

الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية
- دراسة حالة مؤسسة الصناعة العتاد الفلاحي لعين تموشنت -

Total quality and its role in improving the performance of the economic institution, a case study of the Agricultural Equipment Industry Corporation of Ain Ain Temouchent

يحياءوي لخضر

جامعة عين تموشنت (الجزائر)، lakhdar.yahiaoui@univ-temouchent.edu.dz

تاريخ النشر: 2023/12/30

تاريخ القبول: 2023/12/27

تاريخ الاستلام: 2023/06/26

ملخص:

يهدف البحث إلى تحديد اثر الجودة الشاملة على أداء المؤسسة الصناعية لصناعة العتاد الفلاحي لعين تموشنت بالاعتماد على المعلومات التي تم حصول عليها بواسطة الاستبيان، تم اعتماد على العينة العشوائية تتكون من 40 موظف وتم تحليل المعلومات بواسطة البرنامج الإحصائي spss ، وقد أوضحت النتائج بان يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للجودة الشاملة على أداء المؤسسة الصناعية لعتاد الفلاحي.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها قدرة النظام الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسة، كما أن المؤسسة تدرك أهمية استشارة العملاء لتلبية حاجياتهم، وعليه يمكن استنتاج بان مؤسسة محل الدراسة تتبنى جودة شاملة وفق العينة المستجوبة،
كلمات مفتاحية: الجودة الشاملة، المؤسسة، الاداء.

تصنيف JEL : D01 ، D25.

Abstract:

The research aims to determine the effect of total quality on the performance of the industrial establishment for the manufacture of agricultural equipment in Ain Temouchent, depending on the information obtained through the questionnaire, Statistical indication of total quality on the performance of the agricultural equipment industrial establishment.

The study reached several results, the most important of which is the ability of the total quality system to improve the performance of the institution, and the institution is aware of the importance of consulting customers to meet their needs, and therefore it can be concluded that the institution under study adopts comprehensive according to the questioned sample.

Keywords: Total quality, Organization, Performance

JEL Classification: D25 ، D01.

1. مقدمة:

هناك توجه متزايد نحو تركيز على الجودة الشاملة وتحسين أداء لدى منظمات الأعمال باعتبارها أداة رئيسة وتنافسية لدخول الأسواق في ظل المتغيرات التي تحدث للاقتصاد العالمي، فتبني استراتيجية الجودة الشاملة يساعد على تحقيق أداء مرتفع للمؤسسة الاقتصادية في المجالات الإنتاجية والخدمات بما يجعلها تحافظ على هويتها وبقائها بين مختلف المنظمات والدول في ظل الانفتاح الاقتصادي الكبير الذي يشهده العالم مع الثورة التكنولوجية والتحول العالمية.

وتعتبر اليابان من بين الدول السبقة في مجال الجودة الشاملة وذلك منذ فترة الخمسينات حيث تم تركيز على تحسين المنتجات والخدمات، مما ساعد على انتشار مدخل جودة الشاملة في داخل المؤسسات الأمريكية ثم الأوروبية وأخيرا جميع الدول العالم في بداية التسعينات، ومن بين أبرز العلماء هذا المجال نجد ديمينج وجانبولوسكي وغيرهم، وأصبحت الجودة الشاملة عنصر رئيسي وفعال في سياسات المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحالي.

فالجوائز التي تمنحها لجان التحكيم إلى سياسة الانفتاح الاقتصادي بعد شروط الصندوق النقد الدولي الأمر الذي فرض على المؤسسات الوطنية إلى تبني سياسات الجودة الشاملة لمحافظة على حصتها من السوق الوطنية ثم في مرحلة الثانية التوجه نحو الأسواق الدولية، وتبني معايير الجودة الشاملة يساعدها على تحقيق الأهداف المسطرة لها ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسة الصناعية لعتاد الفلاحي وحدة بولاية عين تموشنت التي تنحصر نشاطها في مجال المعدات الفلاحية الموجهة لاستعمال الزراعي وغيرها.

1.1 إشكالية البحث:

وتسعى مؤسسة صناعية لعتاد الفلاحي وحدة عين تموشنت إلى تحسين أدائها لمحافظة على حصتها في السوق الوطنية وتلبية رغبات عملائها وتوسعة أنشطتها الإنتاجية، وانطلاقا مما سبق يمكن لنا أن نطرح الإشكالية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الشاملة على أداء المؤسسة صناعة العتاد الفلاحي - وحدة عين تموشنت؟

2.1 أسئلة البحث:

لإجابة على الإشكالية البحث يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم الجودة الشاملة في إطار أداء المؤسسة؟
- ما هي علاقة بين الجودة الشاملة وأداء المؤسسة؟
- كيف تكون الجودة الشاملة كأداة لتحسين أداء المؤسسة؟

3.1 فرضيات البحث:

وفق الإشكالية السابقة للبحث يتم طرح الفرضية على النحو التالي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الشاملة على أداء المؤسسة صناعة العتاد الفلاحي - وحدة عين تموشنت -

4.1 أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على فعالية الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسة؛
- التعرف على مفاهيم حول الجودة الشاملة وأداء المؤسسة؛
- البحث عن العلاقة بين الجودة الشاملة وأداء المؤسسة؛
- وقوف عند تطبيقات الجودة الشاملة وأثرها على مؤسسة صناعة العتاد الفلاحي - وحدة عين تموشنت.

5.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إبراز العلاقة بين الجودة الشاملة وأداء المؤسسة الاقتصادية من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: مدخل لدراسة الجودة الشاملة وأداء المؤسسة الاقتصادية.

المحور الثاني: دراسة تأثير الجودة الشاملة على أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية.

6.1 الدراسات السابقة:

يوجد عدة دراسات في هذا المجال والتي يمكن ذكر منها:

✓ دراسة فارق عزون (2015) (دور الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية) مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس 1. سطيف، حيث وتوصلت الدراسة إلى اهم نتائج والتي تتمثل في وجود اثر واضح لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

✓ دراسة يحيوي الهام (2008) (دور الجودة في تحسين اداء المؤسسات الصناعية دراسة ميدانية لمؤسسات الاسمنت الجزائرية) أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة فرحات عباس 1 سطيف، توصلت هذه الدراسة إلى أن تطبيقات الجودة وفق المعايير الايزو له دور جيد في رفع الأداء الكلي لمؤسسات الصناعية العاملة في مجال الاسمنت.

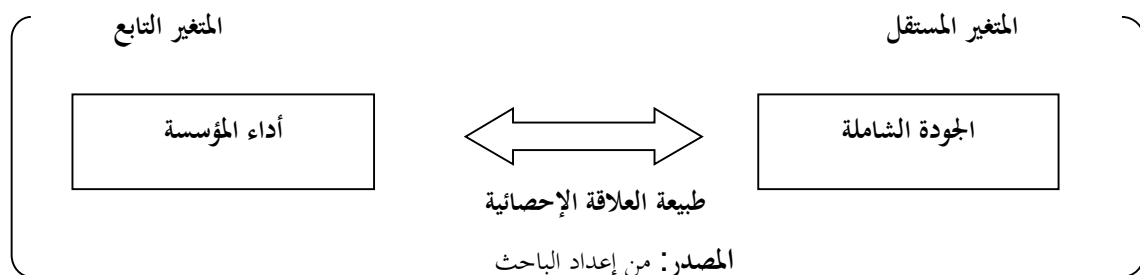
✓ دراسة شيلي الهام (2020) (اعتماد استراتيجية الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية) دراسة ميدانية للمؤسسات المينائية بسكيكدة، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 04، العدد 02، وأشارت الدراسة إلى وجود مستويات متفاوتة في تطبيق استراتيجية الجودة الشاملة في مؤسسة المينائية بسكيكدة.

✓ دراسة فريد خليلي، أميرة دباش (2015) (إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة CABAM بأم البواقي)، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 05، العدد 1، هدفت هذه الدراسة إلى لوزان دور إدارة الجودة الشاملة ، حيث تم توزيع عدد من استمارة الاستبيان وتوزيعها على عينة من عمال داخل المؤسسة وتم تحليلها وحصلت الدراسة إلى انه يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسة .

✓ دراسة سها عزام الفياض (2020) (اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء المؤسسي في الشركات الخدمية – الشركة الفنية لخدمات التامين)، مذكرة ماجستير، إدارة أعمال الجامعة الافتراضية ، سوريا، وهدفت هذه الدراسة إلى وجود اهتمام كبير من قبل المؤسسة الفنية لخدمات التامين - مكان الدراسة بمبادئ الجودة الشاملة وتطبيق هذه المتغيرات بدرجات ومستويات ايجابية متفاوتة.

7.1 مخطط البحث:

الشكل رقم 01: متغيرات الدراسة



2. مدخل لدراسة الجودة الشاملة وأداء المؤسسة الاقتصادية:

نظام الجودة الشاملة يرتبط ارتباطا وثيقا بالأداء المؤسسة الاقتصادية فهو مدخل لتحسين عمليات الإنتاجية مما يؤدي إلى تلبية رغبات الزبائن وسنركز في هذا المحور على مفاهيم وعلاقة الجودة الشاملة والأداء.

1.2 ماهية الجودة الشاملة:

أولا - تعريف الجودة الشاملة:

يعرف RILEY سنة 1993 الجودة الشاملة على أنها تحول في الأسلوب التي تسير بها المؤسسة، والتي تحتوي على تركيز على تحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف وفي مراحل مختلفة للعمل.¹ ويعرف معهد الجودة الفدرالي للجودة الشاملة بأنها منهج قياسي شامل له غاية تحقيق حاجات وتوقعات الزبون باستخدام الأساليب الإحصائية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات.²

ثانيا - مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

- ✓ التركيز على العميل: العملاء يعتبرون شركاء وفق إدارة الجودة الشاملة لأنهم يساهمون في عملية اتخاذ القرار، كما تعمل المؤسسة على تحقيق الرضا العملاء من خلال عمليات تصميم وتطوير المنتج وخدمات ما بعد البيع.³
- ✓ التحسين المستمر: إحدى مبادئ الجودة الشاملة هي التحسين المستمر، حيث يشترك جميع العمال من أجل تحسين العمليات الداخلية للمؤسسة من خلال أسلوب تطبيقي محدد.⁴
- ✓ التخطيط الاستراتيجي: تسعى الإدارة إلى وضع رؤية مستقبلية واضحة ومحددة وأهداف بعيدة المدى من أجل تحقيقها وفق تطبيق إدارة الجودة الشاملة.⁵
- ✓ الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها: الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها يعتمد كلياً على تطبيق وتحقيق مبدأ التحسين المستمر.⁶
- ✓ التعاون الجماعي بدل المنافسة: أهمية التعاون بين مختلف المستويات الإدارية في المؤسسة بدلا من المنافسة بينهم يتركز عليه نظام الجودة الشاملة.⁷
- ✓ القيادة الموجهة: أي يجب تكون القيادة ذات الشفافية والقابلية على التحول بسبب تطور أساليب المنافسة، لذا وجب على القائد أن يمتلك مواهب والقدرة على متابعة مراحل الإنتاج.⁸

ثالثا - أهمية إدارة الجودة الشاملة: يمكن إبراز أهمية الجودة الشاملة في النقاط التالية:

- ✓ يهدف إدارة الجودة الشاملة إلى خفض التكلفة وزيادة الربحية؛
- ✓ تتساعد الإدارة من دراسة حاجيات العملاء والعمل على الوفاء بها؛
- ✓ العمل على تحقيق الميزة التنافسية في الأسواق المستهدفة؛
- ✓ يساعد على توفير مناخ إيجابي لحصول على شهادات الايزو من المنظمات الدولية.⁹

2.2 المؤسسة الاقتصادية:

أولا - تعريف المؤسسة الاقتصادية:

يمكن تعريفها على أنها كل وحدة قانونية سواء كانت شخص طبيعي أو معنوي، تتمتع بالاستقلال المالي وحرية في اتخاذ القرار وتنتج المنتجات والخدمات،¹⁰ ويمكن تعريف المؤسسة حسب العالم فرانسوا بيرو بأنها مؤسسة تجمع أفراد ذوي كفاءات مختلفة، تستعمل رؤوس الأموال والقدرات، من أجل إنتاج منتج ما، والتي يمكن أن تباع في الأسواق بسعر أعلى مما تكلفه.¹¹

ثانيا - أهداف المؤسسة الاقتصادية: تتمثل أهم الأهداف الاقتصادية للمؤسسة في:¹²

- ✓ الغاية الأساسية هي تحقيق الأرباح مما يسمح بتوسيع نشاطات المؤسسة عبر الاستثمارات؛
- ✓ العمل على تلبية حاجات المجتمع من المنتجات والخدمات؛
- ✓ تحقيق رضا العملاء وتخفيض التكاليف عبر استعمال الأمثل للموارد؛
- ✓ من بين أهداف المؤسسة هو تحقيق الأمن الغذائي الوطني وفق توجهات العامة لدولة.

ثالثا - خصائص المؤسسة الاقتصادية: تمتاز المؤسسة عن غيرها بخصائص متعددة، أهمها نجد ما يلي:¹³

- ✓ حق التصرف وتحمل المسؤوليات والواجبات نتيجة امتلاك المؤسسة الاقتصادية شخصية قانونية واستقلال المادي والاداري؛

- ✓ قدرة تفاعل المؤسسة الاقتصادية مع محيطها الداخلي والخارجي في الإنتاج والمنافسة لضمان الاستمرارية والبقاء؛
- ✓ قدرة المؤسسة على خلق القيم المضافة ماديا مثل المنتجات، الأرباح المالية او المعرفي مثل ابتكار؛
- ✓ تعمل المؤسسة على تحقيق الأهداف الكمية والنوعية المسطرة وفق مخطط واضح الاهداف؛
- ✓ المؤسسة الاقتصادية ميزة تتمثل بقدرة التنظيم وعلى إعادة التنظيم.

3.2 ادارة الجودة الشاملة مدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية:

أولا - تعريف الأداء:

إن استخدام مصطلح الأداء منتشر بكثرة ضمن أدبيات التسيير سيما في الدراسات المتعلقة بالمؤسسة الاقتصادية، فمنهم من يرى انه قد يستخدم للتعبير عن مدى تحقيق الغايات أو اقتصاد في استخدام الموارد، وفي كثير من الأحيان يشير مصطلح الأداء إلى انجاز المهام المطلوبة.¹⁴

ثانيا - مظاهر ضعف الأداء: من مظاهر ضعف الأداء في المؤسسة نذكر ما يلي:

- ✓ ضعف الانتاجية وغير مطابقة للمواصفات؛
- ✓ انجاز الأعمال يتأخر عن الوقت المحدد؛
- ✓ ضعف التلاؤم مع ثقافة المؤسسة؛
- ✓ التحفيز العمال ضعيف؛
- ✓ التطور الموارد البشرية والرقابة في النمو منعدم.¹⁵

ثالثا - علاقة الجودة الشاملة بالأداء المؤسسة:

نظام إدارة الجودة شاملة يرتبط ارتباطا وثيقا بالأداء ، ويعتبر مدخل للتحسن مستمر في عمليات المؤسسة الاقتصادية من خلال التحسين المستمر للعمليات ورقابة على جودة الأداء والبحث والتطوير، والعمل على مشاركة العاملين، ويمكن لمؤسسة التميز عن منافسيها بعدد أو أكثر من أبعاد الميزة التنافسية (الكلفة الأدنى، الجودة، الوقت، المرونة).¹⁶

ويعتبر الأداء الصناعي الجيد أساس بناء الموارد والقدرات التي تدعم التميز الكفاءة والجودة والاستجابة للعميل، ومن اجل تحقيق هذا الأداء يجب على المؤسسة الاقتصادية انتهاز أداء المؤسسات الرائدة في نفس مجال صناعتها.¹⁷

3. الدراسة الميدانية لمؤسسة صناعة العتاد الفلاحي – وحدة عين تموشنت:

سيتم تطرق في المحور الثالث إلى دراسة ميدانية لجودة الشاملة وأثرها على أداء المؤسسة لصناعة العتاد الفلاحي وحدة عين تموشنت خلال الفترة الزمنية لسنة 2023.

1.3 الإطار المنهجي للدراسة:

أولا - أداة جمع البيانات وأساليب التحليل المستخدمة:

تم جمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق استبيان يتكون من المعلومات الشخصية و14 سؤال مغلق شمل الاستبيان على محورين وهما: إدارة الجودة الشاملة وأداء المؤسسة اقتصادية لغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة والإحاطة بجميع جوانب البحث.

ثانيا - أساليب التحليل المستخدمة:

تم اعتماد في البحث على الإحصاء الوصفي، والهدف منه هو إعطاء فكرة عامة عن الدراسة الميدانية لجودة الشاملة وأداء المؤسسة، وتشمل كل من المتوسطات والانحرافات المعيارية والارتباط بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS 26 .

ثالثا - ثبات الاستبيان:

من تطبيق البرنامج الإحصائي تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 01: ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha crombach
جميع محاور الاستبيان	14	68,8%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss26

نلاحظ من الجدول رقم 01 أن معامل ألفا كرونباخ قد بلغ 68.8% لجميع محاور الاستبيان، وهذه القيمة أعلى من

0.6، لذا يمكن اعتبار هذا الاستبيان موثوقا، ويمكن اعتماد عليه لأغراض الدراسة.

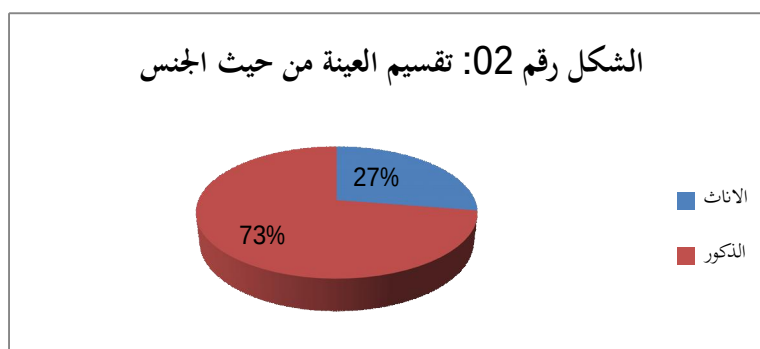
2.3 دراسة الميدانية:

أولا - خصائص العامة للعينة

أ - توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يلاحظ من الشكل رقم 02، أن نسبة الذكور 73% في حين أن نسبة الإناث تمثل 27% وعليه فإن نسبة الذكور

والإناث متفاوتة، هذا التوزيع يعكس طبيعة النشاط المؤسسة وتوزيع عمالها.



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات Excel

ب - توزيع أفراد العينة حسب العمر:

نلاحظ من الجدول رقم 02 أن فئة أعمار 45-36 سنة تمثل أعلى نسبة بمعدل 50% تليها فئة أعمار 35-25 سنة بنسبة

تقدر بـ 27.5% ثم فئة أعمار اقل من 25 سنة بنسبة تقدر بـ 15% وأخيرا فئة الأعمار أكثر من 45 سنة بنسبة 7.5%.

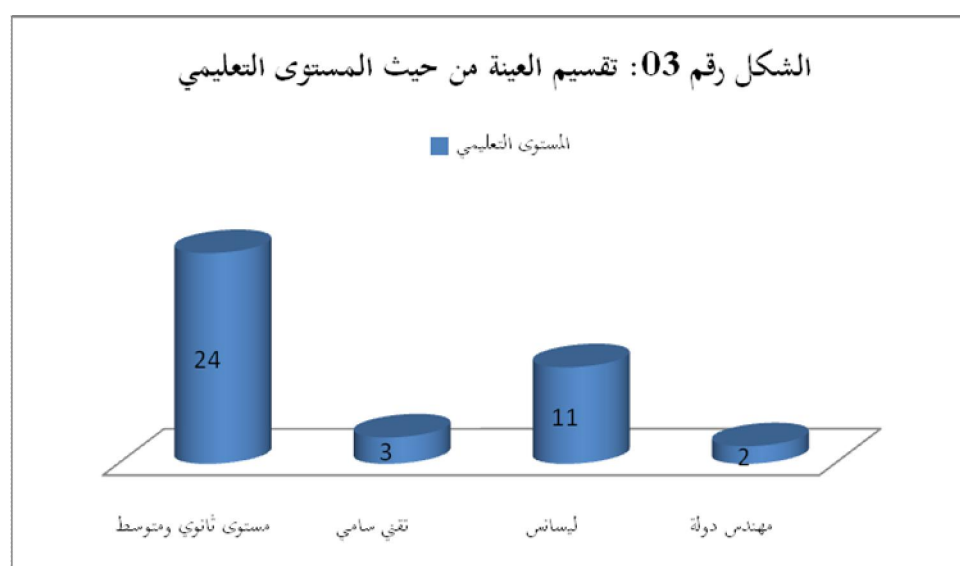
الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب العمر

الرقم	العمر	التكرار	النسبة المئوية
1	أقل من 25 سنة	06	15%
2	من 25 إلى 35 سنة	11	27.5%
3	من 36 إلى 45 سنة	20	50%
4	أكثر من 45 سنة	03	7.5%
	المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات Excel

ت - توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

من الشكل رقم 03 يتبين أن مستجوبين مستواهم ثانوي ومتوسط بتكرار 24 أما المستوى ليسانس يقدر بـ 11 تكرار، أما التكرارات المتبقية فتوزعت على الأفراد تقني سامي، مهندس دولة وهذا بتكرارات 3 - 2 على الترتيب، هذا التوزيع يعكس طبيعة النشاط المؤسسة.



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات Excel

ث - توزيع العينة حسب الخبرة المهنية:

نلاحظ من الجدول رقم 03 أن نسبة 45% من أفراد العينة لهم الخبرة المهنية ما بين 11 إلى 15 سنة بتكرار بلغ 18، ثم الأفراد لهم الخبرة المهنية ما بين 5 إلى 10 سنة بتكرار بلغ 14 بنسبة تقدر بـ 35%، ثم الأفراد لهم الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات بتكرار 7 بنسبة قدرها بـ 17.5%، ثم الأفراد لهم الخبرة المهنية أكثر من 15 سنة بتكرار 01 بنسبة قدرها بـ 2.5%.

الجدول رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	07	17.5%
من 5 إلى 10 سنوات	14	35%
من 11 إلى 15 سنة	18	45%
أكثر من 15 سنة	01	2.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات Excel

ج- تتمثل النتائج الأساسية للعيينة البحث حسب الوصف السابق فيما يلي:

- ✓ الذكور يمثلون نسبة 73%؛
- ✓ 50% فئة أعمار 36-45 سنة؛
- ✓ أن أكبر نسبة مستجوبين مستواهم التعليمي الجامعي بتكرار 24؛
- ✓ أن 45% من أفراد العينة لهم الخبرة المهنية فيئة ما بين 11 إلى 15 سنة؛

ثانيا - دراسة اتجاه المستجوبين:

لغرض التحقق من صحة الفرضية الدراسة، تم توصل في هذا الجزء على النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الاستبيان وفق مقياس ليكارت الخماسي، فيمكن تشكيل جدول درجات الموفقة كما يلي:

الجدول رقم 04: درجات مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	معارض بشدة	موافق	محايد	معارض	موافق شدة
الوزن	1	2	3	4	5
الدرجة	منخفض جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحث

ثالثا - تحليل عبارات الاستبيان:

تحليل العبارات المحور الأول:

من خلال الجدول رقم 05 يتضح أن المحور الأول جاء بدرجة مرتفعة وهذا ما أشار إليه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي قدر بـ 3.83 وانحراف معياري 0.218

حيث أن أعلى العبارات من حيث الاستجابة الأفراد العينة كانت العبارة رقم 01 مرتفعة جدا وتبين أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.32، وانحراف معياري 0.73 أما باقي العبارات 2-3-4-5-6-7 فجاءت بدرجة الاستجابة مرتفعة حسب الجدول رقم 05، وتبين أن المتوسط الحسابي لهذه العبارات تقدر بـ 3.93 و 3.88 و 3.80 و 3.68 و 3.38 على الترتيب، وانحراف معياري 0.888 و 1.042 و 0.787 و 0.911 و 0.829 و 1.125 على الترتيب، أي أن العينة المستجوبة في وحدة صناعة العتاد الفلاحي تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور الجودة الشاملة فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في استراتيجية المؤسسة.

الجدول رقم 05: تحليل عبارات المحور الأول إدارة الجودة الشاملة

رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
1	17	21	0	2	0	4.32	0.730	1	مرتفعة جدا
	42.5%	52.5%	0%	5.00%	0%				
2	8	26	2	3	1	3.93	0.888	2	مرتفعة
	20%	65%	5%	7.5%	2.5%				
3	3	33	0	1	3	3.80	0.911	5	مرتفعة

				%7.5	%2.5	%0	%82.5	%7.5	
متوسطة	7	1,125	3.38	4	2	15	13	6	4
				%10	%5	%37.5	%32.5	%15	
مرتفعة	6	0.829	3.68	2	1	7	28	2	5
				%5	%2.5	%17.5	%70	%5	
مرتفعة	4	0,787	3.88	1	1	6	26	6	6
				%2.5	%2.5	%15	%65	%15	
مرتفعة	3	1.042	3.88	1	4	6	17	12	7
				%2.5	%10	%15	%42.5	%30	
مرتفعة		0,218	3.83	مجموع عبارات المحور الأول					

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات spss26

- تحليل العبارات المحور الثاني:

من خلال الجدول رقم 06 يتضح أن المحور الثاني جاء بدرجة مرتفعة وهذا ما أشار إليه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي قدر بـ 3.62 وبانحراف معياري 0.377 .

حيث أن أعلى العبارات من حيث الاستجابة الأفراد العينة كانت العبارة رقم 12 مرتفعة جداً وتبين أن المتوسط الحسابي هذه العبارة 4.28، وبانحراف معياري 0.062 أما باقي العبارات 8-9-10-11-13 فجاءت بدرجة الاستجابة مرتفعة حسب الجدول رقم 06، وتبين أن المتوسط الحسابي لهذه العبارات تقدر بـ 3.82 و 3.72 و 3.73 و 3.68 و 3.60 على الترتيب، وبانحراف معياري 0.958 و 1.154 و 0.987 و 0.997 و 1.008 على الترتيب، أما آخر العبارة فكانت درجة استجابة العينة لها مقبولة بمتوسط حسابي 3.2 وبانحراف المعيارى 1.091 ، أي أن العينة المستجوبة في وحدة صناعة العتاد الفلاحي تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور أداء المؤسسة.

الجدول رقم 06: تحليل العبارات المحور الثاني أداء المؤسسة

رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية	الترتيب حسب	درجة الاستجابة
8	08	23	4	4	1	3.82	0.958	2	مرتفعة	
	20%	57.5%	10%	10%	2.5%					
9	12	14	06	07	01	3.72	1.154	4	مرتفعة	
	30,00%	35,00%	15,00%	17,50%	02,5%					
10	08	19	08	04	01	3,73	0.987	3	مرتفعة	
	20%	47.5%	20%	10%	2.5%					
11	05	25	04	04	02	3.68	0,997	5	مرتفعة	
	12.5%	62.5%	10%	10%	5%					
12	24	7	6	2	1	4.28	1.062	1	مرتفعة جداً	
	60%	17.5%	15%	5%	2.5%					

مرتفعة	6	1.008	3.60	3	3	4	27	3	13
				%7.5	%7.5	%10	%67.5	%7.5	
متوسطة	7	1,091	3.2	02	10	10	14	04	14
				%05,00	%25,00	%25.00	%35	%10	
مرتفعة		0,696	3.713	مجموع عبارات المحور الأول					

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss26

4. اختيار الفرضيات وتحليل النتائج:

أولا - اختبار الفرضيات:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الشاملة على أداء المؤسسة الصناعية لعتاد الفلاحي لعين تموشنت؛

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة جودة الشاملة على أداء المؤسسة الصناعية لعتاد الفلاحي لعين تموشنت.

إن قمة المعامل الارتباط حسب الجدول رقم 07 والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع أداء المؤسسة الاقتصادية والمتغير المستقل الجودة الشاملة، تشير R إلى قوة الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 73 بالمائة وهي درجة ارتباط مرتفعة، كما أن معامل التحديد الذي يرمز له بالرمز R^2 والذي يعتبر مقياسا لجودة النموذج جاء بقيمة 53.3 بالمائة (الانحرافات الكلية في قيم المتغير لأداء المؤسسة) و أن 46.7% من التباينات ترجع للعوامل أخرى، لم يتم ذكرها في هذا النموذج، كما نلاحظ $F(43.365)$ وهي دالة إحصائية بمستوى الدلالة 0.000 وهذا يؤكد أن النموذج دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 ونلاحظ أن قيمة T المحسوبة تساوي 6.585 وهي أكبر من T الجدولة 1.96 ومستوى الدلالة 0.000 وهي قل من القيمة المعنوية 0.05 مما يدل على أن الجودة الشاملة هو متغير مفسر لأداء المؤسسة الاقتصادية، مما يعني رفض الفرضية العديمة H_0 وقبول الفرضية H_1 والمتمثلة في:

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الشاملة على أداء المؤسسة الاقتصادية وحدة العتاد الفلاحي - ولاية عين تموشنت.

الجدول رقم 07: أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسة الاقتصادية وحدة العتاد الفلاحي لعين تموشنت

المقاييس الإحصائية	قيمة الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل B لمعادلة الانحدار	الاختبار F		اختبار T		المتغير التابع
المتغير المستقل: الجودة الشاملة	0,730	0.533	2.985	0,000	43.365	22.715	0,000	أداء المؤسسة
			0,229			6.585	0,000	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss26

ثانيا - النتائج:

تبين لنا من خلال الدراسة الميدانية أن لجودة الشاملة دور مهم في تحسين أداء المؤسسة لصناعة العتاد الفلاحي لعين تموشنت وفقا لاتجاهات الأفراد المستجوبين ومن خلال ما تم تطرق إليه سابقا يمكن توصل إلى النتائج التالية:

- هناك اهتمام بالتحسين والتطور المستمر وتركيز على العملاء والوقاية من الأخطاء وهي من اهم مبادئ ادارة الجودة الشاملة؛

- يعتبر التركيز على استشارة العملاء أهم خاصية لتفادي الأخطاء وتلبية حاجياتهم ومحافظة على جودة الإنتاج؛

- تعمل الجودة الشاملة على تحسين أداء المؤسسة لصناعة العتاد الفلاحي؛

- مستوى اهتمام المؤسسة لصناعة العتاد الفلاحي محل الدراسة مرتفع؛

- تعطي مؤسسة محل الدراسة أهمية قصوى لعملائها عن منتجات المقدمة؛

- تحسين صورة في الفترة الأخيرة في نظر عملائها وف العينة المستجوبة؛

- المؤسسة في التحسن المستمر من خلال الإنتاج؛

- وجود قبول عام بمكافآت مقابل الجهود المبذولة وفق العينة المستجوبة؛

- قدرة المؤسسة محل الدراسة على مواجهة المخاطر لتحقيق أهداف المسطرة.

5. خلاصة:

تعيش مؤسسات الجزائرية في بيئة اقتصادية تتميز بالمنافسة محليا ودوليا، يتطلب منها تكيف وتغيير نمط التسيير والإنتاج الذي يعتمد على مفهوم الجودة الشاملة من خلال التركيز على تلبية حاجات العملاء وتخفيض التكاليف التشغيل ورفع مستوى الأداء بهدف اكتساب مهارات تنافسية تجعلها قادرة على مواجهة التحديات وتحقيق الاستمرارية في السوق.

وعليه يستوجب على مؤسسة صناعة العتاد الفلاحي لعين تموشنت مواصلة في تدعيم مبادئ الجودة الشاملة في محيطها الإنتاجي، كون السلطات العمومية حاليا تدعم الإنتاج المحلي، وإن تعمل على زيادة إنتاجها وتنويعه وفق تطلعات عملائها سواء من ناحية الكلفة أو الوقت أو الجودة.

6. الهوامش والإحالات:

- 1 - ناجي عبد الستار محمود، ياسين موسى جاسم: متطلبات إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت (دراسة تحليلية)، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 06، العدد: 13، ص: 156
- 2 - مصطفى يوسف كافي: إدارة الجودة الشاملة والخدمة الفندقية، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2016، ص: 15
- 3 - يزيد قادة: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية (متوسطات ولاية سعيدة)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص: 15
- 4 - قيصر بن عودة، مختار يوب: إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد: 31، 2017، ص: 359
- 5 - محمد بن عبد العزيز: إدارة الجودة الشاملة (دراسة نظرية ونموذج)، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد 17، العدد 02، السعودية، 2011، ص: 14
- 6 - ديمغ وروبيرت هاغستروم: إدارة الجودة الشاملة: أسس ومبادئ وتطبيقات، ترجمة هند رشى، كنوز للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص: 35
- 7 - مخلوف سعاد، غرابي خولة: الجودة في المؤسسات دراسة نظرية، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 18، ص: 45
- 8 - ضيف احمد: إدارة الجودة الشاملة كمدخل من مداخل التغير المؤسسة، مجلة الدفاتر الاقتصادية، المجلد 3، العدد 01، ص: 125
- 9 - بهجت راضي، هشام يوسف العربي: إدارة الجودة الشاملة - (مفهوم والفلسفة والتطبيقات)، شركة الروابط للنشر وتقنية المعلومات، ط1، القاهرة، 2016، ص: 42
- 10 - كوديد سفيان: اقتصاد مؤسسة، مطبوعة بيداغوجية، المعهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2019، ص: 03
- 11 - محيريق فوزي: محاضرات في اقتصاد المؤسسة، مطبوعة محاضرات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2015، ص: 25
- 12 - مبان محمد: اقتصاد المؤسسة، مطبوعة دروس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03- الجزائر 2019، ص: 03
- 13 - لكحل الأمين: تسيير مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022، ص: 07
- 14 - سلفاوي بدر، بركة محمد: محولة تقييم الأداء الشامل للمؤسسات البترولية العاملة بالجزائر خلال الفترة 2011-2015، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 12، 2017، ص: 58
- 15 - مجيد الكرخي: إدارة الجودة الشاملة (المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات)، ط1، دار المناهج، الأردن، 2015، ص: 157
- 16 - الفاضل تيمان ادريس، ثابت ابو الروس: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الأداء المؤسسي (دراسة ميدانية)، المجلة العربية للنشر العلمي، 2022، ص: 386
- 17 - فاروق عزون: دور إدارة الجودة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة (دراسة بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس 1، سطيف، 2015، ص: 98