أثر التعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات دراسة تطبيقية في المؤسسة الاقتصادية لصناعة العتاد الصحي EIMS بمليانة ولاية عين الدفلى

The impact of organizational learning on improving the quality of products An applied study in the Economic Corporation for the Industry of Sanitary Equipments EIMS in Miliana, Ain Defla State.

خيرة شاوشي[1]، زهرة خلوف [2]

[1] جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، مخبر الصناعة التطور التنظيمي للمؤسسات والإبداع (الجزائر)،

khayra.chaouchi@univ-dbkm.dz

[2] جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة (الجزائر)، z.khelouf@univ-dbkm.dz

تاريخ الارسال: 2022/ 04/12 **تاريخ القبول:** 2023/02/16 **تاريخ النشر:** 2023/03/31

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر التعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحيEIMS، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ولغرض تحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة تعكس متغيرات الدراسة، حيث تم توزيع 60 استبانة واسترجع منها 55 استبانة، وقد تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS، لحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية وألفاكرونباخ لوصف متغيرات الدراسة ، وللتعرف على أثر التعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات تم استخدام تحليل الانحدار الذي أظهرت نتائجه وجود علاقة ارتباطية قوية بين التعلم التنظيمي وتحسين جودة المنتجات للموظفين بالمؤسسة محل الدراسة، حيث أن التعلم التنظيمي يؤثر معنويا على تحسين جودة المنتجات، وبناء على نتائج الدراسة تم التقدم بالعديد من التوصيات التي أهمها ضرورة فهم وإدراك أهمية التعلم التنظيمي من قبل إدارات المؤسسات لما له من قيمة خاصة في تحسين جودة المنتجات منح، فرص وتشجيع وتحفير الأفراد على التعلم.

الكلمات مفتاحية: التعلم التنظيمي، تحسين جودة المنتجات.

تصنيفات JEL: L22، L15.

Abstract:

This study aims to highlight the impact of organizational learning on improving the quality of products in the EIMS Health Equipment Industry Corporation, where the descriptive analytical approach was relied upon. SPSS, to calculate the arithmetic mean, standard deviation, percentages, and Alfakronbach to describe the study variables, and to identify the impact of organizational learning on improving the quality of products, regression analysis was used, the results of which showed a strong correlation between organizational learning and improving the quality of products for employees in the organization, as organizational learning significantly affects the Improving the quality of products, and based on the results of the study, many recommendations were made, the most important of which is the need to understand and realize the importance of organizational learning by enterprise departments because of its special value in improving the quality of products by giving, opportunities, encouraging and motivating individuals to learn.

Keywords: organizational learning, product quality improvement**.**

JEL Classification Codes : L22, L15.

المؤلف المرسل: خيرة شاوشي، **الإيميل:** khayra.chaouchi@univ-dbkm.dz

المقدمة:

يحتل التعلم التنظيمي اهتماما كبيرا في ميدان قطاع الأعمال ، حيث يعد من أهم الممارسات التي يتم من خلالها تحقيق التطور الذي تستهدفه المؤسسات إذ يعتبر عملية تفاعل واستقراء واستكشاف لمواجهة التحديات البيئية فهو ضرورة استراتيجية لتقدم المنظمة في عالم سريع التغير ، فالتعلم التنظيمي هو العملية التي يقوم من خلالها الأفراد والمؤسسة ككل على تطوير واستخدام الأصول المعرفية للمؤسسة من خلال تزويد الأفراد بالمعرفة والخبرة والتجربة والدروس المستسقاة من الأحداث التي تمر بها المؤسسة حتى يطورو ذلك إلى سلوك تنظيمي يهدف في النهاية إلى بقاء ودوام المنظمة.

فبقاء المؤسسة يرتكز أيضا على جودة منتجاتها في ظل المنافسة الشديدة للمؤسسات، بحيث زاد الاهتمام بدارسة تحسين جودة المنتجات في المؤسسات المختلفة، مما يتيح للمؤسسة قدرة أكبر للاستجابة للسوق وحاجات ورغبات العملاء، والتعلم بوصفه عملية تحسين وتطوير مستمرة يؤدي إلى استجابة فورية للتهديدات الخارجية ويعزز من فرص الاستفادة منها، فأصبح من الضروري فهم عملية التعلم وكيفية تحقيق تراكم معرفي يؤدي إلى المعرفة بحاجات ورغبات العملاء.

ومن هنا تنبثق إشكالية بحثنا والتي نصوغها بالشكل التالي:

ما مدى تأثير التعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر التعلم الفردي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي؟
2. ما أثر التعلم الجماعي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي؟
3. ما أثر التعلم المنظمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي؟

فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الفردي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الجماعي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم المنظمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم التعلم التنظيمي.
- تسليط الضوء على تحسين جودة المنتجات.
- إبراز أثر التعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات.

- تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات لتطوير الكفاءات والمهارات البشرية بمؤسسة صناعة العتاد الصحي من خلال الاعتماد على مستويات التعلم التنظيمي.

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية كلا المتغيرين التعلم التنظيمي وتحسين جودة المنتجات، لمواجهة التطورات في مجال الأعمال فالبحث فيهما أصبح ضرورة لتحقيق التوازن داخل المنظمات والانسجام مع جميع التغيرات الحاصلة، وكذلك لفت انتباه المنظمة بأهمية التعلم التنظيمي ولما له من أثر على تحسين جودة المنتجات.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لغرض اعداد الإطار النظري للدراسة، كما تم الاعتماد على المنهج التحليل الاحصائي لتشخيص المشكلة ووصفها موضوعيا من خلال القياس الكمي لآراء واتجاهات الموظفين في المؤسسة محل الدراسة المؤسسة الصناعية للعتاد الصحي EIMS نحو واقع التعلم التنظيمي وأثره على تحسين جودة المنتجات ثم القيام بالتحليل الإحصائي لنتائج الاستبانة.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة في التعرف على التعلم التنظيمي وأثره على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي بمليانة ولاية عين الدفلى.
- **الحدود البشرية:** تم اختيار عينة من الموظفين مؤسسة صناعة العتاد الصحي بمليانة ولاية عين الدفلى.
- **الحدود المكانية:** تتمثل في المؤسسة الاقتصادية لصناعة العتاد الصحي بمليانة ولاية عين الدفلى.
- **الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 10/ 2022/02 و2022/03/25.

هيكلة الدراسة:

من أجل معالجة موضوع البحث قمنا بتقسيمه إلى ثلاث محاور والمتمثلة في:

1 – التأصيل النظري للتعلم التنظيمي.

2 – التأصيل النظري لتحسين جودة المنتجات.

3 – تحليل بيانات ونتائج الدراسة.

الدراسات السابقة:

- **الدراسات المتعلقة بالتعلم التنظيمي:**
- **دراسة خديجة بلموهوب (2012): بعنوان دور التعلم التنظيمي في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف،** هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور التعلم التنظيمي في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، وقد تم تحديد هذا الدور من خلال ربط التعلم التنظيمي بأبعاد الأداء الكلي الثلاثة حسب طبيعة ملكيتها حجمها وعمرها، وللوصول إلى تحقيق هدف الدراسة تم تصميم

استمارة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة من عينة تتكون من 30 مؤسسة اقتصادية بولاية سطيف، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي Spss لتحليل واختبار الفرضيات، وقد بينت النتائج ضرورة اهتمام هذه المؤسسات بتفعيل عملية التعلم التنظيمي لتحسين البعد الاجتماعي ،لأن تأثير التعلم التنظيمي على الأداء الكلي ينطلق من تأثيره على هذا البعد، لينتقل بعد ذلك إلى البعدين الآخرين.

- **دراسة حياة قمري (2017): بعنوان أثر التعلم التنظيمي على استدامة الميزة التنافسية بمجمع صيدال، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير التعلم التنظيمي على الميزة التنافسية المستدامة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية** وتم اختبار ذلك عن طريق تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرين، وقد بينت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية قوية وتأثير إيجابي بين المتغيرين التعلم التنظيمي الميزة التنافسية المستدامة.
- **الدراسات المتعلقة بتحسين جودة المنتجات:**
- **دراسة كريمة سلطان (2007): بعنوان طرق تحسين جودة المنتوج الصناعي وأثرها في تخفيض التكاليف دراسة حالة المؤسسة الوطنية للعصير والمصبرات Sijico وحدة رمضان جمال،** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الجودة والتكلفة باعتبارهما من أهم المتغيرات في مجال المنافسة، وقد تم الاعتماد على المنهج التاريخي ، والمقابلة الشخصية والملاحظة بالإضافة إلى الاعتماد على الوثائق الداخلية للوحدة، وقد بينت النتائج أن الجودة المثلى هي ما يتم تحقيقه من جودة عند أقل تكلفة ممكنة والتي لا تتحقق إلا بالتحسين المستمر للجودة بعد الوقوف على مستواها الحقيقي.
- **دراسة سمية ديقش(2020): بعنوان أفر صيانة الآلات على تحقيق جودة منتجات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة،** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر صيانة الآلات على تحقيق جودة المنتجات بالمؤسسة الاقتصادية بالتطبيق على مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة ، وذلك بتطوير أسئلة مقابلة وتوجيهها لمسؤولي قسمي الصيانة والمخبر ، كما تم الاستعانة بوثائق من مختلف مصالح المؤسسة، وقد بينت النتائج أن هناك اهتمام بجودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة ، وأيضا هناك ممارسات للصيانة الوقائية والصيانة العلاجية بالمؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى تحديد تسعة عشر آلة لها تأثير على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو ربط التعلم التنظيمي بتحسين جودة المنتجات والذي لم يسبق ربطه فأي دراسة، واعتمدنا على المستويات التالية التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم المنظمي، وهذا من أجل معرفة أثر التعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات.

تحديد مصطلحات الدراسة:

تشمل الدراسة على المصطلحات التالية:

التعلم التنظيمي: هو عملية التفاعل المتكامل المحفز بالمعرفة والخبرات والمهارات الجديدة التي تؤدي إلى تغيير دائم في السلوك ونتائج العمل. (عيشوش، 2011، ص10).

التعريف الإجرائي: يعرفه الباحثان Fayol وLyles بأنه تلك العملية المؤدية إلى تحسين العمل من خلال المعرفة الأفضل والفهم الأحسن، وهما بذلك يوصيان بتوظيف المعرفة والاهتمام بالتعلم. (رحمون، 2019، ص519. 533)

جودة المنتجات: هي الناتج الكلي للمنتج جراء دمج خصائص التسويق والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن. (رقاد، 2014، ص11)

التعريف الإجرائي: يعرفها Crosby الجودة أنها المطابقة مع المتطلبات التي يضعها المستهلك وأكد أنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال تكاليف عدم المطابقة (شيخي و عدمان، بدون سنة،ص225. 237).

1. التأصيل النظري للتعلم التنظيمي:

1.1. مفهوم التعلم التنظيمي:

عرفه علي السلمي على أنه "تغيير نظم وأساليب وممارسات التنظيم، وذلك بناء على الخبرة والمعرفة المكتسبة من التجارب والممارسات السابقة كما قد يتم التعلم من خلال التعرف على النماذج السائدة خارج المؤسسة، ثم تهيئة الظروف الداخلية لاستخدام تلك الخبرات والعمل على توطئتها في المؤسسة". (عبايدية، 2018،ص 28).

ويرى سينج (1990) التعلم التنظيمي أنه" الاختبار والمراجعة المستمرة للخبرات التنظيمية وتحويلها إلى معرفة تستطيع المنظمة الحصول عليها وتوظيفها لأغراضها الرئيسية" (جوادي، 2015، ص25)

ويضيف كل من العربي والقشلان 2009 التعلم التنظيمي على أنه" العملية التي يتم من خلالها تعديل سلوك العاملين بالمؤسسة واكتسابهم المهارات التي تمكنهم من الأداء الفعال وتنمية وعيهم بالمشكلات التي تواجههم وكيفية التفاعل معها وصولا إلى غاية أكبر وهي تطوير أداء المؤسسة مما يدفعها نحو تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية". (يعقوب و البستنجي، 2019،ص12).

ومن هذه التعاريف يمكننا القول أن" التعلم التنظيمي هو اكساب العاملين المعرفة والمهارات مما يدفعهم لتغيير سلوكهم وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية".

1 – 2 – مستويات التعلم التنظيمي:

تكمن مستويات التعلم التنظيمي فيما يلي:

1 – 2 – 1 المستوى الفردي: يشير إلى أن الفرد يتعلم من خلال الخبرة والتجربة الذي يقوم بتوظيفها في حل المشكلات التي تواجهه ومن ثم تصحيح الأخطاء الناجمة عن ممارستها. (برطيل، 2017، ص101. 122)

1 – 2 – 1– المستوى الجماعي: التعلم الجماعي هو عملية تطوير للمهارات والمعارف التي تساهم في تكوين الكفاءات الجماعية من خلال فرق العمل التي تشجع على الحوار بين الأعضاء وتبادل المعارف، واثارة القدرة الجماعية على توليد الحلول للمشكلات التنظيمية. (مصنوعة و قويدر الواحد، 2021، ص937. 959)

1 – 2– 3 – المستوى المنظمي: يشير هذا المستوى إلى المنظمة ككل بحيث يتسم نظام الاتصال في المؤسسة بالإنفتاحية، والحصول على المعلومات المطلوبة بشكل سريع ويلعب هذا المستوى دورا أساسيا في توفير قاعدة بيانات محدثة وإنشاء أنظمة

لتحديد الفجوات بين الأداء الوظيفي الحالي والمتوقع وعادة ما يتم تبادل الخبرات والتجارب بين جميع الموظفين بدون النظر إلى مستوياتهم التنظيمية (يعقوب و البستنجي، 2019، ص 18)

1 – 3 – خصائص التعلم التنظيمي:

يتميز التعلم التنظيمي بالخصائص التالية: (قمري، 2017،ص30. 45)

- أنه عملية هادفة ومخططة تسعى إلى تعديل سلوك الأفراد والمنظمة، وإنما ستسمر معها ومعهم طيلة الحياة.
- أنه ينصب على ذاكرة المنظمة ويسعى إلى تنقيحها وتجديدها من خلال الحصول على معارف جديدة.
- أنه يقدم تسهيلات التعلم لكل أفراد المنظمة وليس لمجموعة معينة فقط.
- أنه حصيلة أو ناتج الخبرة والتجارب الداخلية والخارجية للمنظمة.
- أنه يرتكز على فهم المعلومة واكتسابها بأكثر من وسيلة عملية كانت أو نظرية.

1 – 4 – أهمية التعلم التنظيمي:

تتمثل أهمية التعلم التنظيمي فيمايلي: (عمارة و بوخضرة، 2019، ص17. 30)

- التعلم التنظيمي مهم للفرد والمنظمات فالتعلم يسهم في تطوير شخصية من خلال مساعدة الفرد في إدراك ذاته وفهم الآخرين والتفاعل معهم وتحسين مهاراته في العلاقات الإنسانية وتحسين خبرته في الحياة وتحقيق التوافق مع المتطلبات الثقافية والإجتماعية والبيئية.
- وسيلة فاعلة لتحقيق أهداف الأفراد في الحصول على المكافآت أو المكانة أو السلطة والقوة.
- يعتبر التعلم التنظيمي ضروري لإيجاد الطرائق الجديدة وتحسين الكفاءة والأداء والقدرة التنافسية.
- عامل أساس في تحويل الموارد والمعرفة الضمنية إلى كفاءات جوهرية وبدونه قد لا تتمكن المنظمات من صقل مهاراتها وقدراتها الفريدة، ويعده أغلب الباحثين المصدر الوحيد للميزة التنافسية.

2 – التأصيل النظري لتحسين جودة المنتجات:

2 – 1 – تعريف الجودة:

عرفها علون 2005 الجودة على أنها" قدرة الخصائص والمكونات التي تتميز بها المنتجات والخدمات على تحقيق الرضا للمستهلكين وتلبية تطلعاتهم واحتياجاتهم (بركات النمر، 2016، ص 24)

وعرف Horngrenبأن مفهوم الجودة له بعدين هما: (أحمد عبد الرضا و جبار سرور، 2018، ص649. 669)

- **جودة التصميم:** وتشير إلى مدى تلبية خصائص السلعة أو الخدمة لحاجات ورغبات الزبائن.
- **جودة المطابقة:** وتشير إلى أداء السلعة أو الخدمة والمتعلق بتصميم المنتج ومواصفاته.

ويعرفها درومي على أنها "تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة بصورة تكمن في تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معرفة ضمنيا". (علي، 2019، ص 339.316)

ومن هذه التعاريف يمكننا القول بأن " الجودة هي مجموعة من الخصائص والمكونات التي يحملها المنتج والتي تلبي رغبات واحتياجات المستهلكين".

2 – 3 – أبعاد الجودة:

تعتبر الجودة محصلة لمجموعة من الأبعاد وتتمثل فيمايلي:

2 – 3 – 1 – الأداء: تتمثل في المواصفات التشغيلية للمنتج إضافة إلى المواصفات الأخرى التي يمكن قياسها وهي تختلف حسب رغبات والاتجاهات الشخصية لكل فرد، فعلاقة الأداء بالجودة تنعكس من خلال ردود أفعال الأفراد ورغباتهم. (شيلي، 2020،ص94. 110)

2 –3 –2 – السمات: يعني هذا البعد الخصائص الثانوية للمنتج والتي تدعم الوظيفة الأساسية، أو هي تلك الخدمات الإضافية المقدمة عند تقديم الخدمة الأساسية.

2 – 3 – 3 – القابلية للإصلاح: يقصد بهذا البعد السرعة وسهولة إصلاح المنتج في حالة تعطله، حيث يهتم الزبون بالزمن المطلوب لإصلاح المنتج وإعادة تشغيله ومدى الالتزام بالمواعيد المعطاة للزبون والدقة في اكتشاف العيب وإصلاحه وعدم العودة إليه مرة أخرى. (كشيدة ، بدون سنة، ص35. 56)

2 – 3 – 4 – الاعتمادية: وتشير إلى الاتساق والثبات في الأداء ويجب أن يكون هناك درجة من الاعتمادية والثقة في أداء المنتج وعدم تكرار الأعطال وأن يكون جاهزا وقت الطلب (دقيش، 2021،ص 24. 45)

2 – 3 – 5 – المطابقة: هي تلك الجودة المرتبطة بظروف الإنتاج الفعلية من خلال مطابقة المنتوج أو الخدمة للمواصفات الموضوعة ويتوقف ذلك على مدى ملائمة المواصفات الموضوعة في التصميم مع القدرات الإنتاجية والتكنولوجية المتاحة للمؤسسة. (سلطان، 2007، ص13)

2 – 3 – 6 – المتانة وقوة التحمل: يكون ذلك من خلال تحديد العمر الافتراضي للمنتج، أي عدد سنوات صلاحيته قبل الاستهلاك.

2 – 3 – 7 – الجمالية: يقصد بها الشكل أو الصفة الخارجية للمنتج وما مدى استقطابها للمستهلك إذ يركز هذا البعد على شخصية المستهلك، وأهم الخصائص الشكلية التي تؤثر عليه عند اختياره لمنتج معين. (بوعشة و بوشوشة، 2018، ص102.116)

2 – 3 – 8 – الجودة المدركة: ويقصد بها ادراكات العميل وخبرته السابقة ومعلوماته عن السلعة أو المنظمة التي تنتجها، وكذلك اسم العلامة التجارية، الإعلان، الكلمة المنطوقة والتي تؤثر بشكل كبير على حكم العميل على جودة المنتج. (جيلاق، 2021، ص07)

3 – تحليل بيانات ونتائج الدراسة:

يتضمن هذا المحور عرض وتحليل وصفي للبيانات من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها والوقوف على متغيرات الدراسة.

3 – 1 – التحليل الوصفي لعينة الدراسة: بلغت عينة الدراسة N=55 وهي عبارة عن مجموعة من موظفين مؤسسة صناعة العتاد الصحي EIMS.

3 – 2 – إختبار ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم (01): يبين معامل الثبات ألفاكرونباخ

معامل الثبات ألفاكرونباخ	متغيرات الدراسة
0،807	التعلم الفردي (المتغير المستقل الفرعي 1)
0،897	التعلم الجماعي (المتغير المستقل الفرعي 2)
0،860	التعلم المنظمي (المتغير المستقل الفرعي 3)
0،941	معامل الثبات الكلي للتعلم التنظيمي (المتغير المستقل)
0،935	معامل الثبات لتحسين جودة المنتجات (المتغير التابع)
0،964	معامل الثبات الكلي للاستبانة ككل

المصدر: من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول أن نتائج الاختبار الاحصائي أن البيانات التي تم الحصول عليها مناسبة لقياس المتغيرات، فقد بلغ معامل الثبات للتعلم التنظيمي (0،935) ل 15 فقرة، ولعينة حجمها 55، كما بلغ معامل الثبات لتحسين جودة المنتجات (0،941) ل 13 فقرة، ولعينة حجمها 55، وهما قيمتان مرتفعتان تدلان على أن إجابات المبحوثين تتمتع بدرجة اعتمادية عالية وهذا ما يعبر عنه معامل الثبات ألفاكرونباخ للاستبانة ككل (0،964).

3 – 3 – التحليل الوصفي لنتائج الدراسة:

3 – 3 – 1 – التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية: سيتم وصف المتغيرات الديمغرافية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (02): يبين المتغيرات الديمغرافية للدراسة

المتغيرات الديموغرافية		التكرارات	النسبة المئوية
النوع	ذكر	49	89,1
	أنثى	06	10,9
العمر	من 20 إلى30	18	32,7
	من 31إلى 40	24	43,6
	من 41 إلى 50	09	16,4
	أكثر من 50 سنة	04	7,3
المؤهل العلمي	متوسط	17	30,9
	ثانوي	08	14,5
	جامعي	15	27,3
	تكوين خاص	15	27,3
الدرجة الوظيفية	إطار تسيير	13	23 ,6
	عون مهارة	18	32,7
	عون تنفيذ	05	9,1
	عامل	19	34,5
سنوات الخبرة	أقل من 05 سنوات	17	30,9

	من 05 إلى 10	15	27, 3
	من 11 إلى 15	13	23,6
	فوق 15 سنة	10	18 ,2

من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجاتSPSS.

3 – 3 – 1 – 1 – الصنف الاجتماعي: يوضح الجدول أعلاه أن نسبة الذكور89،1 % وهي أكبر من نسبة الإناث التي بلغت 10،9% وهذا راجع لطبيعة العمل داخل المؤسسة،

3 – 3 – 1 – 2 – العمر: يوضح الجدول أن الفئة العمرية أكثر من 50 سنة هي فئة قليلة حيث بلغت نسبة العمال المستجوبين فيها7،3% حيث يمكن أن يكونوا استفادوا من التقاعد، ثم تليها الفئة العمرية (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة16،4%بحيث يمكن الاستفادة منهم عن طريق نقل خبراتها إلى الشباب، تليها الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 32،7% وهي عادة تمثل المرحلة الهامة في عمر الإنسان للحصول على عمل وبناء المهارات واكتساب الخبرات ، أما الفئة الأخيرة وقد تمثلت في الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة والتي بلغت نسبتها 43،6% وهي أكبر نسبة حيث أن المؤسسة تستطيع الاستفادة منهم من خلال تنفيذ الأعمال.

3 – 3 – 1 – 3 – المؤهل العلمي: نلاحظ من خلال الجدول أن 30،9% من العمال متحصلين على مستوى متوسط، ثم تليها كل من جامعي وتكوين خاص بنسبة 27،3%، وبعدها تأتي مستوى ثانوي بنسبة بلغت 14،5%، وهذا راجع إلى طبيعة العمل والتي تتطلب مؤهلات وخبرة في مجال صناعة العتاد الصحي.

3 – 3 – 1 – 4 – الدرجة الوظيفية: نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة كانت 34،5% وهي تمثل وظيفة عامل، وهذا راجع لكون أن هدف المؤسسة يتحقق من خلال هذه الوظيفة.

3 – 3 – 1 – 5 – سنوات الخبرة: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الأقل من خمس سنوات خبرة بلغت 30،9% وهذا يدل أن المؤسسة تهتم بالتوظيف، في حين بلغت نسبة الخبرة من 05 سنوات إلى 10 سنوات 27،3%، وهذا يدل أن الموظفين لديهم خبرات وقدرات لتنفيذ الأعمال، في حين بلغت نسبة خبرة الموظفين من 11 سنة إلى 15 سنة 23،6%، وبلغت نسبة الموظفين ذوي خبرة فوق 15 سنة 18،2%، وهذا يدل على أن الموظفين لديهم خبرة وبالتالي تبادل الأفكار والمهارات.

3 – 3 – 2 – التحليل الوصفي لإجابات الأفراد حول التعلم الفردي: سيتم وصف التعلم الفردي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (03): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات التعلم الفردي.

الرقم	فقرات التعلم الفردي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
01	تعمل المؤسسة على تحديث البرامج الخاصة بتطوير مهارات الأفراد	2،50	0،9000	67،3
02	تخصص المؤسسة وقت للتعلم الفردي من أجل تدعيم جهود الأفراد للوصول إلى أفضل وأحسن أداء.	2،89	1،0483	40،0
03	تقوم المؤسسة بتحفيز الأفراد ومكافئتهم مقابل التعلم وتحفيزهم في حل المشكلات واتخاذ القرارات.	2،94	1،1772	30،9
04	يملك الأفراد الرغبة في اكتساب معارف جديدة وتنمية قدراتهم في العمل.	2،21	0،8094	67،3
05	يجدد الأفراد في المؤسسة المعلومات التي يكتسبونها باستمرار	2،52	0،8131	50،9
التعلم الفردي		2،50	0،9000	51،28

المصدر: من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للتعلم الفردي بلغ 2،50 وانحراف معياري 0,9000 ونسبة موافقة 51،28% وهو يشير إلى وقوعه في درجة أوافق لحد ما، وهذا يعني أن أفراد عينة مؤسسة صناعة العتاد الصحي متفقون لحد ما على جميع عبارات التعلم الفردي، كما بينت النتائج أن الفقرتين (01) و(04) هي أكثر الفقرتين التي نالت نسب أعلى على الموافقة وهي متساوية والتي بلغت 67،3% وهذا يعني أن الأفراد لديهم الرغبة في اكتساب معارف جديدة وتنمية قدراتهم في العمل، كذلك أن المؤسسة تعمل على تحديث البرامج الخاصة بتطوير مهارات أفرادها.

3 – 3 – 3 – التحليل الوصفي لإجابات الأفراد حول التعلم الجماعي: سيتم وصف التعلم الفردي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (04): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات التعلم الجماعي.

رقم الفقرة	فقرات التعلم الجماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
06	تعمل المؤسسة على تطوير فرق العمل وتؤكد على ضرورة إيصال المعرفة للآخرين	2،47	0،9785	52،7
07	يتم تبادل المعارف والخبرات في المؤسسة مع الزملاء دون تحفظ	2،65	0،9071	50،9
08	تقوم المؤسسة بتحفيز العاملين ومكافئتهم مقابل التعلم	2،63	1،2377	34،5
09	تقوم المؤسسة بتدريب الفريق بالاعتماد على خبراء من داخل أو خارج المؤسسة على التطبيق الصحيح للمعرفة	2،43	1،0674	58،2
10	المناقشة المتبادلة والنزيهة تساعد أعضاء الفريق على التعلم والاستفادة من خبرة الآخرين في المؤسسة	2،38	0،9327	63،6
التعلم الجماعي		2،89	1،0483	51،98

المصدر: من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للتعلم الجماعي بلغ 2،89 وانحراف معياري 1،0483 ونسبة موافقة 98،51% وهو يشير إلى وقوعه في درجة أوافق لحد ما، وهذا يعني أن أفراد عينة مؤسسة صناعة العتاد الصحي متفقون لحد ما

على جميع عبارات التعلم الجماعي، كما بينت النتائج أن الفقرة (10) هي الفقرة التي نالت نسبة الموافقة أعلى والتي بلغت 63،6% وهذا يعني أن المناقشة المتبادلة والنزيهة تساعد أعضاء الفريق على التعلم والاستفادة من خبرة الآخرين في المؤسسة.

3 – 3 – 4 – التحليل الوصفي لإجابات الأفراد حول التعلم المنظمي: سيتم وصف التعلم المنظمي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (05): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات التعلم المنظمي.

رقم الفقرة	فقرات التعلم المنظمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
11	تعمل المؤسسة على نقل أحسن الممارسات لمواجهة مختلف التحديات	2،41	0،8963	58،2
12	توفر المؤسسة الإمكانيات والقدرات المناسبة لتهيئة وإعداد برامج تعليمية والآليات اللازمة للحصول على المعرفة من المصادر المختلفة	2،76	0،9420	38،2
13	تعمل المؤسسة على الاستفادة وتصحيح الأخطاء من التجارب السابقة	2،54	1،0855	56،4
14	تهتم المؤسسة بتوليد الأفكار الجديدة لحل المشاكل	2،45	0،9587	52،7
15	تستفيد المؤسسة من تجارب وخبرات المؤسسات الأخرى	2،69	0،8792	41،8
التعلم على المنظمي		2،94	1،1772	49،46

المصدر: من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي للتعلم المنظمي بلغ 2،94 وانحراف معياري 1،1772 ونسبة موافقة 49،46% وهو يشير إلى وقوعه في درجة أوافق لحد ما، وهذا يعني أن أفراد عينة مؤسسة صناعة العتاد الصحي متفقون لحد ما على جميع عبارات التعلم المنظمي، كما بينت النتائج أن الفقرات (11) و(13) و(14) هي أكثر الفقرات التي نالت نسب أعلى على الموافقة وهي على التوالي 58،2% ،56،4% ،52،7%، والتي مفادهم تعمل المؤسسة على نقل أحسن الممارسات لمواجهة مختلف التحديات، تعمل المؤسسة على الاستفادة وتصحيح الأخطاء من التجارب السابقة، تهتم المؤسسة بتوليد الأفكار الجديدة لحل المشاكل.

3 – 3 – 5 – التحليل الوصفي لإجابات الأفراد حول تحسين جودة المنتجات: سيتم وصف تحسين جودة المنتجات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (06): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات تحسين جودة المنتجات.

رقم الفقرة	فقرات تحسين جودة المنتجات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
16	تتابع المؤسسة المنتج أثناء التصنيع وذلك للتأكد من سلامة ودقة الخطوات التصنيعية	2،20	9309،0	63،6
17	تحرص المنظمة بشكل مستمر على تقليل التفاوت أو الفجوة ما بين توقعات المستهلكين حول جودة المنتجات وما لبن الجودة الفعلية المقدمة لهم	2،38	0،9716	61،8
18	تقوم المؤسسة بتحسين جودة منتجاتها باستمرار	2،41	0،8754	56،4
19	منتجات المؤسسة مطابقة للمواصفات المحلية والتي تلبي حاجات ورغبات الزبائن	2،27	0،8040	61،8
20	تدعم المؤسسة وتسهل وتذلل الصعاب أمام تحقيق المطابقة بين المواصفات الفعلية	2،49	0،9000	56،4

	والموضوعية			
21	تمتلك المؤسسة السرعة في تطوير المنتجات استجابة للتغيرات	3،10	1،1167	29،1
22	تحرص المؤسسة على التصميم الجيد للمنتجات	2،61	1،5810	47،3
23	تعمل المؤسسة على تقديم منتجات ذات جودة ومتانة عالية	2،32	0،9438	60،0
24	عند تصميم وإنتاج المنتج عادة ما تأخذ المؤسسة بعين الإعتبار استجابة المنتج لحاجات ورغبات الزبائن	2،41	0،9562	56،4
25	تمتلك المؤسسة مواصفات مصنعية خاصة تظهر بوضوح في المنتجات المقدمة	2،43	0،8978	54،5
26	تعمل المؤسسة على تصميم عملياتها الإنتاجية بشكل سليم لتحقيق أفضل جودة لمنتجاتها	2،60	1،1482	49،1
27	تواكب خصائص منتجات المؤسسة خصائص المنتجات المنافسة	2،54	1،1024	49،1
28	تحرص المؤسسة على تحقيق المرونة العالية في عمليات ضبط جودة منتجاتها	2،49	1،0341	54،5
	تحسين جودة المنتجات	2،54	1،1024	49،67

المصدر: من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي لتحسين جودة المنتجات بلغ 2،54 وانحراف معياري 1,1024 ونسبة موافقة 49،67% وهو يشير إلى وقوعه في درجة أوافق لحد ما، وهذا يعني أن أفراد عينة مؤسسة صناعة العتاد الصحي متفقون لحد ما على جميع فقرات تحسين جودة المنتجات، كما بينت النتائج أن الفقرة رقم (16) هي أكثر فقرة التي نالت نسبة الموافقة أعلى والتي بلغت 63،6% وهذا يعني أن المؤسسة تتابع المنتج أثناء التصنيع وذلك للتأكد من سلامة ودقة الخطوات التصنيعية.

3 – 4 – اختبار فرضيات الدراسة:

3 – 4 – 1 – اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الفردي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

الفرضية العديمة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الفردي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى قامت الباحثتان باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول رقم (07): يبين نتائج الانحدار المتعلقة بتأثير التعلم الفردي على تحسين جودة المنتجات.

المتغير	R	R^2	F	B	T	Sig
التعلم الفردي	0،405	0،164	10،428	1،666	5،869	0،002

المصدر: من اعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجات Spss.

يشير الجدول رقم إلى أن التعلم الفردي له تأثير ذو دلالة إحصائية على تحسين جودة المنتجات، حيث R^2 بلغت قيمته 0،164 وقيمة (F) 10،428 عند مستوى دلالة أقل من 0،05، كما تظهر النتائج أن التعلم الفردي يفسر 16،4% من الاختلافات الحاصلة على تحسين جودة المنتجات، في حين أن 83،6 % تعود إلى متغيرات أخرى، كما تشير النتائج أن الارتباط بين التعلم الفردي وتحسين جودة المنتجات قوي، حيث بلغت B 1،666 وT 5،869 عند مستوى دلالة 0،000، وبناءا على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية البديلة والتي تنص يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الفردي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

3 – 4 – 2 – اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الجماعي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

الفرضية العديمة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الجماعي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

الجدول رقم (08): يبين نتائج الانحدار المتعلقة بتأثير التعلم الجماعي على تحسين جودة المنتجات.

المتغير	R	R^2	F	B	T	Sig
التعلم الجماعي	0،229	0،052	2،925	2،337	6،636	0،093

المصدر: من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم إلى أن التعلم الجماعي ليس له تأثير معنوي على تحسن جودة المنتجات ، حيث R^2 بلغت قيمته 0،052 وقيمة F 2،9225 عند مستوى دلالة 0،093 وهي أكبر من 05،0، كما تظهر النتائج أن التعلم الجماعي له دور في تحسين جودة المنتجات بنسبة ضعيفة جدا والتي بلغت 5،2%، كما تشير النتائج أن الارتباط بين التعلم الجماعي وتحسين جودة المنتجات ضعيف حيث بلغت B 2،337 و T 6،636 عند مستوى دلالة 0،093 ، وبناءا على ما تقدم فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتعلم الجماعي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

3 – 4 – 3 – اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية العديمة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الجماعي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الجماعي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

الجدول رقم (09): يبين نتائج الانحدار المتعلقة بتأثير التعلم المنظمي على تحسين جودة المنتجات.

المتغير	R	R^2	F	B	T	Sig
التعلم المنظمي	0،280	0،078	4،515	2،184	5،600	0،038

المصدر: من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم إلى أن التعلم المنظمي له تأثير ذو دلالة إحصائية على تحسن جودة المنتجات ، حيث R^2 بلغت قيمته 0،078 وقيمة F 4،515 عند مستوى دلالة 0،038وهي أقل من 0،05، كما تظهر النتائج أن التعلم المنظمي 7،8% له دور في تحسين جودة المنتجات،و92،2% راجع إلى عوامل أخرى، كما تشير النتائج أن الارتباط بين التعلم المنظمي وتحسين جودة المنتجات قوي حيث بلغت B 2،184 و T 5،600 عند مستوى دلالة 0،000، وبناءا على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية البديلة والتي تنص يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم المنظمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي ونرفض الفرضية العديمة.

3– 4 – 4 – اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

الفرضية العديمة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

الجدول رقم (10): يبين نتائج الانحدار المتعلقة بتأثير التعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات.

المتغيرات	R	R^2	F	B	T	Sig
التعلم التنظيمي مع تحسين جودة المنتجات	0،731	0،535	60،967	0،661	2،446	0،000

المصدر: من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يشير الجدول إلى أن التعلم التنظيمي له تأثير ذو دلالة إحصائية على تحسين جودة المنتجات، حيث R^2 بلغت قيمته 0،535 وF 60،967 عند مستوى دلالة 0،000 وهي أقل من 0،05، كما تشير النتائج أن الارتباط الخطي بين التعلم التنظيمي وتحسين جودة المنتجات قوي حيث بلغت قيمة B 0،661 وT 2،446 عند مستوى دلالة 0،000، وبناءا على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية البديلة والتي تنص يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي ونرفض الفرضية العديمة.

4 – مناقشة النتائج:

4 – 1 – مستوى التعلم التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة:

أظهرت النتائج بأن التعلم التنظيمي ومن وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان متوسط وكما يلي:

التعلم الفردي: كان مستوى التعلم الفردي متوسطا بشكل عام وبمتوسط حسابي (2،50) وانحراف معياري (0،9000)، وهذا يدل على مدى إدراك الأفراد للتعلم ولديهم الرغبة في اكتساب معارف جديدة وتنمية قدراتهم في العمل،

التعلم الجماعي: كان مستوى التعلم الجماعي متوسطا بشكل عام وبمتوسط حسابي (2،89) وانحراف معياري (1،0483)، وهذا يدل على أن المؤسسة تجشع الموظفين لديها على تبادل المعارف والخبرات في المؤسسة مع الزملاء دون تحفظ، وكذلك المناقشة المتبادلة والنزيهة تساعد أعضاء الفريق على التعلم والاستفادة من خبرة الآخرين، وهذا يتيح للموظفين التشارك والتواصل فيما بينهم.

التعلم المنظمي: كان مستوى التعلم المنظمي متوسطا بشكل عام وبمتوسط حسابي بلغ (2،94) وانحراف معياري (1،1772) وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بالتعلم حيث تعمل على نقل أحسن الممارسات لمواجهة مختلف التحديات، والاستفادة وتصحيح الأخطاء من التجارب السابقة، تهتم أيضا بتوليد الأفكار الجديدة لحل المشاكل.

4 – 2 – مستوى تحسن جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة:

كان مستوى تحسين جودة المنتجات متوسطا بشكل عام وبمتوسط حسابي بلغ (2،54) وانحراف معياري (1,1024) وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بجودة منتجاتها حيث أنها تتابع المنتج أثناء التصنيع وذلك للتأكد من سلامة ودقة الخطوات التصنيعية، وتحرص على تقديم منتجات ذات جودة ومتانة عالية.

4 – 3 – اختبار فرضيات الدراسة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الفردي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي. وهذا دليل على المؤسسة تشجع عل التعلم الفردي من أجل تحسين المنتج.
- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتعلم الجماعي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي، وهذا يدل على أن التعلم الجماعي في المؤسسة لا يحقق نتائج على تحسين جودة المنتجات.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي، وهذا يدل على أن المؤسسة تبادل الخبرات والتجارب بين جميع الموظفين بدون النظر إلى مستوياتهم التنظيمية.

خاتمة:

للتعلم التنظيمي أهمية كبيرة في تحسين جودة المنتجات كما يمثل أداة لزيادة كفاءة المؤسسات والتكيف مع البيئة المتغيرة، ويمثل التعلم التنظيمي ضرورة حتمية بالنسبة لكل المؤسسات باختلافها وتنوع مجالات عملها وتباين أهدافها، وذلك بسبب الظروف الديناميكية الراهنة التي تفرض على المنظمة أن تكون مرنة وتتكيف باستمرار مع التغيرات الجديدة، وقد توصل الباحثان من خلال القيام بهذه الدارسة إلى النتائج التالية:

- التعلم التنظيمي هو اكساب العاملين المعرفة والمهارات مما يدفعهم لتغيير سلوكهم وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.
- يعتبر التعلم التنظيمي ضروري لإيجاد الطرائق الجديدة وتحسين الكفاءة والأداء والقدرة التنافسية.
- التعلم التنظيمي يرتكز على فهم المعلومة واكتسابها بأكثر من وسيلة عملية كانت أو نظرية.
- الجودة هي مجموعة من الخصائص والمكونات التي يحملها المنتج والتي تلبي رغبات واحتياجات المستهلكين.
- للجودة مجموعة من الأبعاد والمتمثلة في المطابقة، الأداء، السمات، الاعتمادية، القابلية للإصلاح، المتانة وقوة التحمل، الجمالية، الجودة المدركة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الفردي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الجماعي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم المنظمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي على تحسين جودة المنتجات في مؤسسة صناعة العتاد الصحي.

التوصيات والاقتراحات:

وعليه يمكننا وضع بعض المقترحات والتي تتمثل فيما يلي:

- يجب على المؤسسة التي تسعى إلى تحقيق الجودة الاهتمام بالتعلم التنظيمي.
- ضرورة فهم وإدراك أهمية التعلم التنظيمي من قبل إدارات المؤسسات لما له من قيمة خاصة في تحسين جودة المنتجات.
- تمكين الأفراد من الحصول على الدعم المادي والمعنوي لدعم عملية التعلم.

- ضرورة توفير الإمكانيات والبرامج التي تدعم عملية التعلم للأفراد.
- منح فرص وتشجيع وتحفير الأفراد على التعلم.
- تشجيع تبادل الأفكار والمقترحات بين الأفراد.

المصادر والمراجع:

1. أحمد عبد الرضا دعاء ، و جبار سرور منال. (2018). التكامل بين تقنية التحليل المفكك وإدارة الجودة الشاملة لتخفيض التكاليف وتحسين جودة المنتجات. *مجلة العلوم الاقتصادية، 24*(107)، 649. 669.
2. برطيل فطيمة الزهراء، (2017). التعلم التنظيمي مدخل استراتيجي لتطوير المنظمات دراسة حالة مؤسسة سوناطراك. *مجلة المقريزي للدراسات الاقتصادية والمالية، 01*(02)، 101. 122.
3. جوادي بلقاسم. (2015). التعلم التنظيمي وعلاقته بتمكين العاملين دراسة ميدانية على عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الأغواط (مذكرة ماجيستر). كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، بسكرة: جامعة مُحَمَّد خيضر .
4. جيلاق علي. (2021). *إدارة الجودة*. الجمهورية العربية السورية: منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
5. دقيش سمية. (2021). أثر صيانة الآلات على تحقيق جودة المنتجات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة. *مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، 02*(03)، 24. 45.
6. رحمون رزيقة، و وآخرون. (2019). التعلم التنظيمي وأثره في تحسين أداء المنظمات. *مجلة إقتصاد المال والأعمال،، 03*(03)، 519. 535.
7. رقاد صليحة. (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري(أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة سطيف 1.
8. شيخي خديجة ، و عدمان مرزيق. (بدون سنة). دور نظام معلومات الإنتاج في تحسين جودة المنتج دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الغذائية،. *خديجة شيخي، مرزيق عدمان مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات،، 05*(02)، 225. 237.
9. شيلي إلهام. (2020). الجودة كمدخل استراتيجي لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية مؤسسة كندور نموذجا. *مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، 04*(01)، 94. 110.
10. علي عابد. (2019). قياس جودة المنتجات الصناعية باستخدام خريطة المراقبة للصفات. *مجلة الاقتصاد الصناعي، 09*(01)، 316.339.
11. عمارة سلمى ، و بوخضرة مريم. (2019). تهميش سلمى عمارة، مريم بوخضرة، التعلم التنظيمي كأسلوب لتطوير الكفاءات والمهارات البشرية بالجامعة الجزائرية دراسة خالة عينة من جامعات الشرق،. *مجلة المنهل الاقتصادي، 02* (01)، 17. 30.
12. عيشوش خيرة. (2011). التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة سوناطراك (مذكرة ماجيستر). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تلمسان: جامعة أبي بكر بلقايد.
13. قمري حياة. (2017). أثر التعلم التنظيمي على استدامة الميزة التنافسية بمجمع صيدال. *مجلة الاقتصاد الصناعي، 07*(04)، 30. 45.
14. كريمة سلطان. (2007). طرق تحسين جودة المنتوج الصناعي وأثرها في تخفيض التكاليف دراسة حالة المؤسسة الوطنية للعصير والمصبرات Sijico وحدة رمضان جمال (مذكرة ماجيستير). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سكيكدة: جامعة 20 أوت 1955.
15. كشيدة حبيبة. (بدون سنة). قياس رضا الزبون عن جودة المنتجات لتحقيق التميز التنافسي. *مجلة دراسات إقتصادية، 10* (02)، 35. 56.

16. مبارك بوعشة، و هبة بوشوشة. (2018). تطبيق نظام المعلومات داخل وظيفة الإنتاج ودوره في تحسين جودة المنتج. *مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 02*(04)، 102. 116.

17. مصنوعة أحمد ، و قويدر الواحد عبدالله. (2021). دور التعلم التنظيمي في تنمية رأس المال الفكري بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر . فرع الشلف .. *مجلة أبعاد اقتصادية، 11*(02)، 937. 959.

18. معتز بركات النمر. (2016). أثر سلسلة التوريد على تحسين جودة المنتج في شركة الأدوية الأردنية (مذكرة ماجيستر). كلية الأعمال، الأردن: جامعة عمان العربية.

19. يعقوب رزان ، و البستنجي إسماعيل. (2019). درجة ممارسة مديري المدارس الأساسية الحكومية في محافظة العاصمة عمان للتعلم التنظيمي ومعيقات تطبيقه من وجهة نظر المعلمين (مذكرة ماجستير). الأردن: جامعة الشرق الأوسط.

20. يوسف عبايدية. (2018). التعلم التنظيمي المستدام كمدخل استراتيجي لتعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصناعية،(أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس سطيف 1.