

نموذج مقترح لمساهمة إدارة الجودة الشاملة في تعزيز عناصر الذكاء الاقتصادي،

دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

A Proposed Model About The Contribution Of TQM In Enhancing The Elements Of Economic Intelligence (Case Of Some Algerian Firms)

أ. ناصري سمية

أ. حجاج شافية

جامعة محمد بوضياف مسيلة

جامعة الجيلاي اليابس سيدي بلعباس

nasrisomia@gmail.com

chafez46@gmail.com

تاريخ القبول: 2018/03/14

تاريخ الاستلام: 2017/09/27

الملخص:

إن السير في طريق التميز يساعد المؤسسات في تحقيق رسالتها وإستراتيجياتها، ولعل الذكاء الاقتصادي من أهم الأنظمة التي تضمن لها ذلك، ولتحقيق هذا المطلب كان على المؤسسات السعي لتبني مفاهيم إدارية حديثة؛ تبحث الدراسة موضوع مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تعزيز عناصر الذكاء الاقتصادي؛ لتحقيق هذا الهدف ما قمنا به في البداية هو عرض للأطر النظرية المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة والذكاء الاقتصادي لننقل بعدها إلى عرض تجارب ميدانية حول الموضوع، هذا ما سمح لنا بتصميم استبيان يحتوي على 49 مؤشر قياس مقسم إلى محورين يعكسان متغيرات الدراسة بالإضافة إلى محور يتعلق بالبيانات الشخصية للمستجوب وبيانات المؤسسة، تم توزيع الاستبيان على 108 موظف في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على مستوى 7 ولايات؛ تظهر نتائج الدراسة أن تبني أبعاد ومبادئ إدارة الجودة الشاملة من قبل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية يعزز من الذكاء الاقتصادي لديها، من جانب آخر سيتم عرض مجموعة من النتائج الجانبية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، ذكاء الاقتصادي، مؤسسات اقتصادية، اقتصاد جزائري.

Abstract :

The path of excellence helps institutions achieve their mission and strategies, and perhaps economic intelligence is one of the most important systems that guarantee it. In order to achieve this demand, institutions should seek to adopt modern administrative concepts. The study examines the contribution of TQM to enhancing the elements of economic intelligence; The goal we initially did was to present the theoretical frameworks related to TQM and economic intelligence. We then moved to the presentation of field experiments on the subject. This allowed us to design a questionnaire containing 49 indices divided into two axes that reflect the study variables, With the personal data of the interviewer and the organization's data, the questionnaire was distributed to 108 employees of Algerian economic institutions in 7 states. The results of the study show that the adoption of the dimensions and principles of TQM by Algerian economic institutions enhances their economic intelligence. Side effects.

Key Words: Total Quality Management, Economic Intelligence, Corporations, Algerian Economy.

JEL Classification : C12 ; L15 ; L21.

*مرسل المقال: حجاج شافية (chafez46@gmail.com)

المقدمة:

الدور الكبير الذي تؤديه المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية بجميع أبعادها حتم عليها السعي للتميز في أدائها ولعل أهم طريق للتميز والذي يساعد المؤسسة الاقتصادية في تحقيق رسالتها هو إدارة الجودة، لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية التي أدت إلى تسارع التغيرات الاقتصادية وازدياد الطلب على المعلومات، ولعل الذكاء الاقتصادي من أهم الأنظمة التي تضمن للمؤسسات الحفاظ على مكانتها باعتبار المعلومة من أهم الموارد التي تحاول هذه المؤسسات الوصول إليها واستخدامها بما يحقق أهدافها وغايتها، الأمر الذي يجعلها تحافظ على مكانتها في سوق منافسة ميزته الثابتة هي التغير؛

في ظل مناخ يتصف بالتنافسية الاقتصادية ويعتمد على استخدام المعلومة، يلجأ الأعوان الاقتصاديون والاجتماعيون إلى تبني مسعى الذكاء الاقتصادي من أجل توفير المعلومة المناسبة في الوقت المناسب وبالتكلفة والجودة المناسبين، من هنا تجدر الإشارة إلى أن تميز المؤسسات قد يقوم على أساس التفوق التكنولوجي، الجودة العالية في تصميم وتشكيلات المنتج، أو مزايا أخرى تقدمها المؤسسة في السوق مقارنة بمنافسيها، ولعل من أهم ميزة يمكن أن تحظى بها المؤسسات الاقتصادية خاصة في الوضع الراهن هي تحقيق الجودة في التسيير؛

إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية التي كثر الحديث عنها في الآونة الأخيرة، وهذا ما يثبت أهمية الموضوع خاصة وأن المؤسسات الاقتصادية اليوم تواجه منافسة شديدة تجعلها تبحث عن الجودة في مختلف ممارساتها لا سيما المعلومات التي تحصل عليها، من هذا المنطلق جاء التساؤل الرئيسي التالي للبحث: ما هو دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تعزيز عناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟ وتندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد إدراك لتطبيق مبادئ إدارة الجودة وعناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟
- هل توجد علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية؟
- ما هو دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تعزيز البقطة الإستراتيجية للمؤسسات الاقتصادية؟
- ما هو دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تعزيز أمن وحماية المعلومة للمؤسسات الاقتصادية؟
- ما هو دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التأثير في المحيط للمؤسسات الاقتصادية؟

بناء على التساؤلات الفرعية يمكن وضع الفرضية الرئيسية التالية: لمبادئ إدارة الجودة الشاملة دور في تعزيز عناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

تكمن أهمية وأهداف البحث في النقاط التالية: إبراز أهمية إدارة الجودة الشاملة في تعزيز عناصر الذكاء الاقتصادي؛ اتساع مجالات الحصول على المعلومة وتطور وسائل الاتصال والعمولة التي جعلت من الذكاء الاقتصادي سلاحا تنافسيا لأغلب المؤسسات وجب عليها تبني أسسه وعناصره، لفت أنظار المسؤولين إلى ضرورة التركيز على هذا النوع من الذكاء من أجل تحقيق التميز في أداء المؤسسات.

منهجية وأدوات البحث: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي محاولة منا الوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة محل الدراسة، من خلال استخراج مدى توفر عناصر الذكاء الاقتصادي ومبادئ إدارة الجودة الشاملة والعلاقة بينهما في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، حيث اعتمدت الدراسة في جمع البيانات وتحليلها على عدة كتب مجالات ملتقيات ومذكرات لبناء الإطار النظري للدراسة؛ وكذا الاستبيان لجمع البيانات.

1. الإطار النظري للبحث:

فيما يلي سيتم عرض الإطار النظري للبحث بالتركيز على المفاهيم المرتبطة بالذكاء الاقتصادي من جهة ومن جهة أخرى عناصره، كما سيتم عرض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها لitim بعدها عرض دراسات سابقة حول الموضوع وأخيرا وليس آخرا اقتراح النموذج النظري للدراسة.

1.1. الذكاء الاقتصادي:

فيما يلي سيتم التطرق إلى مفهوم الذكاء الاقتصادي ثم عرض لمكوناته كالتالي:

أ. مفهوم الذكاء الاقتصادي: لقي مفهوم الذكاء الاقتصادي في الآونة الأخيرة رواجاً واستخداماً واسعاً في مختلف أدبيات العلوم لاسيما علوم التسيير ولعل الأبحاث والدراسات المستمرة في هذا الحقل سواء كانت في الجانب النظري أو التطبيقي الجانب الكلي أو الجزئي للدلالة على أهميته ومكانته في مختلف المستويات إذ أنه لم يعد حكراً على الدولة فقط وإنما تعدى ذلك وأصبح على مستوى الأقاليم والقطاعات وحتى المنظمات بصفة عامة، من أجل إعطاء مدلوليه ومصادقيه لهذا البحث وجب علينا الاعتماد على بعض المفاهيم كالتالي:

أكد كريستيان هيربيلوت Christian Herbulot على أن « الذكاء الاقتصادي هو البحث وتفسير المعلومة المتاحة للجميع لفك نوايا الأعوان الاقتصاديين ومعرفة قدراتهم فهو يتضمن كل عمليات المراقبة في البيئة التنافسية (حماية، يقظة، تأثير) وهو يختلف عن الاستخبارات التقليدية من حيث طبيعة استخدامه بما أن مجاله يتعلق بالمعلومات المفتوحة، فهو يتطلب احترام أخلاقي ذو مصداقية، هوية الجهات الفاعلة بتقدير جميع المستخدمين والإداريين وليس فقط الخبراء للمشاركة في بناء ثقافة جماعية للمعلومة بخصائصها الثقافية، لأن كل اقتصاد وطني ينتج نموذج أصلي للذكاء الاقتصادي الذي يؤثر بدوره على الاستراتيجيات الصناعية والتجارية والذي يختلف باختلاف البلدان» (Contenceau, 2010)؛

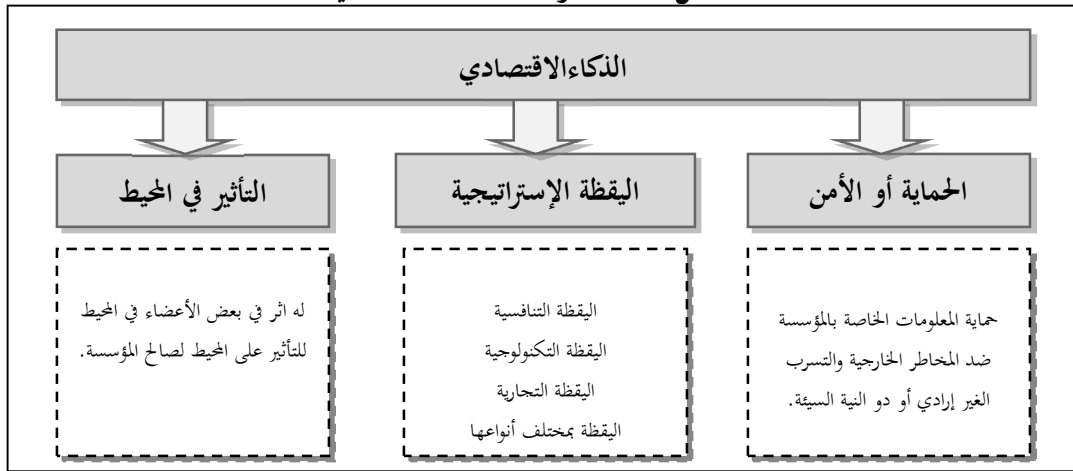
فيما تم تقديم مفهوم من قبل أالين جوييه Juillet Alain على أن « الذكاء الاقتصادي هو الوصول إلى نهاية ثلاثية الأبعاد تتمثل في تنافسية النسيج الصناعي، الأمن الاقتصادي وأمن المؤسسات، وتعزيز سياسة التأثير للبلد» (ضيات، 2013)؛ كلود ريفال يرى Claude Revel أن «الذكاء الاقتصادي هو التحكم في المعلومة بهدف معرفة البيئة الخارجية والتأقلم معها، فهو يسمح بالتعرف على الفرص والعوامل المحددة للنجاح، توقع التهديدات، تجنب المخاطر، التأمين، التصرف والتأثير على المحيط الخارجي من منظور القدرة التنافسية على الصعيد الدولي»

(صالح، بومخمم، 26/23 أبريل 2012). الجمعية الفرنسية للتنمية AFDIE حددت مفهوم للذكاء الاقتصادي على أنه «مجموعة من الوسائل المنظمة في نظام إدارة المعرفة، من أجل إنتاج المعلومات المفيدة لاتخاذ القرار في ظل الأداء الناجع وخلق قيمة لكل الجوانب» (Juillet, 2004).

من خلال مجموعة المفاهيم المقدمة من قبل باحثين وجمعيات متخصصة نستطيع أن نستخلص نقاط التوافق التي تؤكد على أن الذكاء الاقتصادي يعتمد بالدرجة الأولى على المعلومة المناسبة في اتخاذ القرارات التي من شأنها المساهمة في ضمان استمرارية المنظمة بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة وذلك بدعم مركزها التنافسي الذكاء الاقتصادي كمنهج يركز على مجموعة من العمليات التي تشمل جمع، تحليل، معالجة ونشر المعلومات مع ضمان حمايتها قصد تحقيق أهداف معينة وقيمة مضافة في البيئة التي تنشط فيها هذا من جهة، من جهة أخرى فهو عبارة عن وسيلة لمراقبة بيئة المؤسسة خاصة بيئة المنافسة وذلك برصد الفرص لاستغلالها وكشف التهديدات لتفاديها وفي هذه النقطة بالذات تكمن أهميته بحيث أنه يسمح للمؤسسة بالتكيف والتفاعل مع التغيرات التي تحصل في محيطها حتى يتسنى لها البقاء والاستمرار.

ب. **مكونات الذكاء الاقتصادي:** يتكون الذكاء الاقتصادي من ثلاثة عناصر رئيسية والتي تشمل كل من اليقظة الإستراتيجية، أمن وحماية المعلومة والتأثير في المحيط، ويمكن توضيح هذه العناصر وفق الشكل التالي:

الشكل 01: "مكونات الذكاء الاقتصادي"



المصدر: (كتوش، 2015).

من الشكل يمكن التفصيل في عناصر ومكونات الذكاء الاقتصادي كالتالي:

ب.1. **اليقظة الإستراتيجية :** تعتبر عنصر محوري وهام من عناصر الذكاء الاقتصادي وقد عرف فرانسوا جاكوبياك «اليقظة الإستراتيجية على أنها ملاحظة وتحليل البيئة العلمية، التقنية، التكنولوجية، الاقتصادية من أجل تجنب التهديدات واستغلال فرص التنمية» (Carlier, 2012)، وتتم اليقظة الإستراتيجية بعدة مراحل:

مرحلة الجمع ويتم في هذه المرحلة تحديد عناصر البيئة المستهدفة بالمراقبة ونوعية المعلومات المطلوبة وفقاً للأهداف والحاجة وكذا القيام بعملية جرد المصادر الشرعية التي يمكن الحصول منها على المعلومات المستهدفة، وضع خطة مفصلة لليقظة تتضمن الوسائل التقنيات توزيع المهام خطة العمل والميزانية، جمع كل ما أمكن من معلومات عن العناصر المستهدفة من المصادر المعينة تبعاً للخطة (صالح، بوخمحم، 26/23 أبريل 2012)؛

مرحلة التحليل والتركيب، بعد جمع المؤسسة لكم معين من المعلومات تأتي مرحلة تحليل وتركيب ما تم جمعه من خلال فرز وترتيب المعلومات للاحتفاظ بالملائمة والنافعة منها وترتيبها حسب أهميتها، تحليل المعلومات بتفسير دلالتها الحالية، و التنبؤ بآثارها المستقبلية وذلك بالاعتماد على الوسائل المتخصصة وقدرات الخبراء من داخل أو خارج المؤسسة، تركيب ما تم التوصل إليه من توجهات، قصد الخروج بنتائج دقيقة ذات مصداقية، وتكون ملائمة لحاجة المؤسسة (داي، 2016)؛

ب. 2. أمن وحماية المعلومة: مرحلة النشر واتخاذ القرار: عند انتهاء مرحلة التحليل والتركيب نحصل على معلومات معالجة، لا تكون لهذه الأخيرة أي قيمة إذا تم احتجازها ولم يتم نشرها في الوقت المناسب وإلى الشخص المناسب لاتخاذ القرار المناسب إذا فكل المراحل السابقة لا تجدي نفعا إذا لم تنشر المعلومة لتصل إلى متخذ القرار في المؤسسة، ثم تأتي الخطوة الأخيرة وهي التقييم ومراقبة الآثار الناجمة عن القرار المتخذ (حديد، 2005).

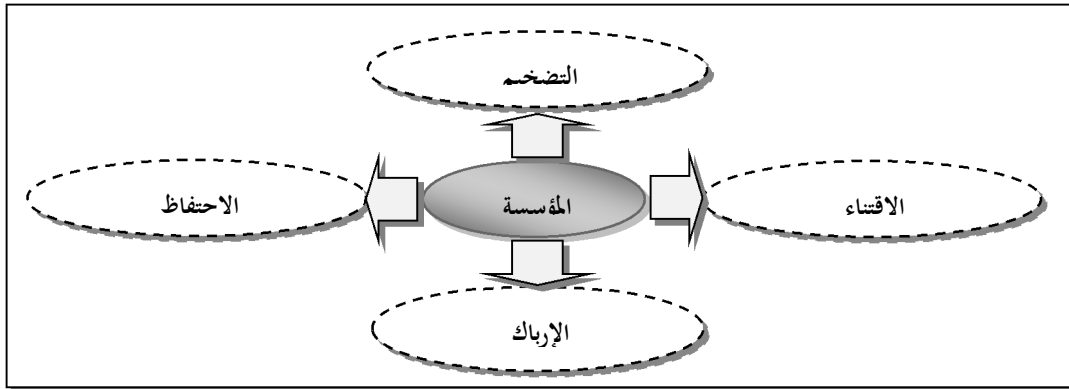
ب. 3. أمن وحماية المعلومة: مرحلة امن وحماية التراث المعلوماتي للمؤسسة من أولويات الذكاء الاقتصادي ومن أهم مراحلها، إذ توكل إليه مسؤولية حفظ وحماية المؤسسة من كل المخاطر والهجمات الداخلية أو الخارجية الإرادية وغير الإرادية، الآنية أو المستقبلية، ويعرف على أنه "حماية جميع أنواع المعلومات ومصادر الأدوات التي تتعامل معها وتعالجها، من منظمة وغرفة تشغيل أجهزة، والأجهزة ووسائل التخزين والأفراد من السرقة والتزوير والتلف والضياع والاختراق وذلك بإتباع إجراءات وقائية وضوابط واضحة" (دباس، نينو، 2007)؛ من خلال هذا المفهوم يتسنى لنا تحديد طرق اختراق أمنية المعلومات و التهديدات الأمنية بشقيها الداخلي و الخارجي التي تتعرض لها المؤسسة والتي يمكن إيرادها بشيء من التفصيل كالتالي:

● طرق اختراق أمنية المعلومة: من أهم طرق اختراق أمنية المعلومة الشائعة نجد التجسس الصناعي: وهي عملية الدخول غير المشروع إلى المعلومات وتتم عن طريق التنصت عبر خطوط الهاتف، التفتيش الدقيق في نفايات الشركة بحثاً عن المعلومة، انتحال الصفة كطالب وظيفة أو باحث أكاديمي مثلاً، اختراق الملفات الالكترونية للمؤسسة عن طريق سرقة كلمة السر أو الحواسيب المحمولة للموظفين العاملين في المؤسسة وغيرها، من طرق الاختراق أيضاً سوء استخدام المعلومة: عن طريق إهمال الأفراد العاملين بالمؤسسة وضعف إدراكهم لأهمية الاحتفاظ بسرية المعلومة وحمايتها سواء كان ذلك عمداً أو عن طريق الخطأ كنسيان النسخ الأصلية بعد استخدام أجهزة النسخ مثلاً أو تدمير المعلومات بالخطأ عند تحميل فيروسات التي تعمل على إتلاف البرامج وتشويهها؛

● التهديدات الأمنية: توجد العديد من التهديدات التي يواجهها نظام أمن المعلومات داخل المؤسسة سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية، ويمكن حصرها في النقاط التالية: تهديدات الأفراد من داخل أو خارج المؤسسة، تهديدات طبيعية كالزلازل الفيضانات وارتفاع درجة الحرارة أو الرطوبة وغيرها، تهديدات تقنية كانهقطاع الكهرباء عطل في الأجهزة، الحريق أو الإغراق بالمياه وغيرها، تهديدات البرامج بحذفها سرقتها أو تشويهاها، تهديدات الأجهزة (الكمبيوتر، الطابعة، الماسح الضوئي، الأقراص المضغوطة وأقراص قابلة للإزالة) كالعبث بها تدميرها أو سرقتها حتى تنفادى المؤسسة هذا النوع من التهديدات لابد لها أن تحكم سياستها الأمنية وتدرجها ضمن سياساتها وإجراءاتها التنظيمية لتشكيل سدا منيعا لا يمكن اختراقه (دباس، نينو، 2007).

ب.3. التأثير في المحيط: يعتبر التأثير في المحيط من أهم عناصر الذكاء الاقتصادي والذي بواسطته تتمكن المؤسسة من استخدام المعلومة كوسيلة للضغط بطرق شرعية تتماشى وتحقيق مصالحها وأهدافها المستقبلية وبالأخص على مستوى الهيئات المعروفة بإعدادها للنظم والمعايير التي تدير الحياة الاقتصادية (حمداني، 2012)؛

الشكل 02: "التأثير المستعمل من قبل المؤسسة"



Source : Harbulot, C, OCDIE : l'influence et contre-influence, consulté le 17/04/2017, <https://fr.slideshare.net/jdeyaref/ocdie-influence-et-contreinfluence>.

على حسب كرستيان هاربولوت، يتضح أن المؤسسة تتأثر وتاثر في محيطها على مستوى أربع اتجاهات وهي كالتالي:

- تأثير التضخيم Amplification: يقصد بها تضخم المنظمة المعلومات التي تقدمها نحو الخارج وتطور الرسائل الإشهارية والتبريرات والنتائج المنتظرة والتحالفات لإقناع المنافسين بعدم السير على الحدود وترويج براءات اختراعها والمطابقات وتنظيم زيارات للورشات ضمن أحداث إعلامية، المنظمة تضخم كل ما يخص النوعية والمصادقية لخدماتها ومنتجاتها (بدون الوقوع في الإشهار الكاذب أو توظيف مستخدمي المنافس مقابل الإغراء)؛
- تأثير الاحتفاظ Rétention: المنظمة تغطي المعلومات التي تكشف عن موقعها في السوق ومشاريعها وتحذر المستخدمين في الحديث المفرط و تحفظ بينود السرية عند إمضاء العقود وتحمي نظام المعلومات وتنظيم حراسة ورشاتها (مع عدم الوقوع في الكذب بحجة إخفاء المعلومة)؛

• تأثير الاقتناء Acquisition: تتحصل المنظمة على المعلومات التي هي بحاجة إليها لفهم إستراتيجية المنافسين واكتشاف الفرص و التمسك بها والفوز بالمنافسات ويفترض بان لا تقوم المنظمة بسرقة المعلومات أو التجسس أو الانتهاك للحياة الشخصية؛

• تأثير الإرباك Perturbation: المنظمة تفضل المنافسين بوضع براءات الاختراع الغير مجددة لجلب انتباه المنافسين في اتجاه مغاير وإظهار الاهتمام بسوق على خلاف الواقع الحقيقي ويجب على هذه الإستراتيجية بأن لا تقود المنظمة أمام المحاكم بشكوى التشهير أو التشويه (حميدوش، 2014)؛

2.1. إدارة الجودة الشاملة:

ينص التعريف الذي ظهر في مجلة كواليتي بروجرس Quality Progress وهي النشرة الرسمية للجمعية الأمريكية للتحكم بالجودة American Society for Quality Control على أن إدارة الجودة الشاملة هو المصطلح الذي أطلقته قيادة الأنظمة الجوية البحرية عام 1985 لوصف أسلوب الإدارة الياباني لتحسين الجودة (رشدي، 2009)؛ فيما يلي سيتم التطرق إلى المفاهيم المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة لیتم عرض أبعادها.

أ. مفاهيم إدارة الجودة الشاملة: إدارة الجودة الشاملة عبارة عن: "نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين وإعطاء صلاحيات أكثر للموظفين تساعدهم في اتخاذ القرار والتأكيد على التحسن المستمر لعمليات إنتاج السلع والخدمات"، كما عرفها المعهد الفيدرالي الأمريكي للجودة على أنها "تأدية العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى التحسن في الأداء"، وعرفها ريلي على أنها تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل، حيث أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل"، أما دليل إدارة الجودة الشاملة الصادر عن وزارة الدفاع الأمريكية فقد عرف إدارة الجودة الشاملة على أنها "مجموعة من المبادئ الإرشادية والفلسفة التي تمثل التحسين المستمر لأداء المنظمة من خلال استخدام الأساليب الإحصائية والمصادر البشرية لتحسين الخدمات والمواد التي يتم توفيرها للمنظمة، وكل العمليات التي تتم في التنظيم والدرجة التي يتم فيها تلبية حاجات العميل في الوقت الحاضر والمستقبل" (الترتوري، د س).

تشكل الجودة من مجموعة من الأبعاد نذكر منها: قدرة المنتج على القيام بالوظائف المطلوبة منه وهو ما يطلق عليه الأداء، الصلاحية وهي أقصى مدة يمكن للمنتج أن يكون صالح للاستخدام، صمود المنتج وهو أقصى مدة يمكن للمنتج أن يعيش، خدمة المنتج وهو مدى سهولة إصلاح المنتج وإعادة حالته الطبيعية مع الأخذ في الاعتبار التكلفة المالية والسرعة الزمنية للإصلاح، شكل وجمال المنتج والذي يمثل أناقته وجاذبيته، مزايا أو خصائص المنتج تتجسد في إمكانية إضافة بعض الوظائف لتحديث وتطوير المنتج، سمعة المنتج سمعة الشركة المصنعة للمنتج، التقيد بالموصفات المطلوبة من قبل المصنع لتحقيق متطلبات المستهلك (رضوان، 2012).

لإدارة الجودة الشاملة جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي: التركيز على احتياجات السوق، والعمل على ترجمة هذه الاحتياجات إلى مواصفة للتصميم قابلة للتنفيذ، ابتكار مقاييس للأداء لتحقيق أعلى أداء في كل المجالات وضع إجراءات بسيطة لأداء الجودة، زيادة القدرة التنافسية للمنظمة، ضمان التحسين المتواصل الشامل لكل القطاعات ومستويات وفعاليات المنظمة، زيادة كفاءة المنظمة في إرضاء العملاء والتفوق والتميز للعاملين، زيادة الربحية وتحسين اقتصاديات المنظمة، متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات، تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات (شلوية، شرقي، 2013)، خفض التكاليف فالجودة تتطلب عملاً للأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف، تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للتعامل بالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيراً سلبياً على العميل (غوالي، علماوي، 22 و 23 نوفمبر 2011).

ب. **أبعاد ومبادئ إدارة الجودة الشاملة:** التزام الإدارة العليا بالجودة: ينعكس هذا المبدأ في الاستراتيجية في العمل من أجل تحسين العمليات التي تؤدي إلى تحسين الجودة، التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام في المؤسسة مع التأكيد على استخدام فرق العمل إشراك جميع الموردين في جهود تحسين الجودة من خلال تعاون المؤسسة مع هؤلاء الموردين على استعمال برامج إدارة الجودة الشاملة، بناء ودعم ثقافة في المؤسسة تهدف إلى التحسين المستمر وخلق علاقات عمل بين أفرادها وضرورة التمييز بين الجهود الفردية والجماعية، إشراك جميع أعضاء المؤسسة في الجهود الرامية إلى تحسين الجودة، تركيز الجودة على تلبية حاجات المستهلك (الترتوري، د س)، مما سبق تجدر الإشارة إلى أن إدارة الجودة الشاملة تبدأ بالتزام الإدارة العليا بهدف الجودة ومشاركتها في السعي لبلوغه، وبدون دعم جوهري من الإدارة العليا لن تتعدى الجودة كونها شعاراً أجوفاً، غرس جودة عالية للمنتج في إستراتيجية المنظمة وكل نشاط من أنشطتها يشكل أساساً لبناء التنظيم الذي سيتولى إدارة الجودة الشاملة وهنا يجب إدخال تغييرات جوهريّة في مناخ المنظمة، إن أريد لإدارة الجودة الشاملة أن تنجح وهي: التوجه بالعمل، واستنباط تصميم المنتجات وعمليات إنتاجها من حاجات ورغبات العملاء، وتطوير جهود الموردين، باعتبارهم شركاء لا غرماء، وبناء فرق عمل تضم عاملين محفزين، وإنشاء معايير يقاس الأداء عليها، وكذلك مقارنة الأداء بأداء منافس متميز (طه، 2007)؛ التركيز على العميل: يجب أن تتفهم المؤسسات الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها وتكافح لتحقيق كل التوقعات؛ مشاركة العاملين: التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين من القاعدة إلى القمة دون تفرقة، كل حسب موقعه وبنفس الأهمية مما سيؤدي إلى اندماجهم الكامل في العمل وبالتالي يسمح باستخدام كل قدراتهم وطاقاتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة.

التركيز على الوسيلة ويقصد به الفرق الجوهرى بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التي تبتدئ أولاً بأول؛ التحسين المستمر: يجب أن يكون التحسين المستمر هدفا دائما للمؤسسات (البيلوي، آخرون، 2006).

3.1. دراسات سابقة: تعدت الدراسات التي عاجلت موضوعي الذكاء الاقتصادي و الجودة الشاملة ونذكر منها على سبيل المثال لما يتوافق ويتمشى مع أهداف هذه الدراسة ما يلي:

● دراسة نادية عبد الرحيم 2015 بعنوان: الذكاء الاقتصادي ونتيجته على مراقبة التسيير "حالة المؤسسات الصغيرة لولاية تلمسان" (ABDERRAHIM, 2015)، هدفت هذه الأطروحة إلى دراسة إسهام الذكاء الاقتصادي في عملية مراقبة التسيير بالإضافة إلى تحديد وتحليل العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في هذا التفاعل داخل المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية لولاية تلمسان وذلك باستخدام نهج مقارن كمي كفي، حيث تم دمج أربعة عوامل ضمن هذا التحليل وتعلق الأمر بالاتجاه الاستراتيجي لمراقبة التسيير، الإضراب في البيئة الخارجية، ممارسات اليقظة الإستراتيجية ومدى موائمة المعلومات الإستخبارية، خلصت الدراسة لوجود تفسيرات سببية مفادها عدم استقرار المحيط الخارجي و موضوعية معلومات اليقظة من أهم العوامل التي عززت التفاعل ما بين الذكاء الاقتصادي وعملية مراقبة التسيير داخل هذه المؤسسات؛

● دراسة نازم محمود ملكاوي 2014 بعنوان: نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المستشفيات الأردنية (ملكاوي، 2004)، هدفت الدراسة إلى التعرف على نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، خلصت الدراسة إلى أن نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال في مستشفى الملك عبد الله تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة، كما أن مستوى عملية اتخاذ القرارات مرتفع أيضا، و تبين وجود علاقة ارتباط ايجابية ودالة إحصائية بين نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وعملية اتخاذ القرار، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنظم دعم القرار ونظم ذكاء الأعمال وتطويرها بما يعزز دورها في تحسين عملية اتخاذ القرار.

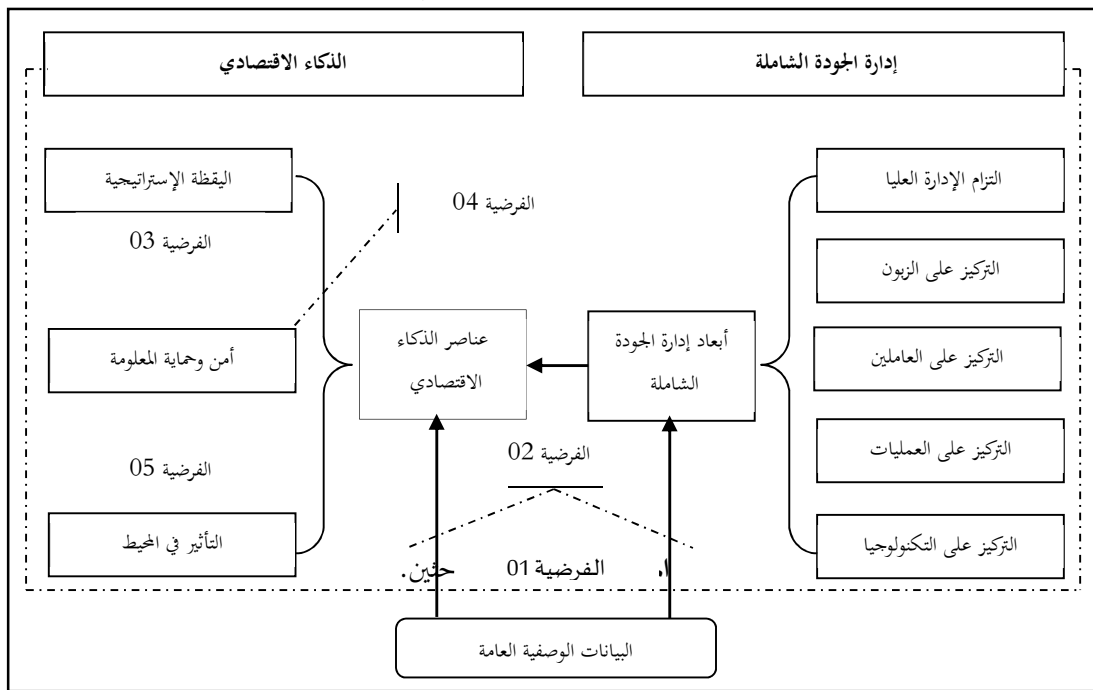
● دراسة كريم بنيس 2011 بعنوان: الذكاء الاقتصادي ومراقبة الجودة الشاملة (BENIS, 1 /2 juillet 2011)، هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة الذكاء الاقتصادي بمراقبة الجودة الشاملة بواحد وعشرون مؤسسة صغيرة ومتوسطة تنشط في قطاع الصناعات الغذائية بمنطقة فاس بولمان، أين تم استخدام الطريقة التفسيرية للبيانات التي تم جمعها في شكل مقابلة، وبعد التحليل خلصت الدراسة إن الاعتماد على الجودة يخلق ظروف مواتية لذكاء اقتصادي حقيقي في المؤسسة.

● دراسة سميرة عميش وسمية ناصري 2016 بعنوان: الذكاء الإستراتيجي كسلاح تنافسي في ظل الحروب السوقية بين المؤسسات دراسة حالة: مؤسسة إريس بولاية سطيف (ناصر، عميش، 2016)، هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية الذكاء الاستراتيجي كسلاح في أسواق تشوبها منافسة شديدة والتي تعتبر ميزتها الثابتة هي التغير، ومن

خلال هذا البحث تم توضيح مدى تطبيق مفهوم الذكاء الإستراتيجي في مؤسسة إريس بسطيف كسلاح تنافسي في ظل حروبها السوقية مع مختلف المؤسسات في السوق الجزائري باعتبارها مؤسسة تميزت فيه من حيث إبداعها التكنولوجي؛ ولتحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على استبيان يحتوي على 27 بند مقسمة على خمس محاور تبرز عناصر الذكاء الاستراتيجي، تم توزيعه على إطارات وخبراء مؤسسة إريس حيث تم الاعتماد على برنامج SPSS لتحليل البيانات، وصولاً إلى التحقق من كون خبراء مؤسسة إريس يملكون عناصر الذكاء الاستراتيجي.

4.1. نموذج وفرضيات الدراسة: لقد أسفرت المراجعة لأدبيات إدارة الجودة الشاملة والذكاء الاقتصادي إلى بلورة النموذج الافتراضي التالي:

الشكل 03: "النموذج الافتراضي للدراسة"



النموذج المقترح أعلاه لدور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز عناصر الذكاء الاقتصادي يربط مبادئ إدارة الجودة

الشاملة كمتغير مستقل بعناصر الذكاء الاقتصادي كمتغير تابع، والذي تنبثق عنه الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** وجود إدراك لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية،
- **الفرضية الفرعية الثانية:** وجود ارتباط بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وعناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية،

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لأبعاد إدارة الجودة الشاملة دور في تعزيز عنصر اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية،
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لأبعاد إدارة الجودة الشاملة دور في تعزيز عنصر أمن وحماية المعلومة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية،
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** لأبعاد إدارة الجودة الشاملة دور في تعزيز عنصر التأثير. في محيط المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

2. الإطار الميداني للبحث

فيما يلي سيتم التطرق إلى إجراءات الدراسة ثم الإحصائيات الوصفية واختبار الفرضيات كالتالي:

1.2. إجراءات الدراسة:

بغرض تحقيق الهدف من الدراسة تم تصميم الاستبيان بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة يقسم إلى محورين الأول المتعلق بمحور إدارة الجودة الشاملة والثاني الذكاء الاقتصادي ومحور البيانات الشخصية كما وتم اعتماد السلم الخماسي للإجابة على أسئلة الاستبيان وتم توزيعه على عينة من الموظفين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ من أجل قياس مدى توفر عناصر الذكاء الاقتصادي وأبعاد إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛ وبعد تجميع البيانات تم معالجتها باستخدام برنامج SPSS.V.24، حيث قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) للتحقق من ثبات أداة القياس المستخدمة ومدى الترابط بين أسئلة الاستبيان، وهنا تم حساب ألفا كرونباخ للاستبيان بمحاورة لتحقيق الهدف من الدراسة، وقبل القيام بالاختبارات اللازمة قمنا بإجراء اختبار كولموجوروف سمرنوف للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛

المعاملات العلمية لأدوات الدراسة: بداية قمنا بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية وذلك لوصف أفراد عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم الشخصية، ولكل فقرة من فقرات محاور الدراسة؛ ثم قمنا بالاعتماد على الاختبارات العلمية (اختبار ستيودنت).

قبل البدء بالاختبارات يجب التأكد من أن أداة الدراسة تقيس ما صممت من أجله، حيث أن الحكم على ألفا كرونباخ بأنها مقبولة إذا كانت محصورة في المجال التالي: $0.6 \leq \alpha \leq 0.93$ كما يلي:

الجدول 01: "ثبات المقياس"

المجال	مبادئ إدارة الجودة الشاملة	عناصر الذكاء الاقتصادي
عدد البنود	29	20
ألفا كرونباخ	0,919	0,885

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.24 بالاعتماد على إجابة عينة الدراسة.

نلاحظ أن معامل الفا كرونباخ لمحوري الاستبيان فاقت 0.6 أي أنها ممتازة، وهذا يعكس قوة الارتباط بين بنود المحاور، ومنه يتضح قوة الثبات والارتباط بين البنود عالية.

2.2. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

تم التطرق للتكرارات والنسب المئوية لخصائص العينة وكذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة كالتالي:

الجدول 02: "خصائص العينة"

المتغير	الفئة	التكرار	%	المتغير	الفئة	التكرار	%
الجنس	ذكر	64	59,3	الولاية	برج بوعريرج	11	10,2
	أنثى	44	40,7		الجزائر العاصمة	11	10,2
السن	أقل من 30 سنة	55	50,9		المسيلة	25	23,1
	من 30 إلى 45 سنة	39	36,1		النعام	11	10,2
	أكبر من 65 سنة	14	13,0		بجاية	14	13,0
المستوى	ثانوي	22	20,4		بليدة	14	13,0
	جامعي	86	79,6		قالمة	22	20,4
الوظيفة	رئيس مصلحة	50	46,3				
	موظف	58	53,7				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.24 بالاعتماد على إجابة عينة الدراسة.

يتضح أن ما نسبته 79,6% من أفراد عينة الدراسة مستواهم جامعي، أما الباقي مستواهم الثانوي لتندم النسبة عند المستويات الدنيا بسبب كون الاستبيان موجه لفئة إطارات المؤسسة؛ المتغيرة المرتبطة بسن المستجوب بينت أن أغلب أفراد العينة سنهم أقل من 30 سنة ونسبة قدرت بـ 50,9% أما 36,1% من المستجوبين سنهم من 30 إلى 45 سنة البقية سنهم تجاوز 65 سنة ونسبة 13%، أما متغيرة السن فجاء عدد الذكور المستجوبين 64 أما الباقي إناث؛ متغيرة الوظيفة تبين أن لأغلبية المستجوبين موظفين وهو ما يوافق نسبة 53,7% أما البقية فهم رؤساء مصالح، تم استرجاع 25 استبيان في المؤسسات الاقتصادية بولاية مسيلة و22 بولاية قالمة و14 في كل من بليدة وبجاية في حين تم استرجاع 11 استبيان في كل من النعام الجزائر العاصمة وبرج بوعريرج؛ التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان يتطلب تحديد عدد بنود الاستبيان وكذا السلم المعتمد للإجابة، فيما يتعلق بمحور إدارة الجودة الشاملة تم تقسيمه بالاعتماد على الدراسات السابقة والإطار النظري إلى 29 سؤال مقسمة إلى خمس بنود تشكل مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهي التركيز على الزبون والعمليات والموظفين والاحتياجات التكنولوجية وكذا التزام الإدارة العليا بالجودة، أما محور الذكاء الاقتصادي فاحتوى 20 سؤال مقسمة إلى ثلاث بنود تمثل عناصر الذكاء الاقتصادي والمتمثلة في البقطة الإستراتيجية أمن وحماية المعلومة والتأثير في المحيط حيث تم وضع السلم الخماسي

للإجابة، حسب دراسات سابقة تم وضع الفئات التالية والتي توضح مستوى التأيد: في حالة المتوسط أكبر من 4.23 مرتفع جداً؛ من 3.42 إلى 4.22 مرتفع؛ من 2.61 إلى 3.41 متوسط؛ من 1.80 إلى 2.60 منخفض وأخيراً أقل من 1.80 منخفض جداً؛ حيث تم الحصول على البيانات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول 03: "الإحصائيات الوصفية لبنود محور إدارة الجودة الشاملة N=108"

مبادئ إدارة الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التركيز على الزبائن	4,1389	,48528
التزام الإدارة العليا بالجودة	4,4185	,55267
التركيز على تلبية احتياجات العاملين	3,8611	,72577
التركيز على العمليات	4,1806	,65730
التركيز على الاحتياجات الإدارية والتكنولوجية للمنافسة	4,1281	,67040
المجموع	4,1454	,48734

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.24 بالاعتماد على إجابة عينة الدراسة.

مما سبق يمكن القول أن تأييد عينة الدراسة بلغ أعلى مستوياته في البند المرتبط بالتزام الإدارة العليا بالجودة حيث قدر بـ 4.41 وهذا يدل على توفر مبدأ الالتزام بالجودة لدى المؤسسات المستهدفة، تليها متوسط تأييد العينة لتوفر مبدأ التركيز على العمليات في المؤسسات المدروسة والذي قدر بمتوسط 4.18 وهذا يدل على توفر المبدأ، من جانب آخر قدر متوسط تأييد أفراد الدراسة لمبدأ التركيز على الزبائن بـ 4.13 وهو تأييد مرتفع، أما مبدأ التركيز على الاحتياجات الإدارية والتكنولوجية للمنافسة فقدر المتوسط على مستواه بـ 4.12 في حين كان التأييد على مستوى التركيز على تلبية احتياجات العاملين أقل متوسط وقدر بـ 3,86؛ على العموم تجدر الإشارة إلى أن متوسط التأييد في المحور الأول قدر بـ 4,14 وهو مستوى تأييد مرتفع، كما ويتضح أن تأييد أفراد عينة الدراسة لتطبيق عناصر الذكاء الاستراتيجي تراوح بين التأييد المرتفع والمرتفع جداً؛

أما الانحرافات المعيارية تبين انخفاض نسبي عن الأوساط الحسابية في التأييد في جميع المحاور وهذا ما يشير إلى اتساق إجابات أو آراء أفراد عينة الدراسة على مستوى جميع الفئات.

الجدول 04: "الإحصائيات الوصفية لبنود محور الذكاء الاقتصادي N=108"

عناصر الذكاء الاقتصادي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اليقظة الإستراتيجية	4,0630	,74565
أمن وحماية المعلومة	3,0015	1,29751
التأثير في المحيط	3,6690	,96361
المجموع	3,5778	,73713

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.24 بالاعتماد على إجابة عينة الدراسة.

مما سبق يمكن القول أن تأييد عينة الدراسة بلغ أعلى مستوياته في البند المرتبط باليقظة الإستراتيجية حيث قدر بـ 4.06 وهذا يدل على توفر عنصر اليقظة في المؤسسات المستهدفة، تليها متوسط تأييد العينة لتوفر عنصر التأييد في المحيط وقدر بمتوسط 3.66 وهذا يدل على توفر العنصر، أما عنصر أمن وحماية المعلومة فقدر المتوسط على مستواه بـ 3.00؛ على العموم تجدر الإشارة إلى أن متوسط التأييد في المحور ثاني المتعلق بالذكاء الاقتصادي قدر بـ 3.57 وهو مستوى تأييد مرتفع، مما سبق يتضح أن تأييد أفراد عينة الدراسة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تراوح بين التأييد المرتفع ومتوسط؛

أما الانحرافات المعيارية تبين انخفاض نسبي عن الأوساط الحسابية في التأييد في جميع المحاور وهذا ما يشير إلى اتساق إجابات أو آراء أفراد عينة الدراسة على مستوى جميع الفئات.

3.2. اختبار الفرضيات:

بداية وقبل إجراء الاختبارات ألزمتنا كان علينا التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، لهذا وبالاعتماد على نظرية النهاية المركزية التي تؤكد على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي في حالة فاق حجم عينة البحث 30 وهنا يمكن القول أن شرط نظرية النهاية المركزية محقق في هذا البحث باعتبار عينة الدراسة تساوي 108 لكن وللتأكد وتعزيز النتائج ما قمنا به هو اختبار كولجوروف سمرنوف والذي تأكدنا من خلاله أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من هنا ومن أجل اختبار الفرضية الأولى اعتمدنا على اختبار ستيودنت للعينة الواحدة أما الفرضيات الثلاثة الموالية اعتمدنا على الانحدار الخطي والنتائج جاءت كالتالي:

أ. الفرضية الفرعية الأولى: نصت على وجود إدراك لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ وللتحقق من هذه الفرضية سيتم الاعتماد على اختبار ستيودنت للعينة الواحدة كالتالي:

الجدول 05: "نتائج اختبار ستيودنت لمحور إدارة الجودة الشاملة"

SIG	Ddl	T	المتوسط الحسابي	مبادئ إدارة الجودة الشاملة
0.00	107	24,389	4,1389	التركيز على الزبائن
0.00	107	26,673	4,4185	التزام الإدارة العليا بالجودة
0.00	107	12,330	3,8611	التركيز على تلبية احتياجات العاملين
0.00	107	18,665	4,1806	التركيز على العمليات
0.00	107	17,487	4,1281	التركيز على الاحتياجات الإدارية والتكنولوجية للمنافسة
0.00	107	24,426	4,1454	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.24 بالاعتماد على إجابة عينة الدراسة.

بالاعتماد على اختبار ستيودنت تبين أن $0.00 = \text{Sig}$ في جميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة أقل من مستوى 5% وهذا ما يؤكد وجود إدراك لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بجميع أبعادها والمتمثلة أساسا في التركيز على الزبائن إلزام الإدارة العليا والتركيز على تلبية احتياجات العاملين والعمليات والاحتياجات التكنولوجية، مما سبق يتأكد وجود إدراك لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

الجدول 06: "نتائج اختبار ستيودنت لخصور الذكاء الاقتصادي"

SIG	Ddl	T	المتوسط الحسابي	عناصر الذكاء الاقتصادي
,000	107	14,815	4,0630	اليقظة الإستراتيجية
,990	107	,012	3,0015	أمن وحماية المعلومة
,000	107	7,215	3,6690	التأثير في المحيط
,000	107	8,146	3,5778	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.24 بالاعتماد على إجابة عينة الدراسة.

بالاعتماد على اختبار ستيودنت تبين أن $0.00 = \text{Sig}$ في جميع عناصر الذكاء الاقتصادي أقل من مستوى 5% ما عدا عنصر أمن وحماية المعلومة وهذا ما يؤكد وجود إدراك لتطبيق عناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية والمتمثلة في اليقظة الاستراتيجية والتأثير في المحيط في حين غاب إدراك المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لعنصر أمن وحماية المعلومة والذي أكد أغلب الأفراد المستجوبين على عدم وجود وسائل تضمن حماية امن المعلومات، لكن عموما يتأكد وجود إدراك لتطبيق عناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ **الفرضية الفرعية الثانية:** نصت على وجود ارتباط بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وعناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية؛ وللتحقق من هذه الفرضية سيتم الاعتماد على حساب معامل الارتباط كالتالي:

الجدول 07: "الارتباط"

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	الارتباط المصحح	الخطأ المعياري
المؤشرات	,705	,496	,482	,35077

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.24 بالاعتماد على إجابة عينة الدراسة.

من الجدول يتضح أن $R = 0.7$ وهذا يدل على وجود ارتباط طردي قوي بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعناصر الذكاء الاقتصادي، من جانب آخر نجد معامل التحديد وهو مربع معامل الارتباط جاءت قيمته 49% أي أن نسبة 49% من التباين والاختلاف في مبادئ إدارة الجودة الشاملة مفسرة بالنموذج وهي نسبة جيدة؛ في العلوم الاجتماعية عموما قد تعتبر العلاقة جديرة بالاهتمام إذا كانت نسبة التباين المفسر فوق 25 بالمائة، هذا طبعاً إذا كانت العينة كبيرة، وهذا ما تحقق من خلال الدراسة؛

الفرضية الفرعية الثالثة والرابعة والخامسة: لأبعاد إدارة الجودة الشاملة دور في تعزيز عناصر الذكاء الاقتصادي للمؤسسات الاقتصادية؟ وللتحقق من هذه الفرضية سيتم الاعتماد على تحليل الانحدار كالتالي:

الجدول 08: "نتائج التباين للارتباط"

النموذج	مجموع المربعات	Ddl	مربع المتوسط	F	SIG
الانحدار	12,617	3	4,206	34,182	,000
المتبقي	12,796	104	,123		
المجموع	25,413	107			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.24 بالاعتماد على إجابة عينة الدراسة.

بالاعتماد على النتائج المبينة في الجدول يتضح أن $0.00 = \text{Sig}$ وهذه القيمة أقل من مستوى 5% مما يدل ان الارتباط المبين في الجدول رقم (07) هو ارتباط دال بين إدارة الجودة الشاملة وعناصر الذكاء الاقتصادي، من هنا يمكن القول أن الاعتماد على النموذج الموالي يسمح برصد العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وعناصر الذكاء الاقتصادي؛

الجدول 09: "نموذج الانحدار"

النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية	T	SIG
المتبقي	2,403	,211		11,414	,000
اليقظة الإستراتيجية X1	,234	,056	,357	4,160	,000
أمن وحماية المعلومة X2	-,037	,033	-,100	-1,143	,255
التأثير في المحيط X3	,247	,050	,488	4,974	,000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.24 بالاعتماد على إجابة عينة الدراسة.

من الجدول يتضح أن معامل SIG أقل من مستوى المعنوية 5% بالنسبة للمعامل الأول المرتبط باليقظة الإستراتيجية وهذا يدل على أن الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة وعنصر اليقظة الإستراتيجية دال كما أن SIG أيضا أقل من مستوى المعنوية 5% وهذا ما يدل أيضا على أن التأثير في المحيط يفسر جزءا من إدارة الجودة الشاملة بخلاف أمن وحماية المعلومة التي جاء مستوى $0.255 = \text{SIG}$ وهذا ما يدل على أن أمن وحماية المعلومة لا تؤثر وهذا راجع طبعا لعدم توفر عنصر الأمن وحماية المعلومة في المؤسسات محل الدراسة مما يعيق حساب معامل تأثيره، مما سبق يمكن وضع دالة الانحدار كالتالي:

$$\text{QUA} = 2.403 + 0.234X_1 - 0.037X_2 + 0.247X_3$$

بناء على ما سبق يمكن القول أن لأبعاد إدارة الجودة الشاملة دور في تعزيز اليقظة الإستراتيجية للمؤسسات الاقتصادية، كما أن لأبعاد إدارة الجودة الشاملة دور في تعزيز التأثير في المحيط للمؤسسات الاقتصادية، من جانب

آخر لم تتمكن الدراسة من الكشف عن وجود دور لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تعزيز أمن وحماية المعلومة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وهذا قد يرجع لصغر حجم العينة كما قد يرجع لعدم توفر أمن المعلومات في المؤسسات محل الدراسة.

الخلاصة:

تكتسي إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية أهمية بالغة كنظام وأداة يمكنها من تحسين أدائها والحفاظ على مكانتها في بيئة تتسم بالتنافسية حول الحصول على المعلومة الإستراتيجية التي من خلالها تحقق التفوق والريادة على حد سواء.

نتائج البحث: لقد تم التوصل من خلال هذا البحث إلى أهم النتائج التالية:

- وجود إدراك لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعناصر الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على العموم لكن عنصر أمن المعلومات لم يكن متوفرا؛
- هناك علاقة ارتباط طردي قوي بين إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل والذكاء الاقتصادي كمتغير تابع؛
- تبين انه لمبادئ إدارة الجودة الشاملة دور ايجابي في تعزيز عنصر اليقظة الإستراتيجية للمؤسسات الاقتصادية؛
- تبين انه لمبادئ إدارة الجودة الشاملة دور سلبي في تعزيز أمن وحماية المعلومة للمؤسسات الاقتصادية؛
- إن لمبادئ إدارة الجودة الشاملة دور ايجابي في تعزيز عنصر التأثير في المحيط للمؤسسات الاقتصادية.

التوصيات: ضرورة استثمار مفهوم الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية يساعد في:

- تمكين المؤسسات من خوض حروب المنافسة على الصعيدين الوطني والأجنبي، فمن خلال العناصر المختلفة للذكاء الاقتصادي يمكن الاستجابة لمختلف المتغيرات البيئية من زبائن، موردين، منافسين بما يعزز فرص نجاح المؤسسة في أسواقها الحالية والمستقبلية؛

- يساعد الذكاء الاقتصادي أيضا على اكتشاف المخاطر الإستراتيجية قبل وقوعها، وتحليلها بعد وقوعها مما يعني البحث في عدم التصادم بها قدر الإمكان وذلك لفتح آفاق المؤسسة أمام البدائل الإستراتيجية الواسعة واختيار أفضلها بما يؤدي إلى بلوغ النتائج والإستراتيجيات المسطرة للمؤسسة، ويؤدي إلى السرعة في التنفيذ والتحرك الإستراتيجي، وهذا من خلال اليقظة والرصد المستمرين الذين تنتج عنهما المعلومات اللازمة التي تحتاجها جميع المؤسسات لاقتناص الفرص التي قد تلوح في أفقها، ولكن الأفضلية للأسرع والذكي اقتصاديا؛

- ضرورة تعزيز عنصر أمن وحماية المعلومات لأنها تعتبر ميزة تنافسية يمكن من خلالها اكتساح الأسواق ومواجهة المنافسين والتصدي لهم؛ بما أن إدارة الجودة الشاملة لها علاقة طردية قوية بعناصر الذكاء الاستراتيجي وهي من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أكدت الدراسة توفرها في المؤسسات الاقتصادية مما أتاح لها تعزيز عناصر الذكاء الاقتصادي لهذا كان على المؤسسات التركيز على فكر الجودة.

المراجع المستعملة:

- البيلاوي حسن حسين وآخرون. (2006). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد- الأسس والتطبيقات-. عمان الأردن. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- طه بركات منال. (2007). واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة. مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية.
- بن شلوية كاميلية، شرفي أمال. (2013). الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجية في المؤسسات العمومية - دراسة حالة مؤسسة مطاحن الواحات الرياض سطيف-تقرت-. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس في علوم التسيير.
- حديد رتيبة، حديد نوفل. (8 و9 مارس، 2005). اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات.
- حمداني محمد. (2012). أهمية الذكاء الاقتصادي في تحسين ملائمة مناخ الأعمال و جذب الاستثمارات الأجنبية. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية (العدد الثاني).
- حميدوش أمحمد. (2014). الذكاء الاقتصادي فهمه و إنشائه و تأصيله واستعماله. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- خلفاوي شمس ضيات. (2013). الذكاء الاقتصادي رهان لتسيير المؤسسات الحديثة. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية (العدد 10).
- دباس حميد، نينو ماركوابراهيم. (2007). حكاية أنظمة المعلومات (الإصدار الطبعة الأولى). عمان الاردن: دار حامد للنشر.
- ديمغ وروبيرت هاغسترو تر: هند رشدي. (2009). إدارة الجودة الشاملة-أسس ومبادئ وتطبيقات-. مجلة الابتسامة كنوز للنشر والتوزيع.
- رضوان محمود عبد الفتاح. (2012). إدارة الجودة الشاملة-فكر وفلسفة قبل أن تكون تطبيق-. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- صالح محمد، بوخمحم عبد الفتاح. (26/23 ابريل 2012). الذكاء الاقتصادي سياسة حوار بين المنظمة ومحيطها. المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر لذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة.

- غوالي محمد البشير، علماوي أحمد. (22 و 23 نوفمبر 2011). إدارة الجودة الشاملة مدخل فعال لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية. الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات.
- كتوش محمد. (2015). دور الذكاء الاستراتيجي في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا (العدد 13).
- نازم محمود ملكاوي. (2004). نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المستشفيات الأردنية دراسة حالة لمستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي. مجلة الدراسات الاقتصادية (العدد الثاني).
- ناصري سميرة، عميش سميرة. (2016). الذكاء الاستراتيجي كسلاح تنافسي في ظل الحروب السوقية بين المؤسسات دراسة حالة مؤسسة إريس بولاية سطيف. ملتقى دولي حول التخطيط الاستراتيجي التسويقي كمدخل للتميز المؤسساتي في بيئة الأعمال تجارب وتطبيقات متميزة .
- الترتوري محمد عوض و آخرون. (د س). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي-والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- وسام داي. (2016). الذكاء الاقتصادي في خدمة تنافسية الأقاليم دراسة حالة الصناعة الصيدلانية والبيوتكنولوجية في الجزائر. جامعة باتنة 1: أطروحة دكتوراه في علوم التسيير.
- Abderrahim, N. (2015). L'intelligence économique et ses répercussions Sur le contrôle de gestion (cas des EPE de la wilaya de TLEMCEM). *thèse de doctorat en sciences de gestion* .
- Benis, K. (1 /2 juillet 2011). Facteurs informationnels et contrôle totale de qualité (CTQ). *colloque international de Kénitra Intelligence économique compétitivité et attractivité des territoires* .
- Carlier, A. (2012). *Intelligence économique et Knowledge Management*. France: édition AFNOR.
- Contenceau, C. (2010). *Guide Pratique de l'Intelligence Economique*. Paris: Eyrolles, Edition d'Organisation.
- Harbulot, C. (s.d.). <https://fr.slideshare.net/jdeyaref/ocdie-influence-et-contreinfluence>. Consulté le 04 17, 2017
- Juillet, A. (2004). *Modèle d'intelligence économique*. Paris: édition economica.