علاقة مبادئ إدارة الجودة الشاملة بتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية

أ. حامدي محمد، جامعة باتنة 1

أ.د. مفيدة يحياوي، جامعة محمد خيضر بسكرة.

ملخص:

في ظل العولمة وانفتاح الأسواق تضطر المؤسسات المنافسة على المستوى العالمي ، و حتى تستطيع المنافسة على هذا المستوى لا بد أن تتصف منتجاتها بمستوى عال من الجودة، وإلا فأنها سوف تنحسر و تضطر للخروج من السوق، ووفقا لما سبق يهدف البحث إلى توعية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بدور إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتحسين التنافسية، وأتبع في البحث المنهج الوصفي الذي يلائم طبيعة موضوع الدراسة وتم التوصل إلى أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة علاقة بتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بنسبة تفوق عن 52 %.

الكلمات المفتاحية : مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تنافسية المؤسسة، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

Summary:

Forcing enterprises today to compete globally, and even can compete at this level must be characterized by its products with a high level of quality, otherwise they will be forced out of the market, according to the above research aims to raise awareness among SME act as TQM and its relationship with competitiveness by improving , and follow in the search descriptive approach that suits the nature of the subject of the study was reached that the principles of TQM relationship competitive small and medium enterprises Algerian improving by more than 52%.

Key words: the principles of TQM, competitive enterprise, Algerian SME.

المقدمة

نتيجة التطورات التي يشهدها العالم من زيادة حركة الإتصال، وإتساع مجالاتها، وزيادة حركة التجارة العالمية، ونمو الأسواق وإتساعها، حيث شملت مختلف أنحاء العالم، أدى ذلك إلى زيادة عدد المؤسسات التي تدخل حلبة المنافسة، التي لم يعد نشاطها يقتصر على المستوى المحلي فقط، بل إمتد إلى المستوى العالمي، وأصبحت المؤسسات تسعى إلى تحقيق مكانة تنافسية مرموقة، تمكنها من مواجهة التحديات، خاصة منها البقاء في المنافسة وتحقيق أرباح تساعدها على الإستمرار و التطور.

1-إشكالية الدراسة:

و قصد تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، إعتمد الباحث طريق تحسين جودة المنتجات ، والذي يلزم المؤسسة بالبحث في طرق تسييرية تساعدها لبلوغ هذا الهدف عن طريق إتباع منهج إدارة الجودة الشاملة و إستنادا إلى هذه التوطئة يمكننا طرح إشكالية الموضوع من خلال السؤال التالي:

ما هي علاقة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بتحسين تّنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ؟

2-فرضيات الدراسة: من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة يتم وضع الفرضية التالية:

الفرضية الرئيسية للدراسة : توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة و تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية وتم تقسيمها إلى الفرضيات التالية:

الفرضية الجزئية الأولى: توجد علاقة إرتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ الإدارة العليا وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

الفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة إرتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التوجه نحو العميل وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

الفرضية الجزئية الثالثة: توجد علاقة إرتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التحسين المستمر وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

الفرضية الجزئية الرابعة: توجد علاقة إرتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق مشاركة العاملين وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

الفرضية الجزئية الخامسة: توجد علاقة إرتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ إدارة العمليات وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

الفرضية الجزئية السادسة: توجد علاقة إرتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ العلاقة مع الموردين وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

الفرضية الجزئية السابعة: توجد علاقة إرتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق التغذية العكسية وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

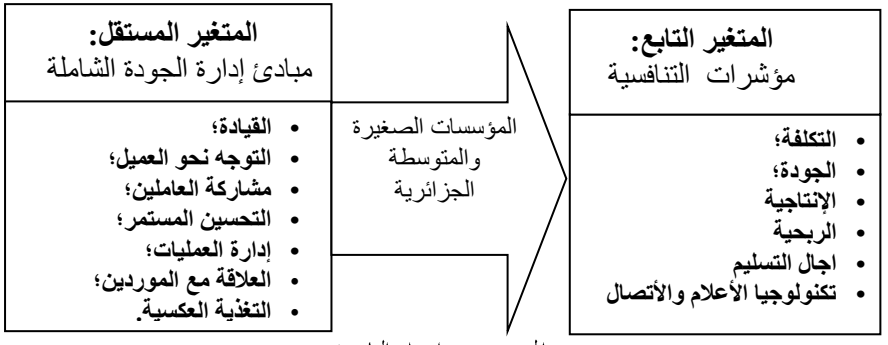
3-أهمية الدراسة: هذه الدراسة تسعى لتحليل الواقع الفعلي للـــتأثير إدارة الجودة الشاملة في تحسين التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بهدف تحسين قدرتها على مواجهة المنافسة العالمية بعد إنضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة و عقد إتفاقية الإتحاد الاوروبي.

4-المنهجية المتبعة: قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة وكذا اختبار صحة فرضياتها يتم إتباع المنهج الوصفي، من اجل توضيح علاقة مبادئ إدارة الجودة الشاملة بتحسين تنافسية المؤسسات.

5- حدود الدراسة (الإطار الزماني و المكاني للدراسة): تتم دراسة الموضوع في الجزائر خلال شهري ماي وجوان 2015 ، عن طريق توزيع إستبيان إلكتروني على مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

6- نموذج الدراسة: هو محاولة لتجسيد الظاهرة المبحوثة وتبسيطها و تمثيلها والتعريف بمتغيراتها و مكوناتها و تحديد العلاقات الافتراضية بين المكونات، ويعرض الشكل (1)النموذج لدراسة ومتغيراتها المستقلة التابعة و العلاقة الافتراضية فيما بينها.

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة الجودة الشاملة و تنافسية المؤسسة

تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الخيارات الإستراتيجية التي يمكن للمؤسسة الاستفادة من خدماتها، بل وانتهاج مبادئها للحفاظ على الموقع التنافسي مستدام لها في السوق.

المطلب الأول: مفهوم الجودة الشاملة

يمكن القول بأن إدارة الجودة الشـــاملة هي أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسة وفي فلسفتها وأهدافها، بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالـ شكل الذي يتفق مع الموا صفات المحددة والمتفقة مع رغبات العملاء في سبيل الو صول ليس فقط لإر ضاء العملاء وإنما إلى إبهارهم من خلال تقديم وخدمات لا يتوقعونها. [1]

وتعرف منظمة التقييس العالمية إدارة الجودة الـ شاملة بأنها عقيدة أو عرف متأ صل و شامل في أسلوب القيادة و التشغيل لمؤ سسة ما، بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم إغفال متطلبات المساهمين وجميع أصحاب المصالح.[2]

كما تعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها إستراتيجية تشمل كل مؤسسة بما فيها نشاطات الأفراد ومحيط هذه المؤسسة من أجل تحديد وإشباع أهداف الجودة المستنبطة من متطلبات العميل. [3]

و تعرف أيضا بأنها: إدارة المؤ سسة ككل بحيث تكون ممتازة في كل أوجه المنتجات والخدمات ذات الأهمية للمستهلك. [4]

كما تعرف إدارة الجودة الـ شاملة على أنها:" طريقة متبناة في م ستوى المؤ سـ سة لتح سين أداء المنتجات والخدمات والإجراءات". [5]

ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس كلمات التي يتكون فيها مصطلح كما يلي:

إدارة: تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة النـ شاطات المتعلقة بتطبيق الجودة كما يت ضمن ذلك دعم النشاطات، جودة وتوفير المواد اللازمة.

الجودة: تلبية متطلبات العميل.

الشاملة: تتطلب مشاركة واندماج كافة موظفي المؤ سسة، وبالتالي ينبغي إجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة ولإجراء التحسينات المستمرة.[6]

من خلال التعاريف السابقة يمكن التوصل إلى:

أن إدارة الجودة الـ شاملة هي مدخل إلى تطوير شامل مـ ستمر يـ شمل كافة مراحل الأداء، ويـ شكل مـ سؤولية كل فرد من الإدارات العليا والأقـ سام وفرق العمل سعيا لإ شباع حاجات وتوقعات العميل.

المطلب الثاني: تعريف تنافسية المؤسسة

إختلف معظم الإقتصاديين على تحديد مفهوم محدد ودقيق وشامل لتنافسية المؤسسة، فينطلق بعضهم من مفهوم ضيق ويختصرها في تنافسية السعر ، ويستعمل البعض الآخر مفهوم واسع يشمل مؤشرات اخرى كالحصة السوقية ...إلخ، وهذا ما أنتج التعداد الكبير للتعاريف و مقاصدها و فيما يلي نتطرق لأهم هذه التعاريف:

تعرف تنافسية المؤسسة على أنها قدرتها على إنتاج السلع والخدمات بالجودة المطلوبة وبالسعر المناسب وفي الوقت المناسب، بهدف تلبية حاجات العملاء بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى[7].

التنافسية المؤسسة تعني قدرتها على تقديم منتجات ذات جودة عالية بتكلفة منخفضة مقارنة مع المنافسين الآخرين[8].

تعرف تنافسية المؤسسة على أنها المؤسسة القادرة على منافسة بقية المؤسسات في نفس السوق بالنسبة لنفس المنتجات والخدمات، و قادرة أيضا على تحقيق كفاءات تفوق كفاءات المنافسين[9].

تمتع المؤسسة التنافسية بقدرة أعلى من منافسيها في إستغلال الفرص الخارجية أو تفادي التهديدات الداخلية من خلال الإستغلال الأمثل لمختلف الموارد البشرية و المالية والمعرفية ، وإستخدامها الطرق التكنولوجية الحديثة لتخفيض تكاليف إنتاجها [10].

وتعرف تنافسية المؤسسة على أنها قدرتها على تحقيق رغبات عملائها، وذلك بتوفير منتجات ذات جودة عالية تستطيع من خلالها النفاذ والسيطرة على الأسواق[11].

و هي أيضا قدرة المؤسسة على إحتلال حصة مهمة من السوق المتنافس عليه و وتطويرها بإستمرار[12].

و خلاصة القول، يمكن تعريف تنافسية المؤسسة بأنها كسب رضى العملاء مما يؤدي لرفع التدريجي لحصتها سوقية مقارنة مع المنافسين ، و تحقيق أهدافها من معدل الربحية والنمو.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة وتحليل النتائج

سنحاول من خلال هذا المبحث شرح إجراءات الدراسة الميدانية والتعرف على مختلف مبادئ إدارة الجودة الشاملة و مختلف تأثيراتها على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية محل الدراسة.

المطلب الأول: عينة الدراسة

نظرا لشح المعلومات حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من جهة و كبر حجم مجتمع الدراسة قام الباحث بإختيار عينة عشوائية من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة والتي صنفت ضمن قاعدة بيانات وزارة الصناعة والمناجم الجزائرية و أرسل الإستبيان لأكثر من 500 مؤسسة عبر البريد الإلكتروني ولكن للأسف لم تجب إلا 38 مؤسسة فقط منها سبعة مؤسسات لم تمنح إسمها.

والجدول الموالي يمثل أسماء المؤسسات المجيبة عن الإستبيان :

الجدول رقم 1: قائمة أسماء المؤسسات المجيبة على الإستبيان

Charmed	Teranet	Sarl thermiclim
NAWAFID ELKSAR	SVP ISO	SARL ALIOUA Chaudronnerie
snc.scm.mendjel	Cabinet Guerrak	unifec
SASACE	PETROGAZINDUSTRIE	sarl G2hk construction
SARL BOUBLENZA	DELTALOG SARL	ALPHA LEDS
Tannerie de Jijel	SINUS Electric	SARL PRIVILEGE PHARMA
ASTEIN	sofape	SARL ALIOUA Chaudronnerie
ارتراب	SPA Moulins AZZOUZ	Mondial electric
الوليد للطباعة	ETOILE PLASTIQUE	pemi

SARL G2HK CONSTRUCTION	EPE/SPA CALPLAST	INTELLIX
SINUS ELECTRIC		

المصدر : من إعداد الباحث

وفيما يلي سيتم توضيح مختلف خصائص مفردات عينة الدراسة:

لقد تم تحديد مجموعة من المؤشرات للتعرف على الخصائص المختلفة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية محل الدراسة من حيث: حجم المؤسسة، ، حصول المؤسسة على مواصفات الجودة الإيزو.

1. **حجم المؤسسة:** يتم توضيح خصائص المؤسسات محل الدراسة بالإعتماد على حجم المؤسسة من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 2 : توزيع عينة المؤسسات حسب متغير الحجم

حجم المؤسسة	مصغرة	صغيرة	متوسطة
التكرار	14	9	15
النسبة	36.8	23.6	39.47

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول السابق أن أغلب المؤسسات محل الدراسة هي مؤسسات متوسطة بنسبة (39.47%)، تليها المؤسسات المصغرة بنسبة (36.8%)، و أخيرا المؤسسات الصغيرة بنسبة(23.6%).

2. **حصول المؤسسة على مواصفات الجودة:** يتم توضيح خصائص المؤسسات محل الدراسة بالإعتماد على متغير إمتلاك الإيزو من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 3 : توزيع عينة المؤسسات حسب متغير مواصفات الجودة

إمتلاك المؤسسة لمواصفات الجودة	نعم	لا
التكرار	15	23

النسبة	39.47	60.52

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول السابق أن المؤسسات التي تملك مواصفات الجودة نسبتها (39.47%) ، بينما المؤسسات التي لا تملك مواصفات الجودة نسبتها (60.52%) ، وفي الواقع أن الجزائر لم تسجل أكثر من 1000 مؤسسة[13] تملك الإيزو أغلبها مؤسسات كبيرة ، و يرجع ذلك لعدم قدرة المؤسسات الجزائرية وخصوصا الصغيرة على تحمل تكاليف مواصفات الإيزو.

المطلب الثاني: أداة الدراسة

يعتبر الاستبيان من أهم وسائل البحث العلمي لما له من فوائد بجمع المعلومات من المجتمع المدروس ويتمثل في استمارة تحتوي مجموعة من الأسئلة المتنوعة، يتم توجيهها للعينة الممثلة لمجتمع الدراسة. والاستبيان يعوض ويكمل طريقة المقابلة في جمع البيانات، والتي تتطلب وقتا طويلا لكونها تتم مع كل فرد من أفراد العينة، أما طريقة الاستبيان أو الاستمارة فتقتصر على توزيعها على أفراد العينة ليقوموا للإجابة عليها.

أولا: كيفية إنجاز الاستبيان(الاستمارة)

لجمع البيانات لهذا البحث تم استخدام الاستمارة، باعتبارها أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات، تم الاستعانة بها في جمع أكبر عدد ممكن من البيانات والمعلومات التي تخص المسيرين وتعبر عن آرائهم وشعورهم حول موضوع الدراسة، وقد تم تجزئة الاستمارة إلى قسمين، القسم الأول من أجل تسهيل عملية الإجابة على الأسئلة من جهة، وتحليل النتائج المتوصل إليها من جهة أخرى حيث:

- **القسم الأول**: المعلومات حول المؤسسة المحل الدراسة
- **القسم الثاني**: المعلومات العامة وتقسم بدورها إلى محورين أساسيين هما:
- **المحور الأول(المتغير المستقل)**: مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- **المحور الثاني(المتغير التابع)**: مؤشرات التنافسية.

ويقدر عدد فقرات المحورين مجتمعين ب(45) موزعة على عينة الدراسة.

تم اختيار مقياس **لكارت**، والسبب في ذلك أنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء، لسهولة فهمه وتوازن درجاته حيث يشير إلى مدى موافقة أفراد العينة على كل عبارة من العبارات المقدمة، وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي:

جدول رقم 4: درجات مقياس ليكرت

الاجابة	موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحث

وقد تم تفريغ وتحليل الاستبيان من خلال الإصدار العشرين لبرنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

ثانيا : ثبات الاستبان: يقصد بثبات الإستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه لأكثر من مرة، أو بعبارة أخرى ثبات الاستبيان يعني الإستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تم التحقق من ثبات الإستبيان الدراسة من خلال طريقة **معامل ألفا كرونباخ** ، وتم إستخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة، وتم حساب معامل ألفا كرونباخ للإستبيان ووجد أنه يساوي 88.8 %.

المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

تختلف أساليب التحليل الإحصائي، من حيث شمولها وعمقها وتحليلها باختلاف الهدف من إجرائها وبغية الوصول إلى مؤشرات معتمدة ندعم أهداف الدراسة وفرضياتها، لهذا سنحاول من خلال هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة.

أولا: المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم تفريغ وتحليل الاستمارة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (**spss**)، وسوف يتم استخدام معامل إرتباط person لدراسة العلاقة بين متغري الدراسة.

ثانيا: إختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة :

توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة و تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية .

وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H0: لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ؛

H1: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية .

ومن أجل إختبار الفرضية تم الإعتماد على معامل الارتباط بيرسون، ، وهذا ما يبينه الجدول الموالي:

الجدول رقم 5 : معامل الإرتباط person

المتغيرات	معامل الإرتباط	مستوى المعنوية
مبادئ إدارة الجودة الشاملة	52.7	0.01
مبدأ الإدارة العليا (القيادة)	53.1	0.01
مبدأ التوجه نحو العميل	56.3	0.00
مبدأ التحسين المستمر	45.6	0.04
مبدأ تمكين العاملين	22.2	0.18
مبدأ إدارة العمليات	41.2	0.10
مبدأ العلاقة مع الموردين	24.2	0.14
مبدأ التغذية العكسية	52.0	0.01

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج spss

توضح النتائج التي يتضمنها الجدول أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ويرجع ذلك لمعامل الإرتباط الموجب والمقدر بـــ 52.7% ، وله دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ، مما يجعلنا ننفي

فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 والتي تقضي بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة و تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية

وتنقسم الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الجزئية التالية:

الفرضية الجزئية الأولى : توجد علاقة إرتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ الإدارة العليا وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H0: لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ الإدارة العليا وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ؛

H1: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ الإدارة العليا وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول أعلاه أن هناك علاقة إرتباط إيجابية بين تطبيق مبدأ الإدارة العليا وتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ويرجع ذلك لمعامل الإرتباط الموجب والمقدر بـــ 53.1 % ، وله دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ، مما يجعلنا ننفي فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 والتي تقضي بوجود علاقة إرتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مبدأ الإدارة العليا و تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

الفرضية الجزئية الثانية : توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التوجه نحو العميل وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H0: لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التوجه نحو العميل وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ؛

H1: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التوجه نحو العميل وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول أن هناك علاقة إرتباط إيجابية بين تطبيق مبدأ التوجه نحو العميل وتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ويرجع ذلك لمعامل الإرتباط الموجب والمقدر بـــ 56.3 % ، وله دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ، مما يجعلنا ننفي

فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 والتي تقضي بوجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية إيجابية بين تطبيق مبدأ التوجه نحو العميل و تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

الفرضية الجزئية الثالثة : توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التحسين المستمر وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H0: لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التحسين المستمر وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ؛

H1: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التحسين المستمر وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول أن هناك علاقة إرتباط إيجابية بين تطبيق مبدأ التحسين المستمر وتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ويرجع ذلك لمعامل الإرتباط الموجب والمقدر بـــ 45.6 % وإن كانت ليست قوية لكن يتم قبولها لدلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية 5% ، مما يجعلنا ننفي فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 والتي تقضي بوجود علاقة إرتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التحسين المستمر و تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

الفرضية الجزئية الرابعة : توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ تمكين العاملين وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H0: لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ تمكين العاملين وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ؛

H1: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ تمكين العاملين وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول وجود علاقة إرتباط ضعيفة بين تطبيق مبدأ تمكين العاملين وتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ويرجع ذلك لمعامل الإرتباط المقدر بـــ

22.2 % ، وليست لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ، مما يجعلنا نقبل فرضية العدم H0 والتي تقضي بعدم وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ تمكين العاملين و تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

الفرضية الجزئية الخامسة : توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ إدارة العمليات وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H0: لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ إدارة العمليات وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ؛

H1: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ إدارة العمليات وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول وجود علاقة إرتباط ضعيفة بين تطبيق مبدأ إدارة العمليات وتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ويرجع ذلك لمعامل الإرتباط الموجب والمقدر بـــ41.2 % ، وليست لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ، مما يجعلنا نقبل فرضية العدم H0 والتي تقضي بعدم وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ إدارة العمليات و تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

الفرضية الجزئية السادسة : توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ العلاقة مع الموردين و تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H0: لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ العلاقة مع الموردين وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ؛

H1: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ العلاقة مع الموردين وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول وجود علاقة إرتباط ضعيفة بين تطبيق مبدأ توطيد العلاقة مع الموردين وتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ويرجع ذلك لمعامل الإرتباط الموجب والمقدر بـــ 24.2 % ، وليست لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ، مما يجعلنا

نقبل فرضية العدم H0 والتي تقضي بعدم وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ العلاقة مع الموردين و تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

الفرضية الجزئية السابعة : توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التغذية العكسية وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

وتصاغ منها فرضيتين إحصائيتين هما:

H0: لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التغذية العكسية وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ؛

H1: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التغذية العكسية وتنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول أن هناك علاقة إرتباط إيجابية بين تطبيق مبدأ التغذية العكسية وتحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ويرجع ذلك لمعامل الإرتباط الموجب والمقدر بـــ 52 % ، وله دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ، مما يجعلنا ننفي فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 والتي تقضي بوجود علاقة إرتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التغذية العكسية و تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

الخاتمة

اكتسب مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الآونة الأخيرة دلالات إستراتيجية، وأصبح تبنيها في المؤسسات إلزامية لضمان الاستمرارية والبقاء، ولعل السرعة التي انتشر بها هذا المفهوم توحي إلى ما ينتظر المؤسسات من تنافس حاد وسباق محفوف بالمخاطر، لاسيما في ظل التحديات والرهانات التي تفرضها العولمة وتأثيراتها على المؤسسات وهو ما يدعو إلى التفكير في إستخدامها من اجل التحسين من تنافسية المؤسسات وخصوصا الصغيرة والمتوسطة منها حسب مختلف إمكانياتها الملموسة والمعنوية و بالتالي تحسين وتحقيق التميز والبقاء.

1- النتائج الدراسة: من خلال هذه الدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية:

- زيادة تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة لها علاقة إيجابية مع تنافسية للمؤسسات الاقتصادية كتالي:

- لمبدأ التوجه نحو العميل علاقة إيجابية مع تحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بنسبة 56 %؛
- لمبدأ الإدارة العليا علاقة إيجابية مع تحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بنسبة 53 %؛
- لمبدأ التغذية العكسية علاقة إيجابية مع تحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بنسبة 52 %؛
- لمبدأ التحسين المستمر علاقة إيجابية مع تحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بنسبة 45 %؛

• بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة لها علاقة ضعيفة وليست لها دلالة إحصائية مع تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية الاقتصادية وهي:

- لمبدأ مشاركة العاملين علاقة ضعيفة مع تحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بنسبة 22 %؛
- لمبدأ العلاقة مع الموردين علاقة ضعيفة مع تحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بنسبة 25 %؛
- لمبدأ إدارة العمليات علاقة ضعيفة مع تحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بنسبة 41 %؛

ويرجع ذلك لعدم إهتمام مسيري المؤسسات الضغيرة والمتوسطة بالعنصر البشري (العامل) ، بإضافة لعدم إهتمامهم لا بتحسين العلاقة مع الموردين و لا بإدارة العمليات بصور صحيحة في مؤسساتهم.

2- مقترحات الدراسة: بناءا على النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية للمؤسسات محل الدراسة:

• استقطاب خبراء متخصصين في إدارة الجودة الشاملة للقيام بمتابعة تطبيق الجودة الشاملة؛

• تبني برامج تدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة متاحة لجميع العاملين، وذلك بالتعاون مع مختلف المعاهد المتخصصة؛

• ضرورة تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتعزيز أدائها بصفة عامة و أدائها التنافسي بصفة خاصة؛

- توعية المؤسسات بأهمية التركيز على العميل بهدف إرضاء رغباته الحالية والمستقبلية؛
- توضيح أهمية مشاركة العاملين الكلية داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية من أجل تحسين النتائج المحققة؛
- إتخاذ القرارات داخل المؤسسات محل الدراسة على أساس حقائق وطرق علمية واضحة؛
- بناء علاقة تشاركية وتكاملية بين المؤسسات والموردين قائمة على التعاون والاستفادة المتبادلة؛
- العمل من أجل تبني المفهوم الواسع لإدارة الجودة الشاملة كنظام تسييري جديد من أجل بناء ميزة تنافسية مستدامة.

الهوامش:

[1] باسل فارس قنديل، **أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على. السياسات التنافسية في المنشآت الصناعية** ، ماجستير في العلوم التجارية، جامعة غزة، 2008، ص 26.

[2] محمد عبد الوهاب العزاوي ، **إدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري للنشر، عمان، 2005، ص 39.

[3] Gerdf Kamisk, J.Peter Bauer: **Management de la Qualité, de AàZ**, Masson, paris,1994,P44.

[4] رعد عبد الله الطائي، عيسى قدادة، **إدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص75.

[5] Philip kotler et autres: **Marketing management**, 12éme édition, Pearson Education, France ,2006,P175.

[6] محفوظ أحمد جودة'، **إدارة الجودة الشاملة"مفاهيم وتطبيقات**، دار وائل للنشر، عمان، ط3، 2008، ص 23.

[7] محمد نصحي ابراهيم، **مفهوم التنافسية فى التعليم العالى**، نقلا عن :

http://kenanaonline.com/users/drnoshy/posts/123813(25/06/2013)

[8] http://www.encc.org.eg/concept_ar.html(12/07/2013)

[9] بـــــراهمية ابراهيـــــم، تدنية التكاليف كأسلوب هام لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية دراسة حالة مؤسسة الإسمنت ومشتقاته بالشلف ، **مجلة لأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية** ، العدد 5، جامعة الشلف، 2011، ص101.

[10] عبد الغفور دادان ، حفصي رشيد ، المؤسسة بين تحقيق التنافسية و محددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية، **مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدولي الأول حول سلوك المؤسسة الإقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الإجتماعية**، 20-21 نوفمبر 2012، جامعة ورقلة ، ص412.

[11] عبد العزيز الطوبان، التنافسية ورياح العولمة، **الصحيفة الإقتصادية الإلكترونية** ، نقلا عن :

http://www.aleqt.com/2009/07/08/article_249640.html(14/07/2013)

[12] http://www.toupie.org/Dictionnaire/Competitivite.htm(13/07/2013)

[13] http://www.radioalgerie.dz/news/ar/reportage/30655.html