social Development*(37), 397-408.
- Alcina A. and Heras. (2016, May). ISO 9001 Performance: A Holistic and Mixed-Method Analysis. *Review of International Comparative Management*, 17(2), 137-163.
- Amroune, B. (2014). Impact of upgrade programs on the performance of SMEs in an open and intense environment: the case of Algeria. *University of Quebec in Montreal, doctora lthesis*.
- Amroune, B. (2015). *Performance de l'entreprises -Batir la performance de la PME dans les pays èmergents et en développement: Cas de l'Algèrie-*. Saarbrucken, Allemagne: Editions universités Europeans (EUE).
- Anam Iqbal, M. A.-u.-H. (2017). An empirical investigation on TQM practices and knowledge sharing mediation in software industry. *The TQM Journal*, Vol. 29, No. 5, 725-743, P.732.
- Asmat Nawaz Khattak, M. I. (2018). Organization Development and Performance: The Impact of ISO 9001: 20015, ISO 14001: 2015 and OHSAS 18001 Interventions on Product Quality in Manufacturing Organizations of Pakistan. *Business & Economic Reviw*, 10(4), 27-54.
- Asmat Nawaz, K. M. (2018). Organization Development and Performance: The Impact of ISO 9001: 20015, ISO 14001: 2015 and OHSAS 18001 Interventions on Product Quality in Manufacturing Organizations of Pakistan. *Business & Economic Reviw*, 10(4), 27-54.
- Banwo et al. (2017). The Determinants of Location Specific Choice: SMEs in Developing Countries. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 7(16), 1-17.
- Chiarini, A. (2016). Strategies for improving performance in the Italian local government organizations: Can ISO 9001 really help? *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(3), 344-360.
- Christos V. Fotopoulos, E. L. (2010). ISO 9001: 2000 implementation in the Greek food sector. *The TQM Journal*, 22(2), 129-142.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2 ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- David Mares, G. D. (2016). Small and Midium-Sized Enterprizes- Opportunities and Challenges. *European Research Studies*, XIX(4), 78-87.
- Dimitrios Kafetzopoulos, K. G. (2013). Quality systems and competitive performance of food companies. *Benchmarking: An International Journal*, 20(4), 463-483.

- Domingues, N. (2018). Promotion agencies and SME Internationalization process: A blessing or a curse? *Journal International Entrep*, 58-81.
- Eli Kofi Aba, M. A. (2016). Impact of ISO 9001 certification on firms financial operating performance. *International Journal of Quality & Reability Management*, 33(1), 78-87.
- Emilio Ruisz, J. D. (2019). Do high performance work systems enhance business performance? Examining the midiating influence of total quality management. *Original scientific paper*, 37(1), 235-258.
- Evangelos Psomas et al. (2013). Quality systems and competitive performance of food companies. *Benchmarking: An International Journal*, 20(4), 463-483.
- Evangelos. Psomas, D. K. (2013). Quality systems and competitive performance of food companies. *Benchmarking: An International Journal*, 20(4), 463-483.
- Gabriela Tigu, D. P. (2016). Corporate Social Responsibility -An European Approach Through the Tourism SMEs Perspectives. *Amfiteatru Economic*, 18(10), 742-756.
- Hoowuntee Sepaul, A. C. (2017, April). The Importance of ISO 9001 on Developing Countries with Reference to International trade: A Review. *Indian Journal of Science and Technology*, 10(16), 01-05.
- Ilkay et al. (2012). The effect of the ISO 9001 quality management system on the performance of SMEs. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29(7), 753-778.
- Isaga et al. (2015). Owner-manager motives qnd the growth of SMEs in devloping countries: Evidence from the furniture industry in tanzania. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*, 7(3), 190-211.
- Kafetzopoulos, D. P. (2010). Critical factors for effective imlementation of ISO 9001 in SME service companies. *Managing Service Quality*, 20(5), 440-457.
- KAZILIUNAS, A. (2010). SUCCESS FACTORS FOR QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS: CERTIFICATION BENEFITS. *INTELLECTUAL ECONOMICS*, 8(2), 30-38.
- Mohamed Ngoma, A. E. (2017). Internationalisation of SMEs: does enterpreneurial orientation matter? *World Journal of Enterpreneurship, Management and Sustainable Development*, 13(2), 96-113.
- Neyestani, B. (2016). Effects of ISO 9001 on Non-Financial and Financial Performance in the Organizations: A Review. Department of Civil Engineerin, de la Salle University, manila, Philippines.
- pinte, C. (2009). *10 clés pour réussir sa certification (iso 9001/2008)* (2em édition ed.). afnor.
- Roussel P, W. F. (2005). *Management des ressources humaines: Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales*. Bruxelles, Belgique: éditions de Boeck Université.
- Shwu-Ing Wu, S.-Y. L. (2010). The performance measurement perspectives and causal relationship for ISO-certified companies: A case of opto-electronic industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(1), 27-47.

- Amroune. B, Taieb Hafis, Prosper Bernard, Michel Plaisent, Cataldo Zuccaro. (2016). Upgrade Programs for Small and Medium-Sized Enterprises "SMEs", Performance, Analysis: The Case Of Algeria. *Journal of Marketing and Management*. 46-17، (2)7،
- الشريف حمزاوي. (ديسمبر، 2012). إسهاد المطابقة مع معايير ISO 9001: دوافعه وأثاره على الأداء التنظيمي- تحليل تجارب ثلاث مؤسسات جزائرية صغيرة ومتوسطة. *مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية* (32).
- أحمد بوزيان تيغزة. (2012). *التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي "مفاهيمها ومنهجيتها بتوظيف حزمة SPSS وليزر LISREL"*. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان: الطبعة الأولى.
- بوجمعة عمرون، صلاح بوعبدالله. (أبريل، 2017). محاضرات الدورة التكوينية على برنامج SPSS. المسيلة، قسم التسيير، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
- رجاء محمود ابوعلام. (2009). *التحليل الاحصائي للبيانات باستخدام برنامج SPSS*. (الطبعة الثالثة، المحرر) القاهرة، مصر: دار النشر للجامعات.
- عيسى والي. (2018). أثر نظام إدارة الجودة ISO 9001 على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: حالة المسيلة. جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر: مذكرة ماستر.
- مرتضى سعيد أصفاد. (2017). تقييم واقع أداء المنظمات قبل وبعد تطبيق نظم إدارة الجودة الايزو 9001 باستخدام بطاقة الأداء المتوازن- دراسة حالة في شركة الحفر العراقية في البصرة. *مجلة كلية المأمون الجامعة*، 29، 40-63.
- نبيل جواد. (2006). *إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة* (الإصدار 01). الجزائر: الجزائرية للكتاب.
- هاغستروم روبيت إيدوارد ديمينغ. (2009). *إدارة الجودة الشاملة أسس ومبادئ وتطبيقات*. مصر: دار كنوز للنشر و التوزيع
- ISO-9001. (2015). دليل المواصفة الدولية ISO 9001: 2015. المعهد الوطني للتقييس.