مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: تشخيص واقع تطبيق بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة استطلاعية لآراء العاملين في عدد من المؤسسات الصناعية لولاية بسكرة
اسم الكاتب: د. بن عيشي عمار
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3584
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 22:55 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تـنـمية الرافديـن
العدد ١١٨ المجلد ٣٧ لسنة ٢٠١٨

تشخيص واقع تطبيق بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة استطلاعية لأراء العاملين في عدد من المؤسسات الصناعية لولاية بسكرة

Diagnosis of the reality of total quality management application in some Algerian industrial enterprises Prospective study of workers views in some industrial enterprises of the Province of Biskra

الدكتور بن عيشي عمار
Benaichi_ammar@yahoo.fr
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة محمد خيضر بسكرة – الجزائر–

Ammar Ben Aichi(PhD)
Faculty of Economic and Commercial Science and Management sciences
Mohamed Kheider University
Biskra – Algeria
Benaichi_ammar@yahoo.fr

تأريخ استلام البحث ٢٠١٣/١١/٦ تأريخ قبول النشر ٢٠١٤/٢/٢٦

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص واقع تطبيق بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، ومن أجل تحقيق ذلك قام الباحث باختيار عينة عشوائية عددها ١٥٠ عامل من مجتمع الدراسة والمتمثل في عدد العمال العاملين مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ومؤسسة الصناعات النسيجية ومطاحن الكبرى للجنوب بولاية بسكرة. وزعت عليهم استبانه وتم التحقق من صدقها وثباتها، أجريت عملية التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي spss، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: تركز المؤسسات الصناعية الجزائرية المبحوثة على التحسين المستمر وذلك بتحسين جودة المنتجات المقدمة إلى زبائنها باستمرار، كما تعمل على الاهتمام بزبائنها من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم،لا توجد فروق في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تعزى إلى كل من متغير (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، الخبرة).وفي ضوء هذه الاستنتاجات تم تقديم عدد من التوصيات أهمها: أن تركز المؤسسات الصناعية محل الدراسة على التدريب الذي يهدف إلى منع وقوع الأخطاء والحصول على مستوى عال من الجودة، أن تعمل الإدارة العليا للمؤسسات الصناعية المبحوثة على تذليل الصعاب التي تحول دون تطبيق الجودة.

الكلمات المفتاحية :الجودة، إدارة الجودة الشاملة، المؤسسات الصناعية الجزائرية.

Abstract

This study aims to diagnose the reality of the total quality management application in some Algerian industrial enterprises. For that purpose, the researcher chose a random sample of 150 workers from the study society, represented by the number of workers employed at the Company of Electrical Cables Industry, Company of Textile Industries and the Company of South Great Mills of Biskra. Questionnaires have been distributed of which sincerity and truth was verified. The analysis process was done using the statistical program 'SPSS', and the study found a number of results; principally: the Algerian industrial enterprises, topic of the research, focus on continuous improvement; this, by improving the quality of products offered constantly to customers, by working on paying attention to their customers to satisfy their needs and desires. There are no differences in the trends of workers in the Algerian industrial enterprises concerning their understanding of the importance of applying the principles of total quality management attributable to each of variables such as (sex, age, educational level, type of job, experience.). In the light of these findings, some recommendations have been presented, notably: that industrial enterprises, topic of study, focus on training which aims to prevent committing errors and to get a high level of quality; that higher administrations of industrial enterprises topic of study look after overcoming difficulties which prevent the application of quality.

Key words: *quality, total quality management, Algerian industrial enterprises.*

مقدمة

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي سارعت مختلف المؤسسات في أنحاء العالم بتطبيقها، ولأهمية هذا المفهوم وانتشار تطبيقه في دول العالم ازداد اهتمام الباحثين والمتخصصين به كإحدى الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية. ويعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارة عصرية ترتكز على تحقيق التحسين المستمر في كل جوانب المؤسسة، والتأكيد على تحقيق الوعي لدى كافة العاملين في المؤسسة بأهمية تبني الجودة في أعمالهم وأدائهم ومتابعتها والعمل على الإنتاج الصحيح من أول مرة.و مفهوم إدارة الجودة الشاملة يقوم على مجموعة من المبادئ التي يمكن أن تتبناها المؤسسات الصناعية من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين المستمر. وتأتي هذه الدراسة لتلتمس واقع ومستوى إدراك العاملين في عدد من المؤسسات الصناعية الجزائرية لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

أولا- الإطار المنهجي للدراسة

مشكلة الدراسة

يمكن تحديد طبيعة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

- "ما مدى ادراك العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية المبحوثة لاهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة "؟.
- "ما مدى وجود فروق معنوية لدى العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية نحو ادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة التي تعزي للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، الخبرة) "؟.

اهمية الدراسة

- تبرز اهمية الدراسة في انها ستثري المعرفة بمفهوم ادارة الجودة الشاملة وواقع تطبيقها في المؤسسات الصناعية الجزائرية اذا كتب لها النجاح.
- زيادة ادراك العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية لأهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة خاصة في ظل ازدياد حدة التنافس، وكخطوة لتعزيز مسعى المؤسسات الصناعية الجزائرية في تقديم منتجات تتلائم واحتياجات وتوقعات الزبائن.

أهداف الدراسة

تحاول هذه الدراسة تحقيق الاهداف التالية:

- التعرف على واقع تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية.
- القاء الضوء على أهم مبادئ ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظرعدد من العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية.
- الوقوف على فروقات تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية في اطار تاثير الخصائص الشخصية للافراد المبحوثين.

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا يدرك العاملون في المؤسسات الصناعية الجزائرية أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في:

١- التزام الإدارة العليا، ٢-التركيز على الزبون،٣- التحسين المستمر، ٤- تدريب العاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة٠.٠٥ في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة و التي تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، الخبرة .

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة٠.٠٥ في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة و التي تعزى إلى متغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة٠.٠٥ في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة و التي تعزى إلى متغير العمر.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة٠.٠٥ في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة و التي تعزى إلى متغير نوع الوظيفة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة٠.٠٥ في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة و التي تعزى الى متغير المستوى التعليمي.

-الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة٠.٠٥ في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير الخبرة.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الرؤساء (إطار مسير، إطار سامي، عون تنفيذ) لثلاث مؤسسات صناعية لولاية بسكرة وهي مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، مؤسسة الصناعات النسيجية، والمطاحن الكبرى للجنوب والتي تحتوى على ٣٠٠ عامل.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة بطريقة عشوائية، وقد بلغ حجم العينة١٥٠ عامل وتم توزيع الاستبانات على جميع أفراد الدراسة، وتم استعادة ١٣٠ استبانة، و بعد استبعاد ١٠ استبانات نظرا لعدم جدية المستقصين، أصبح عدد الاستبانات الصالحة لتحليل الإحصائي ١٢٠ استبانة مما يمثل نسبة ٨٠% وهذه النسبة تعتبر مقبولة في دراسات العلوم الإنسانية.

أساليب جمع البيانات والمعلومات

لغرض تدعيم الجانب النظري تم الاعتماد في جمع البيانات على المراجع العلمية العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة و التي تخدم أهدافه، أما ما يخص الجانب الميداني فقد تم جمع البيانات عن طريق الأساليب الآتية:

١- المقابلات الشخصية وقد تمت مع أفراد عينة البحث في مواعيد مختلفة.

٢- استمارة الاستبيان: أعدها الباحث بالاعتماد على مصادر والدراسات منها: (الجاسمي،٢٠٠٧، ٣٣) (الزعبي،٢٠٠٥، ٩٣) (الوداعي،٢٠٠٧، ١١٠) (خلف،٢٠١١، ١٧٤) (صواف وصالح، ٢٠٠٧، ٧٤) (الشعيبي، ٢٠١٠، ٠٦)

فقد صممت استمارة الاستبيان* لتغطي جزئين رئيسيين: خصص الجزء الأول للبيانات التعريفية والشخصية الخاصة بالأفراد المبحوثين وقد تضمنت الأسئلة الآتية (الجنس، السن، نوع الوظيفة، المستوى التعليمي، الخبرة)، والجزء الثاني يتضمن فقرات تقيس مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعددها ٢٥ فقرة. وقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي المكون من العبارات الاتية (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وبالأوزان (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على التوالي:

صدق استمارة الاستبيان: عرضت استمارة الاستبيان على عدد من الأساتذة** بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، وقد كان لملاحظتهم وأرائهم بالغ الأثر في تنقيح وإعادة صياغة بعض بنود استمارة الاستبيان، لتصبح أكثر وضوحا في قياسها للمتغيرات المراد قياسها، ولذا فان أداة جمع البيانات قد حققت على الأقل، الصدق الظاهري وصدق المحتوى.

ثبات استمارة الاستبيان: تم حساب الثبات من خلال استخدام كرونباخ الفا، وقد كان معامل الثبات بالنسبة لمفردات الدراسة (٠.٧٥٢)

أسلوب تحليل البيانات والمعلومات

تم الحصول على النتائج باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss,v.17)، وتمثلت الاساليب الاحصائية المستخدمة في: التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) T للعينة الواحدة (One Sample T-test)، و اختبار T (Independent Samples T-test) ، كما استخدم تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA

منهجية الدراسة

اعتمد الباحث على المنهجية الآتية:

الجانب النظري: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، أماالجانب الميداني: قام الباحث بدراسة تحليلية استطلاعية من أجل تشخيص واقع تطبيق بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية عينة البحث.

---

* -انظر إلى الملحق ١

** -انظر إلى الملحق ٢

حدود الدراسة

الحد البشري: وزعت استمارة الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع البحث

الحد المكاني: تم إجراء الدراسة على المؤسسات التالية: مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ومؤسسة الصناعات النسيجية والمطاحن الكبرى للجنوب بولاية بسكرة.

الحد ألزماني: تم تطبيق الدراسة في الفترة الممتدة من ١٥ نوفمبر ٢٠١٢ الى١٠ مارس٢٠١٣

الدراسات السابقة

تم الرجوع إلى الدراسات السابقة العربية والأجنبية الآتية:

- دراسة خلف، ٢٠١١: "تطبيق مبادئ الجودة في المنظمات لتحقيق الميزة التنافسية"، هدفت الدراسة إلى تقديم اطار نظري لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها وميزة الكلفة الادنى بالاضافة الى تحليل علاقة الارتباط والاثر بين ادارة الجودة وتقليل التكاليف، أظهرت الدراسة أن تطبيق مبادئ الجودة ينعكس إيجابا على مركز المنظمة في السوق من خلال تحسين موقعها التنافسي فضلا عن زيادة أرباحها.كما أثبتت الدارسة وجود تأثير قوي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تخفيض التكاليف في المنظمة عينة البحث
- دراسة بوخلوة، بن قرينة، ٢٠١٣: "أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الولاء التنظيمي" دراسة ميدانية في محطة تكرير النفط بسكيكدة–الجزائر– ، هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الولاء التنظيمي في محطة تكرير النفط بسكيكدة. أظهرت الدراسة وجود اثر ذي دلالة إحصائية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة مجتمعة ومنفردة على الولاء التنظيمي بمحطة تكرير النفط بسكيكدة عند مستوى الدلالة ٠.٠٥
- دراسة الشعيبي، ٢٠١٠: " أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات الزبون دراسة حالة الشركة اليمنية لصناعة السمن والصابون–تعز، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات الزبون في المنظمة محل الدراسة، أظهرت الدراسة إلى أن المنظمة محل الدراسة تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة إلا أن مستويات التطبيق لهذه المبادئ كانت متفاوتة، فقد كان أكثر المبادئ تطبيقا هو مبدأ التركيز على الزبون واقلها تطبيقا هو مبدأ مشاركة العاملين، كما أظهرت الدراسة سعي المنظمة محل الدراسة دوما لتلبية الحاجات والرغبات المتجددة والمتغيرة للزبون، وتوفر قنوات اتصال بالزبائن لمعرفة أرائهم و مقترحاتهم حول جودة المنتجات وتعد الزبون القوة الدافعة لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية، فضلا على أنها تركز على جعل مصلحته ضمن أولويات اهتمامها.
- دراسة Hansson,2003"إدارة الجودة الشاملة– سمات التطبيق والأداء (تحقيقات مع التركيز على المنظمات الصغيرة)"، هدفت هذه الدراسة إلى عرض نتائج مشروعي بحث مختلفين، حيث يركز المشروع الأول على العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والأداء المالي في المنظمات السويدية حيث تم الحصول على هذه النتائج من خلال دراسة المنظمات التي حصلت على جوائز الجودة السويدية بتطبيقها الناجح والفعال لنظام إدارة الجودة الشاملة ويركز المشروع الآخر على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصغيرة، حيث تم دراسة منظمتين حصلتا على شهادة الجودة من خلال تطبيقها الناجح لنظام إدارة الجودة الشاملة كحالات دراسية، حيث تبين من خلال هذه الدراسة إن بعض المبادئ الأساسية لنظام إدارة الجودة الشاملة والتي توصف عادة بأنها قواعد هذا النظام أكثر أهمية من عناصر أخرى عند البدء بعملية التطبيق، وهذه المبادئ هي:القيادة التزام جميع العاملين، والتركيز على الزبائن.

كذلك أظهرت الدراسة أهمية التزام الإدارة بالجودة والتعاون والتزام جميع العاملين داخل المنظمة لانجاز التغيير المطلوب لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

– دراسة smadi,al-khawaldeh,2006 " تبني الشركات الصناعية في دبي لنظام إدارة الجودة الشاملة"، هدفت هذه الدراسة الى تطوير اطار عام تستخدمه الادارة لعمل تقييم ذاتي لعملية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية، بالاضافة الى تشجيع هذه الادارة بالمضي قدما نحو انجاز عملية التطبيق يمكن استخدام هذا الاطار من قبل الادارة لفهم واستيعاب المراحل اللازمة لعملية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وكذلك التركيز على الجوانب المهمة والتي يجب استهدافها من قبل المدراء لعملية تحسين جودة الاداء طبقا لرؤية ورسالة الشركة، أظهرت الدراسة تركيز الشركات الصناعية على بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة وإهمال بعض المبادئ الاخرى، حيث كان التركيز الأكبر على مبدأ القيادة ومشاركة العاملين، وإهمال مبدأ التركيز على الزبون.

التعقيب على الدراسات السابقة:إن هذه الدراسات المشار إليها أكدت على أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الشركات المبحوثة، كما أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحقق العديد من الفوائد للشركات، وهذه الدراسات تتوافق مع هدف هذه الدراسة.

ثانيا- الاطار النظري للدراسة

١- تعريف الجودة

تعرف الجودة بأنها "قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات الزبائن و بأقل تكلفة " (Brilman, 2001, 217)، و عرف (Juran) الجودة على أنها الملائمة للاستعمال أي القدرة على تقديم أفضل أداء واصدق الصفات (Juran and Gryna, 1974, 5)، ويعرف الباحث Evans الجودة بأنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد/ الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات (Evans,1993, 44)، ويعرفها Hardesky بأنها المطابقة مع المتطلبات (Hardesky, 1995, 2)، كما تعني الجودة تقديم سلعة أو خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالصورة التي تتفق وتوقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم من خلال مقاييس موضوعة مسبقا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التمييز فيها (صواف وصالح، ٢٠١٣، ٠٣)، كما عرفت بأنها الإيفاء باحتياجات الزبائن من البداية وفي كل وقت (Goetsch and Davis, 1997, 2) ، أما جارفين (Garvin) صنف مفهوم الجودة بخمسة مداخل وهي (Garvin, 1988) :مدخل للقيمة: أفضل جودة للمنتوج هي تلك التي تقدم للزبون أقصى ما يمكن مقابل ما يدفعه.أي تلبية احتياجات الزبون بأقل سعر ممكن، مدخل للتفوق: ويعني الامتياز أي أعلى مستويات التفوق عن طريق مواصفات السلعة أو المنتوج، مدخل المنتج: وتعني الجودة وفق هذا المدخل القدر ة على قياس صفات المنتج وتحديدها بدقة، مدخل التصنيع: وهي المطابقة مع مواصفات التصميم ويتم ذلك من خلال صنع منتجات خالية من العيوب والأخطاء، مدخل الزبون: وتعني الجودة مدى ملاءمة المنتج للاستعمال أي القدرة على تحقيق رضا العميل من خلال تقديم أفضل أداء.

٢- تعريف إدارة الجودة الشاملة

لقد تعددت تعاريف إدارة الجودة الشاملة بتعدد الباحثين في هذا الموضوع، فقد عرفها كل باحث وذلك من وجهة نظر تخصصه. فقد عرفها Rialy على أنها تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، على أن يبدأ التحسين أولاً للمراحل المختلفة للعمل، حيث أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل) (Rialy,1993,26) .وعرفت أيضا على أنها أسلوب للتنفيذ يتميز بالالتزام العميق بقضية ذات بعدين الأول إرضاء المستهلكين والثاني التحسين الدائم للأداء "(Drummond,1992,17)، أما Heizer and Render فقد أوضحا بأن إدارة الجودة الشاملة تشير إلى التركيز على الجودة وعلى مستوى المنظمة ككل ابتداءً من المجهز إلى المستهلك، ويتطلب ذلك التزام الإدارة واهتمامها بجميع أوجه المنتجات والخدمات التي تكون مهمة للزبون. .(Heizer.R,1996,39)

٣- مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تباينت وجهات نظر الكتاب حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة بسبب اعتماد بعضهم لمبادئ دون أخرى، إلا أنهم وبالرغم من هذا التباين وجد الباحثون في الأدبيات المتعلقة بالموضوع اتفاقا حول هذه المبادئ إذ اتفق كل من: (الجاسمي، ٢٠٠٧، ٣٣) (الزعبي، ٢٠٠٥، ٩٣) (الوداعي، ٢٠٠٧، ١١٠) (خلف،٢٠١١، ١٧٤) (صواف وصالح، ٢٠٠٧، ٧٤)

سنركز في دراستنا هذه على أربعة مبادئ فقط ممثلة بـ (التزام الإدارة العليا بمبدأ تحسين إدارة الجودة، التحسين المستمر، التركيز على الزبون، تدريب العاملين) لاعتقاد الباحث بارتباط هذه المبادئ وبشكل كبير بموضوع الدراسة، وكالاتي:

- التزام الإدارة العليا بمبدأ تحسين إدارة الجودة

إن من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو مبدأ قيام إدارة المؤسسة بتنفيذ و دعم إدارة الجودة الشاملة لأنه في ظل غياب هذا الدعم تصبح الجودة مجرد شعار، (Jablanski,1991,143) وكذلك من الضروري إدراك الإدارة العليا والعاملين بها لما ستحققه عملية التطبيق من حيث الترشيد وزيادة الأرباح .إن تبني الإدارة العليا وحماسها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودعم تطبيقها يعتبر حجر الأساس في نجاح المؤسسة، ونجاح تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، كما أن ذلك يسمح بمكافأة العاملين على بلوغ الامتياز في مستوى جودة المنتج/الخدمة. (علون، ٢٠٠٥، ٩٤)

- التحسين المستمر

إن أساس فلسفه التحسين المستمر ينصب على جعل كل مظهر من مظاهر العمليات محسناً بدقة، أي معرفة التغيرات كافة التي تحدث في أثناء العمل وما هي العمليات أو المشاريع التي تحتاج إلى تحسين، هذا فضلاً عن جعل هذه الفلسفة أساس تطوير جودة السلع والخدمات المقدمة للزبون. بتعبير آخر أن كل شيء داخل المؤسسة قابل للتحسين المستمر، وأن على المنظمة أن تأتي بالشيء الأحسن أو الجديد دائما.(أحمد السيد، ١٩٩٧، ٥٤)

- **التركيز على الزبون**

يعد التركيز على الزبون ورضاه أولى أولويات منهج إدارة الجودة الشاملة، وقد يعتبر البعض أن الزبون هو من أهم الأصول لأية مؤسسة، وقد أكدت المواصفات الدولية للجودة (ISO 9000, 2000) أن رضا الزبون هو أحد الأهداف الرئيسة لنظام إدارة الجودة . ويرتبط رضا الزبون الدائم بالضرورة بنجاح وتميز المؤسسة، وهذا الرضا الدائم يمكن أن يستمر لفترة طويلة من الزمن ما دامت المؤسسة تفي بمتطلبات وتوقعات الزبون على أكمل وجه. وتعتبر برامج إدارة الجودة الشاملة الأكثر نجاحا فهي التي تبدأ بتحديد الجودة من منظور الزبون.(ماهوني وكارل ، ٢٠٠٠، ١٢١)

- **تدريب العاملين**

إن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعتمد على الاهتمام بإكساب المدرين والعاملين في المؤسسات المهارات اللازمة لذلك، ويقصد بالتدريب على انه"عملية مخططة ومنظمة ومستمرة، تهدف إلى إكساب العاملين المعارف والقدرات والمهارات الجديدة المتخصصة والمرتبطة بالعمل، أو تغيير بعض اتجاهات العاملين وسلوكياتهم بشكل يضمن تحسين الأداء وتحقيق أهداف المنظمة". (ماهوني وكارل ، ٢٠٠٠، ١٢٦)

٤- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة

لقد حقق تطبيق إدارة الجودة مجموعة من الفوائد المشجعة إلى العديد من الشركات العالمية الصناعية والخدمية ويمكن بيان أهم تلك الفوائد بما يأتي: (مديحة، ٢٠١١،١٧٢)

١. تحسين الإنتاجية والجودة من خلال مشاركة العاملين في عملية التحسين والتدريب المستمرة
٢. انخفاض في تكاليف الإنتاج وبالتالي زيادة الأرباح المحققة للشركة.
٣. تخفيض العمل المعاد وبالتالي زيادة جودة المنتج وتحقيق رضا المستهلك.
٤. تحسين العلاقات الإنسانية مع العاملين ورفع الروح المعنوية من اجل تحقيق أهداف الشركة.
٥. إحداث عملية التفاعل وتنسيق شامل بين جميع العمليات والأنشطة التي تقوم بأدائها الشركة من أجل إنتاج المنتج أو الخدمة المطلوبة.زيادة معدل العائد على استثمار الشركة.
٦. زيادة فاعلية الشركة في تحقيق أهدافها وتقليل الأخطاء ووقت تأخر تسليم المنتج.

ثالثاً - الدراسة الميدانية

١- وصف خصائص العينة:

الجدول ١
وصف عينة البحث وفق خصائص الديمغرافية

المتغير		العدد	النسبة%
الجنس	ذكر	١١٤	٩٥
	أنثى	٠٦	٠٥
السن	٢٠-٢٥	١١	٠٩.٢
	٢٦-٣٠	٢٠	١٦.٧
	٣١-٣٥	٥٠	٤١.٧
	٣٦- فما فوق	٣٩	٣٢.٥
نوع الوظيفة	إطار مسير	١١	٠٩.٢
	إطار سامي	٣٩	٣٢.٥
	عون تنفيذ	٧٠	٥٨.٣
المستوى التعليمي	إجازة جامعية	٦٣	٥٢.٥
	دبلوم	٤٨	٤٠
	اقل من إجازة جامعية	٠٩	٧.٥
الخبرة	اقل من٥ سنوات	٠٥	٠٤.١٧
	من ٥ -١٠سنوات	١٠	٠٨.٣٣
	١٠من-١٥سنة	٢٠	١٦.٦٧
	١٥ فأكثر	٨٥	٧٠.٨٣
المجموع الكلي لاستبانات أفراد العينة الصالحة للتحليل		١٢٠	١٠٠

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- أن أغلبية أفراد العينة هم من الذكور والبالغ عددهم١١٤ بنسبة ٩٥%، وسبب هذا التفاوت طبيعة عمل المؤسسات الذي يتطلب الجهد الكبير لا تقدر عليه الإناث و ١٦.٧% تراوحت أعمارهم من ٢٦ الى٣٠ سنة، و ٤١.٧% تراوحت أعمارهم من ٣١ الى٣٥ سنة و ٣٢.٥% بلغت أعمارهم أكثر من٣٦ سنة، ويعكس هذا مدى التنوع في فئات العمر في المؤسسات محل الدارسة حيث يشهد زيادة ملحوظة في الإطار البشري كنتيجة لازدياد أنشطتها، مما يجعل عملية التوظيف عملية مستمرة بالمؤسسات الصناعية محل الدراسة، كما يلاحظ أن اغلب أفراد العينة هم من يحملون إجازة جامعية بنسبة٥٢.٥%، وهذا مؤشر على ارتفاع نسبة حملة شهادة الجامعية من العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية، و أن اغلب أفراد العينة تزيد مدة خبرتهم بالمؤسسة على ١٥ سنة بنسبة٧٠.٨٣%، مما يعني أن المؤسسات الصناعية محل الدراسة تتمتع بأفراد لهم خبرة طويلة في العمل في المجال الصناعي، أما نوع الوظيفة فهي موزعة كالتالي: إطار مسير٠٩.٢%، إطار سامي٣٢.٥%، عون تنفيذ٥٨.٣% مما يعني أن الدارسة تشمل على كل أفراد العينة.

٢- تحليل نتائج الدراسة

ا- التزام الإدارة العليا:

الجدول ٢

تحليل فقرات المجال الأول (التزام الإدارة العليا)

ت	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير وافق بشدة		متوسط حسابي	انحراف معياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X1	٠٧	٥.٨	١١	٩.٢	٦٠	٥٠	٢٩	٢٤.٢	١٣	١٠.٨	٠٣.٢١	٠١.٤٢
X2	٤٣	٣٥.٨	50	٤١.٦	٨	٦.٧	18	15	١	٠.٨	٠٣.٥١	٠١.٤٩
X3	٢٢	١٨.٣	١٥	١٢.٥	٦٥	٥٤.١٦	٤	٣.٣	١٤	١١.٦٧	٠٢.٧٠	٠١.٣٣
X4	١٢	١٠	٣٦	٣٠	٦٠	٥٠	٤	٣.٣	٨	٦.٧	٠٢.٧٣	٠١.٢٧
X5	١١	٩.٢	٧	٥.٨	٦٢	٥١.٦٧	٣٠	٢٥	١٠	٨.٣	٠٢.٧٣	٠١.٤٨
X6	٨	٦.٧	٧	٥.٨	٧٧	٦٤.٢	٢٢	١٨.٣	٦	٥	٠٢.٨٤	٠١.٧١
X7	٢٨	٢٣.٣	١١	٩.٢	٦٠	٥٠	١١	٩.٢	١٠	٨.٣	٠٣.١٢	٠١.٥١
المتوسط العام											**٠٢.٩٠**	**٠.٤٦**

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج جدول ٢ إلى اتفاق (٩٣%) من العاملين المبحوثين على أن الإدارة العليا للمؤسسات المبحوثة تهتم بتحسين جودة المنتجات المقدمة ويدعم ذلك الوسط الحسابي البالغ قيمته (٠٣.٥١) وبانحراف معياري (٠١.٤٩) إلا أن المتغيرات الآتية: (x1) و(x3) و(x4) و(x5) و(x6) و(x7)، جاءت محايدة حول هذا المبدأ قد حصلت على النسب التالية(٥٠%، ٥٤.١٦%، ٥٠%، ٥١.٦٧%، ٦٤.٢%، ٥٠%) على التوالي، و يدعم ذلك الأوساط الحسابية التي بلغت قيمتها (٠٣.٢١، ٠٢.٧٠، ٠٢.٧٣، ٠٢.٧٣، ٠٢.٨٤، ٠٣.١٢) على التوالي وبانحراف معياري (٠١.٤٢، ٠١.٣٣، ٠١.٢٧، ٠١.٤٨، ٠١.٧١، ٠١.٥١) على التوالي:

ب-التركيز على الزبون:

الجدول ٣

تحليل فقرات المجال الثاني (التركيز على الزبون)

ت	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير وافق بشدة		متوسط حسابي	انحراف معياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X8	٦٠	٥٠	٢٩	٢٤.٢	١٧	١٤.٢	١١	٩.٢	٣	٢.٥	٠٤.١٢	٠١.٢٠
X9	٥٨	٤٨.٣	٤٣	٣٥.٨	١٠	٨.٣	٨	٦.٧	١	٠.٨	٠٣.٩٠	٠١.٢٨
X10	٦	٥	١١	٩.٢	٢١	١٧.٥	٣٩	٣٢.٥	٤٣	٣٥.٨	٠٢.٤٦	٠١.٥٧
X11	٤٥	٣٧.٥	١٣	١٠.٨	١٦	١٣.٣	١٩	١٥.٨	٢٧	٢٢.٥	٠٣.٤٦	٠١.٤٣
X12	٧٠	٥٨.٣	١٩	١٥.٨	٤	٣.٣	٢٢	١٨.٣	٥	٤.٢	٠٣.٩٧	٠١.٣٧
X13	٤٣	٣٥.٨	٤٤	٣٦.٧	٨	٦.٧	١٤	١١.٧	١١	٩.٢	٠٤.٠٤	٠١.٢٠
X14	٢١	١٧.٥	١٩	١٥.٨	٦٢	٥١.٦٧	٨	٦.٧	١٠	٨.٣	٠٢.٥٧	٠١.٥١
المتوسط العام											**٠٣.٥٢**	**٠١.٠٤**

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج جدول ٣ إلى اتفاق (٧٤.٢%) من العاملين المبحوثين على أن المؤسسات المبحوثة تركز على تحقيق رضا زبائنها من خلال دراسة متطلباتهم ويدعم ذلك الوسط الحسابي البالغ قيمته (٠٤.١٢) وبانحراف معياري (٠١.٢٠) وعلى الرغم من أن جميع المتغيرات ساهمت بايجابية في هذا المبدأ إلا أن (٦٨.٣%) لا يتفقون حول المتغير (x10) والذي ينص على تحرص المؤسسات المبحوثة على تقديم تشكيلة واسعة من المنتجات لتلبية حاجات ورغبات اكبر عدد من الزبائن و يدعم ذلك الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (٠٢.٤٦) وبانحراف معياري (٠١.٥٧)، كما أن المتغير (x14)جاءت محايدة بنسبة (٥١.٦٧%) والذي ينص على تقوم إدارة المؤسسات المبحوثة بدراسة شكاوي الزبائن و يدعم ذلك الوسط الحسابي الذي بالغت قيمته (٠٢.٥٧) وبانحراف معياري (٠١.٥١)

ج- التحسين المستمر:

الجدول ٤
تحليل فقرات المجال الثالث (التحسين المستمر)

ت	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير وافق بشدة		متوسط حسابي	انحراف معياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X15	٤٣	٣٥.٨	٢١	١٧.٥	٣٥	٢٩.٢	١٨	١٥	٣	٢.٥	٠٣.٧١	٠١.٣٦
X16	٤١	٣٤.٢	٤١	٣٤.٢	٩	٧.٥	٢٣	١٩.٢	٦	٥	٠٤.٢٠	٠١.٠٨
X17	٥٥	٤٥.٨	٢١	١٧.٥	١٧	١٤.٢	١٩	١٥.٨	٨	٦.٧	٠٣.٩٥	٠١.٣٨
X18	٣٨	٣١.٧	٨	٦.٧	١٢	١٠	٢٨	٢٣.٣	٣٤	٢٨.٣	٠٢.٠٨	٠١.٦١
X19	٢١	١٧.٥	٢٤	٢٠	٦١	٥٠.٨٣	٦	٥	٨	٦.٧	٠٢.٦٧	٠١.٥٦
X20	٢٠	١٦.٧	٧٣	٦٠.٨	٦	٥	١٢	١٠	٩	٧.٥	٠٣.٩٠	٠١.٢١
المتوسط العام											٠٣.٤١	٠.٦١

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج جدول ٤ إلى اتفاق (٦٨.٤%) من العاملين المبحوثين على أن المؤسسات المبحوثة تحرص على تحسين صورتها لدى الزبائن من خلال تحسين جودة منتجاتها ويدعم ذلك الوسط الحسابي البالغ قيمته (٠٤.٢٠) وبانحراف معياري (٠١.٠٨) وعلى الرغم من أن جميع المتغيرات ساهمت بايجابية في هذا المبدأ إلا أن (٥١.٦%) لا يتفقون حول المتغير (x18) والذي ينص على يتم التواصل بين مختلف أقسام المؤسسة عند القيام بتطوير و تحسين المنتجات المقدمة أو منتجات جديدة ويدعم ذلك الوسط الحسابي البالغ قيمته (٠٢.٠٨) وبانحراف معياري (٠١.٦١)، كما أن إجابة العاملين المبحوثين حول المتغير (x19) جاءت محايدة بنسبة (٥٠.٨٣%) والذي ينص على تحرص المؤسسات المبحوثة باستمرار على تقليل الفجوة ما بين توقعات المستهلكين حول جودة المنتجات ومابين الجودة الفعلية المقدمة لهم ويدعم ذلك الوسط الحسابي البالغ قيمته (٠٢.٦٧) وبانحراف معياري (٠١.٥٦)

د- تدريب العاملين:

الجدول ٥
تحليل فقرات المجال الرابع (تدريب العاملين)

ت	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير وافق بشدة		متوسط حسابي	انحراف معياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X21	15	12.5	26	21.7	6	5	30	25	43	35.8	02.53	01.72
X22	11	9.2	12	10	17	14.2	20	16	60	50	02.47	01.25
X23	33	27.5	٤٠	٣٣.٣	١٩	١٥.٨	١٨	١٥	١٠	٨.٣	03.58	01.37
X24	٢٠	١٦.٦	١٠	٨.٣	٦١	٥٠.٨٣	15	12.5	15	12.5	03.39	01.58
X25	٢٢	١٨.٣	24	20	٦٠	٥٠	١٠	٨.٣	٤	٣.٣	03.29	01.52
المتوسط العام											**٠٣.٠٥**	**٠.٩٦**

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج جدول ٥ إلى اتفاق(٦٦.٦%) من العاملين المبحوثين على أن المؤسسات المبحوثة تقوم بتدريب العاملين على الالتزام بتحسين الجودة. ويدعم ذلك الوسط الحسابي البالغ قيمته (٠٣.٥٨) وبانحراف معياري (٠١.٣٧) إلا أن العاملين المبحوثين لا يتفقون حول المتغيرات (x21) و(x22) بنسبة (٦٠.٨%، ٦٦%) على الترتيب و التي تنص على تهدف البرامج التدريبية في المؤسسات المبحوثة إلى منع وقوع الأخطاء والحصول على مستوى عال من الجودة و تعتمد المؤسسات المبحوثة على أسلوب التدريب المستمر لكافة العاملين و يدعم ذلك الأوساط الحسابية التي بلغت قيمتها (٠٢.٥٣، ٠٢.٤٧) على التوالي وبانحراف معياري (٠١.٧٢، ٠١.٢٥) على التوالي، كما أن إجابة العاملين المبحوثين حول المتغيرات (x24) و (x25) جاءت محايدة بنسبة (٥٠.٨٣%، ٥٠%) على الترتيب والتي تنص على تساهم البرامج التدريبية بالمؤسسات المبحوثة في تحسين مهارات العاملين في مجالات الجودة و تضع المؤسسات المبحوثة برامج للتدريب خاصة بتوعية وتعريف العاملين بالجودة الشاملة، و يدعم ذلك الأوساط الحسابية التي بلغت قيمتها (٠٣.٣٩، ٠٣.٢٩) على التوالي وبانحراف معياري (٠١٥٨، ٠١.٥٢) على التوالي:

٣-اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا يدرك العاملون في المؤسسات الصناعية الجزائرية أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في: ١- التزام الإدارة العليا، ٢- التركيز على الزبون، ٣- التحسين المستمر، ٤- تدريب العاملين. لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T-test)

الجدول ٦
نتائج اختبار قيمة T

المتغير	قيمةT	مستوى دلالة	متوسط حسابي	الانحراف المعياري
التزام الإدارة العليا	٢١.٨٥	٠.٠٠٠	٠٢.٩٠	٠.٤٦
التركيز على الزبون	٢١.٧٩	٠.٠٠٠	٠٣.٥٢	٠١.٠٤
التحسين المستمر	٣٥.٩٠	٠.٠٠٠	٠٣.٤١	٠.٦١
تدريب العاملين.	٣٤.٢٩	٠.٠٠٠	٠٣.٠٥	٠.٩٦
المجموع	٣١.٩٨	٠.٠٠٠	٠٣.٢٢	٠.٩٨

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه:

أن مستوى المعنوية لجميع المحاور تساوي ٠.٠٠٠ وهي اقل من ٠.٠٥ وكانت قيمة T المحسوبة لكل محور (٢١.٨٥،٢١.٧٩، ٣٥.٩٠،٣٤.٢٩ على التوالي) أكبر من قيمة T الجدولية عند درجة حرية (١١٩) التي تساوي ١.٦٥٧، كذلك قيمة T المحسوبة لكل المحاور (٣١.٩٨) أكبر من قيمة T الجدولية عند درجة حرية (١١٩) التي تساوي ١.٦٥٧، مما يعني قبول الفرضية البديلة أي يدرك العاملون في المؤسسات الصناعية الجزائرية أهمية تطبيق مبادي إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في: التزام الإدارة العليا، التركيز على الزبون، تحسين المستمر، تدريب العاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة٠.٠٥ في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t (Independent Samples T-test)

الفرضيات الرئيسية الثانية والثالثة والرابعة والخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة٠.٠٥ في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في إدراكهم بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى كل من متغير (العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، الخبرة).

تم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way Anova لاختبار الفرضيات الثانية والثالثة والرابعة والخامسة.

الجدول ٧
تحليل التباين وتحليل (ت)

المتغير	الجنس	العمر	درجة الوظيفة	المستوى التعليمي	الخبرة
	قيمة T	قيمة F	قيمة F	قيمة F	قيمة F
المجموع الكلي لجميع المحاور	٠١.٤١	٠٢.١٥	٠٢.٠٧	٠٢.١٤	٠٢.٦٣

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه:

أن تحليل (ت) من حيث الجنس أن قيمة T المحسوبة تساوي١.٠٤١، أقل من قيمة T الجدولية التي تساوي١.٦٥٧ وبدرجة حرية (١١٨)، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور٠.١٧٦ وهي أكبر من ٠.٠٥

تحليل التباين من حيث العمر أن قيمة F المحسوبة تساوي٠٢.١٥، أقل من قيمة F الجدولية التي تساوي٢.٦٨ وبدرجتي حرية (٣،١١٦)، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور٠.١٦١ وهي أكبر من ٠.٠٥

تحليل التباين من حيث درجة الوظيفة أن قيمة F المحسوبة تساوي٠٢.٠٧، أقل من قيمة F الجدولية التي تساوي٣.٠٧ وبدرجتي حرية (١١٧،٢)، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور٠.١١٤ وهي أكبر من ٠.٠٥

تحليل التباين من حيث المستوى التعليمي أن قيمة F المحسوبة تساوي٠٢.١٤، أقل من قيمة F الجدولية التي تساوي٣.٠٧ وبدرجتي حرية (١١٧،٢)، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور٠.١٨٦ وهي أكبر من ٠.٠٥

تحليل التباين من حيث الخبرة أن قيمة F المحسوبة تساوي٠٢.٦٣، أقل من قيمة F الجدولية التي تساوي٢.٦٨ وبدرجتي حرية (١١٦،٣)، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور٠.١١٠ وهي أكبر من ٠.٠٥ ،مما يعني قبول الفرضية العدمية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة٠.٠٥ في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في ادراكهم اهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، الخبرة.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً- الاستنتاجات

١. ان اغلب افراد العينة تزيد خبرتهم بالمؤسسات الصناعية الجزائرية المبحوثة على ١٥ سنة مما يعني ان المؤسسات الصناعية الجزائرية محل الدراسة تمتلك افراد لهم خبرة طويل مما يساعدهم على ادراك أهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة.

٢. حصل عنصر التركيز على الزبون على المراتب الاولى من حيث الاهمية النسبية من وجهة نظر المبحوثين ثم جاء عنصر التحسين المستمر في المرتبة الثانية، ثم عنصر تدريب العاملين في المرتبة الثالثة واخيرا عنصر التزام الادارة العليا.

٣. تعمل المؤسسات الصناعية الجزائرية المبحوثة على الاهتمام بزبائنها من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم.

٤. تركز المؤسسات الصناعية الجزائرية المبحوثة على التحسين المستمر وذلك بتحسين جودة المنتجات المقدمة إلى زبائنها باستمرار.

٥. ان الإدارة العليا للمؤسسات الجزائرية المبحوثة لا تلتزم بتحسين جودة المنتجات المقدمة للزبائن

٦. لا توجد فروق في اتجاهات العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية في اداركهم باهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة والتي تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، الخبرة.

ثانياً- التوصيات

- أن تقوم ادارة المؤسسة بدراسة شكاوي الزبائن
- أن تعمل ادارة المؤسسة على تذليل الصعاب التي تحول دون تطبيق الجودة
- أن تركز المؤسسات الصناعية محل الدراسة على التدريب الذي يهدف إلى منع وقوع الأخطاء والحصول على مستوى عال من الجودة.
- تعزيز الدعم اللازم من الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات من خلال: التأكيد على الالتزام بممارسات الجودة ومتطلباتها، تبني نظام الحوافز يعزز من مجهودات الجودة ويفعل نشاطاتها، تبني الإدارة العليا برامج تدريبية متخصصة في رفع كفاءة العاملين في مجال الجودة
- تعزيز الاهتمام بعملية التدريب في المؤسسات من خلال: تعزيز مستوى الاهتمام بعقد دورات تدريبية وفق خطة محددة ومتميزة، تعزيز التدريب لجميع المستويات الإدارية، تعزيز دور التدريب في رفع الجودة وتحسين الأداء

المصادر

أولاً- المصادر باللغة العربية

١. أحمد سيد مصطفى، دليل المدير العربي إلى سلسلة ISO9000، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ١٩٩٧

٢. باديس بوخلوة و بن قرينة محمد حمزة، "أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الولاء التنظيمي" دراسة ميدانية في محطة تكرير النفط بسكيكدة–الجزائر–، مجلة الباحث، عدد١٣، كلية العلوم الاقتصادية، ورقلة، الجزائر، ٢٠١٣

٣. باسم عباس كريدي الجاسمي، مبادئ الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الأسبقيات التنافسية، مجلة القادسية لعلوم الإدارية والاقتصادية، الاصدار٢، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، ٢٠٠٧

٤. علوان قاسم نايف، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 2000:9001، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،٢٠٠٥

٥. فتحي صالح مثنى الشعيبي،"أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات الزبون دراسة حالة الشركة اليمنية لصناعة السمن والصابون–تعز، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية العلوم الادارية، جامعة عدن، اليمن، ٢٠١٠

٦. فرانسيس ماهوني وكارل جي–ثور، ثلاثية إدارة الجودة الشاملة TQM، ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٠

٧. محفوظ حمدون الصواف و ماجد محمد صالح، إدارة الجودة الشاملة كأداة لتقليل المخاطر الهدر، مجلة بحوث مستقبلية، كلية الحدباء الجامعة، العدد٢٠، المجلد٤، العراق، ٢٠٠٧

٨. محمد عوض الوداعي، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المديرية العامة للمياه بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، قسم الإدارة الدراسات العليا، جامعة الملك سعود، السعودية، ٢٠٠٧

٩. مديحة عباس خلف، تطبيق مبادئ إدارة الجودة في المنظمات لتحقيق الميزة التنافسية، مجلـــة كليـــة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد٢٨، العراق، ٢٠١١
١٠. هدى منير مبارك الزعبي، إدارة الجودة الشاملة و تحسين أداء الشركات الصناعية دراسة تحليليـــة لقطاع الصناعات الغذائية في مدينة السحاب الصناعية وعين الباشا، رسالة ماجستير غير منشـــورة في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان،الأردن، ٢٠٠٥.

ثانياً- المصادر باللغة الاجنبية

1. Evans, James R., Applied Production And Operations Management ,New York: West Publishing Company, 1993
2. Garvin David A,managing Quality, new York, the free press,1988
3. Goetsch, Davis l,and Davis,stanley B, introduction to total Quality Management for production, processing and services,prentice-Hall,N.J,1997
4. H. Drummond, The Quality Movement: What Total Quality Management is Really All About, Kogan Page, London,1992
5. Hansson Jonas,Total Quality Management – Aspects of Implementation and Performance Investigations with a Focus on Small Organizations" phd thesis, university of technology, Sweden,2003
6. Hardesky, John(To Quality Management) Hard book, McGrow hill,U.S.A,1995
7. Heizer, J. and Render B, Production and Operations Management, 4th Ed., Englewood Cliffs, Prentice – Hall,1996
8. J. Jablanski, Implementing Total Quality Management, Pfeiffer and Co, USA,1991
9. Jean Brilman,les meilleures pratiques du management,3edition organisation, paris,2001
10. Juran , J.M. & Gryna , frank M. & Bincham , R.S. , Quality control Handbook (^{3}rd ed.) , U.S.A. , MC Graw , Hill, 1974
11. Rilay, James, Just Exactly What is Total Quality Management, Personnel Journal, Vol. 72, No.1,1993
12. Smadi Majed S, Al-Khawaldeh, Khleef " The Adoption of Total Quality Management(TQM) in Dubai Manufacturing Firms", Jordan Journal of Business Administration, Vol.2,No4, ,2006