

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الأيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية دراسة حالة: مؤسسة نفضال بولاية الوادي

بقلم

د / بوبكر نعرورة (*)



ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية ISO 9001:2008 في المؤسسة الاقتصادية العمومية، حيث تناولت الدراسة في الجانب النظري المفاهيم الأساسية حول الجودة وكذا التعريف بنظام إدارة الجودة ومبادئه الأساسية، في حين خصصنا الجانب التطبيقي كدراسة ميدانية على مستوى مؤسسة نفضال بالوادي. لقد اعتمد الباحث في الجانب التطبيقي على الاستبيان كأداة للبحث التي خصص بها الفئة الإدارية بالمؤسسات المدروسة، حيث كان عدد الاستمارات القابلة للتحليل 34، كما استخدم العديد من المؤشرات في المعالجة الإحصائية من أهمها ما يلي: (التكرارات والنسب المئوية، معيار ألفا كرونباخ، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل التباين الأحادي، الاختبارات البعدية...)

قد تم التوصل من خلال الدراسة الميدانية إلى وجود فعالية في تطبيق بعض مبادئ نظام إدارة الجودة في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة، كما أنها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ إدارة الجودة في المؤسسة الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الأيزو 9001 تعزى للعمر والمؤهل العلمي وطبيعة العمل والخبرة المهنية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، إدارة الجودة، شهادة الأيزو 9001:2008

(*) أستاذ محاضر "ب" بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة الوادي.

مقدمة

لقد تطورت المواصفات المرتبطة بالجودة بشكل عام من كونها تتعلق بجودة المنتج فقط إلى مسألة تتعلق بنظام الإدارة في المؤسسة ككل، وقد أدت هذه التطورات إلى قيام المنظمة العالمية للتقييس بإصدار مواصفات عالمية لأنظمة إدارة الجودة، وهي تقوم في كل مرة بتعديلها وتنقيحها، وإن تطبيق نظام إدارة الجودة والحصول على شهادة المطابقة قد أصبح من بين المتطلبات المفروضة على المؤسسات في الوقت الحالي التي تنشُد البقاء والاستمرارية في ظل بيئة تتسم بالمنافسة الشديدة والانفتاح على الأسواق العالمية، وذلك لما لها أهمية في تحسين أداؤها وزيادة قدراتها التنافسية.

بالرغم من التوجه إلى تطبيق أنظمة الجودة من قبل المنظمات في أغلب الدول، إلا أن فعالية التطبيق تختلف من مؤسسة إلى أخرى، خصوصاً إذا غابت متابعة جدية لتطبيق هذه الأنظمة والسعي للاستفادة منها في إرساء ثقافة الجودة الشاملة، وعلى المستوى الوطني يتجلى وجود فجوة معرفية في تبني هذه الأنظمة وفي توفير مستلزمات نجاح تطبيقها من قبل المؤسسات الاقتصادية العمومية.

انطلاقاً مما سبق، نقوم بطرح الإشكالية التالية:

ما مدى فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الإيزو 9001:2008 في المؤسسة الاقتصادية العمومية؟.

ويمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة التالية:

- 1- ما مدى فعالية تطبيق مبادئ نظام إدارة الجودة في المؤسسة الاقتصادية العمومية؟
 - 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ إدارة الجودة في المؤسسة الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الإيزو 9001 تعزى للعمر والمؤهل العلمي؟
- ولمعالجة الإشكالية الرئيسية، وتسهيل الإجابة على الأسئلة المطروحة قمنا بوضع فرضيتين رئيسيتين:

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك فعالية في تطبيق مبادئ نظام إدارة الجودة في المؤسسة الاقتصادية العمومية محل الدراسة عند مستوى المعنوية 5٪.

وقد قمنا بتقسيم الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- تطبيق مبدأ القيادة فعال في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5٪.
- تطبيق مبدأ التركيز على العملاء فعال في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5٪.
- تطبيق مبدأ مشاركة العمال فعال في المؤسسة عند مستوى معنوية 5٪.

- تطبيق مبدأ التحسين المستمر فعال في المؤسسة عند مستوى معنوية 5٪.
- تقوم المؤسسة محل الدراسة بتبادل المنفعة مع الموردين عند مستوى معنوية 5٪.
- الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسة الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الأيزو 9001 تعزى للعمر والمؤهل العلمي والوظيفة والخبرة المهنية عند مستوى معنوية 5٪.
- وقد قمنا بتقسيم الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الفرعية التالية:
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسة الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الأيزو 9001 تعزى للعمر عند مستوى معنوية 5٪.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسة الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الأيزو 9001 تعزى للمؤهل العلمي عند مستوى معنوية 5٪.

مبررات اختيار الموضوع:

- ✓ تزايد تطبيق المؤسسات الجزائرية لأنظمة إدارة الجودة وحصولها على شهادة الأيزو 9001.
- ✓ محاولة معرفة أثر شهادة الأيزو 9001 على المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية والتي بدورها تحاول مواكبة التطورات الحاصلة على الصعيد الدولي والعالمي من خلال الحصول على الشهادة.

أهداف الدراسة: يرمي هذا البحث إلى تحقيق الهدف التالي:

- معرفة مدى فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة الاقتصادية العمومية.
- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في أهمية الجودة والتي أصبحت خبرة تنافسية، الأمر الذي جعل منها هدفا استراتيجيا يحوز على قدر عال من اهتمام المؤسسات المختلفة، كما أصبحت الجودة جزءا أساسيا من ثقافة المؤسسة خاصة تلك التي تجتهد في تطبيق الجودة طريقا للنمو والاستمرار والتوسع.

الدراسات السابقة:

- رسالة ماجستير لمنصف ملوك بجامعة فرحات عباس سطيف سنة 2010، بعنوان "أثر إسهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية حالة الواصفة ISO 9001 - دراسة إحصائية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة"، توصل فيها إلى أن نجاح إسهاد الجودة ISO 9001 في تحسين أداء المؤسسة الجزائرية يرتبط بمدى تطور الثقافة السائدة داخلها.
- أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال لعبد العزيز عبد العال زكي عبد العال بالجامعة

الافتراضية الدولية بالملكة المتحدة سنة 2010، بعنوان "إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات"، توصل إلى أن تطبيق إدارة الجودة سيكون مصدرا مؤثرا كأداة قوية للوصول للتميز في العمل وهذا لن يتحقق إلا بثمره جهود منسوبي المنظمة وتطبيقهم كل متطلبات معايير ومقاييس الجودة.

منهج البحث والأدوات المستخدمة: اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات من أجل اختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى نتائج تفسيرية، حيث كان الاستبيان مكون من محورين، كما استخدمنا كل من برنامج (SPSS) إصدار 20 و (MINITAB) إصدار 16 من أجل تحليل الإجابات الواردة من عينة الدراسة.

I- ماهية الجودة: يوجد العديد من التعاريف للجودة من قبل روادها منها ما يلي:
- حيث عرفها Joseph juran على أنها: "مدى ملائمة المنتج للاستعمال"، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج في رأي juran هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع حالة المنتج.¹

- وقد عرف Feignbaun الجودة بأنها "نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته".²
- وعرفها بستر فيلد بأنها "ترجمة حاجات العملاء والمستفيدين وتوقعاتهم بشأن المنتج بخصائص محددة تكون أساسا لتصميم المنتج وتقديمه للعميل (المستفيد) بما يؤمن حاجاته وتوقعاته".³

- كما عرفتها الجمعية الأمريكية لنظام الجودة "هي مجموعة الخطط والنشاطات والأحداث التي يتم تزويدها للتأكد من أن المنتجات والعمليات والخدمات ستشبع حاجات محددة".
- ويعرف جوران الجودة بأنها "الملائمة للاستخدام أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة للاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة".⁴

- ويعرفها كروسبي بتعريف يشترط فيه ثلاثة شروط لتحقيق الجودة: الوفاء بالمتطلبات - انعدام العيوب - تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة.

II- المواصفات العالمية لأنظمة إدارة الجودة ISO 9001:

سنحاول التطرق إلى كل من تعريف نظام إدارة الجودة ومبادئ نظام إدارة الجودة:

1- تعريف نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2008)

إن كلمة ISO هي مشتقة من المنظمة العالمية للتقييس وهي الحروف الأولى لـ:

(INTERNATIONAL ORGANISATION OF STANDARDIEATIO)

وهي منظمة غير حكومية وغير تابعة للأمم المتحدة، تم تأسيسها عام 1946 بعد الحرب العالمية الثانية وكانت مهمتها الرئيسية إصدار مواصفات وتوحيدها من أجل تسهيل عملية التبادل الدولي في مختلف المجالات، وتتكون من 150 عضو كل عضو من دولة مختلفة.⁵ يعرف ISO 9000: "سلسلة من المواصفات المكتوبة، صادرتها المنظمة الدولية للتقييس سنة 1987، تحدد وتصف العناصر المطلوب توفرها في نظام الذي يجب أن تتبناه إدارة المنظمة لتأكد من أن منتجاتها تتوافق أو تفوق حاجات ورغبات العملاء وتوقعاتهم".⁶ وتهدف هذه المواصفات إلى:

- تسهيل عملية التبادل الدولي للمنتجات وتطوير التعاون في مجال التنمية والتكنولوجيا.
- تطوير مجموعة مشتركة من المقاييس في عدة مجالات ووضع معايير لمنح الشهادة المتعلقة بها.
- تنظيم وتنسيق وتوحيد مواصفات دولية من أجل تحقيق هذا أصدرت مواصفات ISO 9000.

لقد صدرت مواصفات ISO 9001 الإصدار الأول عام 1987 لتوحيد كل ما يتعلق بنظم الجودة، وقد ركز على ضبط الجودة، أما الإصدار الثاني ISO 9001:1994 فقد ركز على تأكيد الجودة، وأما الإصدار الثالث ISO 9001:2000 فقد ركز على نظام إدارة الجودة، وأما الإصدار الرابع ISO 9001:2008 فقد ركز على العمليات وليس على المنتج نفسه، فالمعايير الموضوعية تتعلق بالعمليات ولا تتعلق بالمنتج، حيث أن هذه المعايير تشير إلى إدارة المنظمة وأدائها وضمان إنتاج المنتجات الجيدة وذلك بهدف تعزيز رضا العميل، هذا وقد تم إصدار ISO 9001:2015 والذي يركز على الوقاية من خلال التفكير في المخاطر.

وتتكون سلسلة ISO 9001:2008 من ثلاثة مكونات⁷:

- أساسيات نظام إدارة الجودة ومعاني المصطلحات فيه.
- متطلبات نظام إدارة الجودة.
- مرشد نظام إدارة الجودة.

2- مبادئ نظام إدارة الجودة

سيتم تقديم مبادئ نظام إدارة الجودة الثمانية والتي تعتبر القاعدة الأساسية التي بنيت عليها عائلة الايزو 9001 وهذه المبادئ يمكن أن تستخدم عن طريق الإدارة العليا كإطار لتوجيه المنظمة إلى تحسين وتطوير الأداء، وهذه المبادئ تم إيجادها عن طريق الخبرات والمعرفة للخبراء الدوليين المشاركين في اللجنة الفنية للأيزو رقم 176.

وسوف نقوم بتعريف كلا من تلك المبادئ مع شرح مبسط لها وهي:

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الإيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... - د. بويكر نعرورة

- التركيز على العميل⁸: إن المؤسسة تعتمد على زبائنها بشكل أساسي هذا يستوجب منها فهم حاجتهم الحالية والمستقبلية والقيام على إشباعها مما سيدفعها لا محالة إلى التفوق. ويتم تطبيقه كما يلي⁹:
 - ✓ توفير قنوات الاتصال الفعالة لتلقي آراء ومقترحات وشكاوي العملاء.
 - ✓ عمل الاستبيانات لرضا العملاء والأخذ بالنتائج كأحد أسس التطوير الهامة.
 - ✓ دراسة شرائح العملاء المختلفة وكسبها وتطوير النظم وفقا لاحتياجات كل شريحة.
- القيادة¹⁰: إن المدراء هم المنبع الأساسي للتوجهات الموجودة داخل المنظمة مما يستوجب منهم خلق بيئة تمكن العمال من المشاركة في اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف. ويتم تطبيقه كما يلي¹¹:
 - ✓ إعداد البرامج التدريبية اللازمة لإعداد الصفوف الأولى والثانية من القيادات.
 - ✓ وضع الأهداف على جميع المستويات ومراقبة تحقيقها.
- مشاركة العمال¹²:
 - ✓ إن مشاركة العمال والاستفادة من خبراتهم يعتبر أمرا ضروريا لتحسين أداء المنظمة. ويتم تطبيقه كما يلي¹³:
 - ✓ استقطاب الموظفين المميزون ذوي الخبرات الناجحة.
 - ✓ الاعتماد على العاملين في أماكن عملهم.
 - ✓ تشجيع الموظفين للمشاركة في التحسين المستمر.
 - ✓ تعزيز جو الانتباه للأمانة عن طريق توعية الموظفين بتأثيرهم على العملاء واطلاعهم على نتائج قياس رضا العملاء.
- مقارنة العمليات (المسارات)¹⁴: يمكن الوصول إلى النتائج بكفاءة من خلال تسيير الموارد والأنشطة باستعمال مقارنة المسارات.
 - ✓ إن إدراك كيفية الربط بين أنشطة العمليات يساعد على اكتشاف نقاط الضعف في أنظمة الإدارة، وهذا ما توصل إليه نظام إدارة الجودة مقارنة مع المنهج التقليدي في الإدارة الذي لم يعطي الصورة الحقيقية للعلاقات الداخلية بين أنشطة العمليات، فالأهداف السابقة لنظم الجودة ركزت على توثيق الإجراءات واعتبرت أن كل من هذه الإجراءات نشاطا منفردا أما نظام إدارة الجودة قام بالتركيز على تسلسل هذه الأنشطة وعلاقتها مع بعضها البعض.
- الإدارة بمدخل النظم¹⁵: إن تحديد فهم وتسيير العمليات المترابطة على أساس اعتبارها كأنظمة سيساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية المنشودة. ويتم تطبيقه كما يلي¹⁶:

✓ التداخل والتواصل بين العمليات سوف يؤدي بالمنظمة إلى أفضل النتائج.
 ✓ القدرة على تركيز الجهود على العمليات الرئيسية.
 ✓ توفير الثقة للجهات المعنية في استقرار وفاعلية المنظمة.
 • التحسين المستمر: 17 يجب أن يكون التحسين الشامل لأداء المؤسسة هدفا رئيسيا.
 ويتم تطبيقه من خلال إعداد عمليات وبرامج لتجميع البيانات وتحليلها وإدارة التغيير لتطوير الأداء.

• منهجية الاستناد للحقائق عند اتخاذ القرارات: 18 إن القرارات الفعالة هي تلك المستندة إلى التحليل السليم للبيانات والمعلومات. ويتم تطبيقه كما يلي: 19
 تصميم النماذج اللازمة لتجميع البيانات المطلوبة لتنفيذ العمل وتحليل البيانات وفقا لتقارير ومؤشرات موضوعية ومنهجية ملائمة لتحليل المخاطر واتخاذ القرارات المناسبة. ومن فوائد تطبيق هذا المبدأ تحسين قدرة اتخاذ القرارات على تحقيق الأهداف.
 • علاقات تبادل المنفعة مع الموردين: 20 إن العلاقة مع الموردين هي علاقة ترابط مع المنظمة وتعميقها سينعكس على تحجيم القيمة المقدمة لكليةها.

III - دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال بالوادي:

1- واقع نظام إدارة الجودة بالمؤسسة

1-1 التعريف بالمؤسسة: تقع مؤسسة نفضال شمال ولاية الوادي بحي تكسبت، وهي مؤسسة ذات طابع تجاري، وتعد من أهم المؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر حيث فرضت وجودها على الساحة الاقتصادية الوطنية والدولية، وتعتبر نفضال في الوقت الحاضر الشركة الوحيدة التي تضمن تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كافة تراب الوطن.
 نشأت المؤسسة ERDP و NAFTAL بفضل المرسوم الرئيسي رقم 101/80 الصادر في 06 أبريل 1981، بدأت تمارس نشاطها في 01 جانفي 1982 وهي تهتم بصناعة وتصفية البترول وتوزيع المواد البترولية تحت علامة NAFTAL، في 1987 عدلت وقسمت بفعل المرسوم رقم 187/87 إلى مؤسستين:

-NAFTEC: مؤسسة في تصفية البترول.

-NAFTAL: مؤسسة مختصة في تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها.

حيث أن كلمة NAFTAL مقسمة إلى جزئين:

- NAFT: مصطلح عالمي يقصد به الوقود.

-AL: الحرفين الأولين من كلمة ALGERIE.

-وبداية من 18 أبريل 1998 غيرت مؤسسة نפטال نظامها لتصبح شركة مساهمة SPA برأس مال 6 مليارات و650 مليون دينار جزائري مقسمة إلى 665 سهم بقيمة 10 ملايين دج لكل سهم تابعة بنسبة 100% لمؤسسة سونطراك.

1-2- واقع نظام إدارة الجودة بالمؤسسة: تحصلت مؤسسة نפטال على شهادة ISO 9001:2008 يوم 2 أبريل 2012، والتي مدتها 3 سنوات، من طرف الهيئة الجزائرية للاعتماد Vinçotte International Algeria SPA التابعة للمنظمة العالمية Vinçotte والتي يقع مقرها الرئيسي في بلجيكا، حيث توفر أكثر من 130 خدمة متخصصة في مجال التفتيش والرقابة وإصدار الشهادات، وكذلك التحليل والاختبار.

واستفادت مؤسسة نפטال من الحفاظ على الشهادة لعهدتها ثانية بداية من 7 ماي 2015 إلى غاية 6 ماي 2018.

2- إجراءات الدراسة الميدانية:

في هذا العنصر سوف نتناول كل من منهجية الدراسة الميدانية وكذا مصادر البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، بالإضافة إلى صدق وثبات الأداة.

1-2 منهجية الدراسة الميدانية:

أ- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة في هذا البحث على العمال الإداريين مؤسسة نפטال بالوادي.

ب- عينة الدراسة: تمثلت في عينة من عمال إدارة مؤسسة نפטال بالوادي، حيث مست الدراسة أكثر من 34 عامل وتم تخصيص الدراسة على الفئة الإدارية بهذه المؤسسة، على اختلاف مستوياتهم الإدارية. ولقد تم توزيع 39 استمارة، وتم استرجاع 34 منها، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (02): عدد الاستمارات الموزعة والمستردة وكذا الصالح منها للتحليل

العينة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستردة	الاستمارات الصالحة للتحليل
عدد الاستمارات	39	36	34

المصدر: من إعداد الباحث.

2-2 مصادر البيانات والأساليب الإحصائية

أ- مصادر البيانات:

- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب المتعلقة بالموضوع تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية والتي صممت خصيصا لهذا الغرض.

- المصادر الثانوية: وتم فيها الاعتماد على مختلف المراجع باللغة العربية والأجنبية من كتب

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الإيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... - د. بويكر نعرورة

ورسائل جامعية، ومجلات علمية محكمة، بالإضافة إلى بعض المواقع الموجودة على شبكة الانترنت، وتم الاعتماد على البيانات الثانوية خصوصا في الفصول النظرية من هذه الدراسة.
ب- أدوات الدراسة:

- الاستشارة (الاستبيان): قام الباحث بإعداد استشارة لدراسة مدى فعالية نظام إدارة الجودة الموافقة للمواصفات العالمية الإيزو 9001:2008 في المؤسسات الاقتصادية العمومية حالة مؤسسة نفظال بالوادي، حيث قسمت الاستشارة إلى جزأين هما:

- الجزء الأول: حيث يحتوي هذا الجزء على معلومات متعلقة بالمستقيصين، ومن بين هذه المعلومات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، الخبرة.

- الجزء الثاني: وفي هذا الجزء تم إدراج عبارات الاستبيان في موضوع البحث.

ويمكن توضيح عدد محاور الاستبيان والعبارات الملائمة لكل محور في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): محاور الدراسة وأرقام العبارات الملائمة

الرقم	المحور	العبارات الملائمة للمحور
01	الأسئلة المتعلقة بمبدأ القيادة	8-1
02	الأسئلة المتعلقة بمبدأ التركيز على العملاء	13-9
03	الأسئلة المتعلقة بمبدأ مشاركة العمال	19-14
04	الأسئلة المتعلقة بمبدأ مقارنة العمليات (المسارات)	24-20
05	الأسئلة المتعلقة بمبدأ الإدارة بمدخل النظم	29-25
06	الأسئلة المتعلقة بمبدأ التحسين المستمر	35-30
07	الأسئلة المتعلقة بمبدأ منهجية الاستناد للحقائق عند اتخاذ القرارات	39-36
08	الأسئلة المتعلقة بمبدأ علاقات تبادل المنفعة مع الموردين	43-40

المصدر: من إعداد الباحث بناء على استشارة البحث.

وللاطلاع على آراء وتوجهات المستقيصين اعتمد الطالبين على مقياس ليكارت الخماسي لكل عبارات الاستشارة، فبعد الحصول على مجموع الاستشارات تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 05 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): درجات سلم ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الباحث.

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي الدنيا والعليا كما يلي:

$$- \text{حساب المدى} = 5 - 1 = 4$$

تقييم نظام إدارة الجودة الموافقة للمواصفات العالمية الإيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... - د. بويكر نعرورة

- طول الخلية: $0.8 = 5/4$
 - الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس
 وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:
 الجدول رقم (05): طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي.

المستوى	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	من 01 إلى أقل من 1.8
غير موافق	من 1.8 إلى أقل من 2.6
محايد	من 2.6 إلى أقل من 3.4
موافق	من 3.4 إلى أقل من 4.2
موافق بشدة	من 4.2 إلى 5

المصدر: من إعداد الباحث بناء على المعلومات السابقة

- الملاحظة: من خلال زيارتنا للمؤسسة محل الدراسة شاهدنا العديد من الملاحظات في ميدان العمل، كما سجلنا العديد من هذه الملاحظات قصد استحضارها والاعتماد عليها في بعض التفسيرات التي تتطلب ذلك، خصوصا ما تعلق بسلوك الأفراد داخل هذه المؤسسات.

2- الأساليب الإحصائية:

بعد جمعنا للاستمارات الصالحة للدراسة، قمنا بتشفير عباراتها بالطرق المناسبة، بعد ذلك قمنا بمعالجة هذه البيانات بطريقة إلكترونية، من خلال الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical package for social sciences) الذي يرمز له اختصارا برمز spss إصدار 20، وكذا برنامج Minitab إصدار 16.

وذلك بالاعتماد على حساب وتحليل عدد من المؤشرات الإحصائية أهمها ما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية

- معيار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان

- المتوسط الحسابي

- الانحراف المعياري

- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)

- اختبار متوسطات العينة بواسطة التوزيع الطبيعي (One sample T-test).

1- فحص ثبات الأداة:

يقصد بثبات المقياس دقته واتساقه فيما يقيسه من معلومات وسلوك عن اتجاهات المستقضي، ويمكن التحقق من ثبات واتساق المقياس من خلال تكرار تطبيق المقياس نفسه على نفس

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الإيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... د. بويكر نعرورة

المستقصى منهم وهو ما يعرف بطريقة إعادة الاختبار (Test Retest).
واقترح كرونباخ (cronbach) معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين مفردات
المقياس وأطلق عليها معامل ألفا (Coefficient Alpha) لاختبار ثبات أو تجانس أو اتساقه
الداخلي، حيث أن معامل الفاكرونباخ كلما كان (0.7) فأكثر دل على الثبات والاتساق الداخلي
للمقياس المستخدم.²¹

لقد قام الطالبين بإجراء قياس معاملات الثبات على محاور الاستبيان وهذا باستخدام طريقة
الفاكرونباخ، والجدول التالي يوضح معاملات الفاكرونباخ

الجدول رقم (06): معاملات الثبات لمحاور الاستبيان.

المحاور	عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ
المعامل الكلي	44	0.912

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه بلغ معامل الثبات الكلي قيمة 0.912 وهي قيمة أكبر من
0.7 وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات عالية وهذا ما يجعله يفي بأغراض الدراسة.

3- نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

سنحاول في بداية هذا المبحث تحليل البيانات الخاصة بالسّمات الشخصية لأفراد العينة، ثم
بعد ذلك تحليل مجالات الدراسة واختبار الفرضيات.

1-3 تحليل البيانات الخاصة بالسّمات الشخصية لأفراد العينة (السيكو مترية)

1- الجنس: تتوزع عينة الدراسة من حيث الجنس، كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	32	94.1%
أنثى	02	05.9%
المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (07) والشكل رقم (05) أن أغلب أفراد العينة ذكور حيث بلغت نسبتهم
94.1%، وأما الإناث فبلغت نسبتهم 05.9% وهي نسبة ضعيفة جدا وبالتالي فإن المؤسسة تعتمد
بشكل كبير على الذكور نظرا لطبيعة عمل المؤسسة.

2- العمر: الهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة المستويات العمرية لأفراد العينة، حيث تم
تقسيمه إلى أربعة فئات، وكان توزيع أفراد العينة من حيث العمر كما هو موضح في الجدول

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الإيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... - د. بويكر نعرورة

التالي:

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25	00	٪00.0
من 25 إلى 30	09	٪26.5
من 30 إلى 35	08	٪23.5
أكبر من 35	17	٪50.0
المجموع	34	٪100

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS إصدار 20.

يبين الجدول رقم (08) أن لا يوجد أشخاص عمرهم أقل من 25 سنة في عينة الدراسة، وأن 26.5٪ من عينة الدراسة بلغت أعمارهم ما بين 25-30 سنة، وأن 23.5٪ من عينة الدراسة بلغت أعمارهم ما بين 30-35 سنة، في ما كانت النسبة الأكبر في عينة الدراسة للأشخاص الذين فاقت أعمارهم 35 سنة حيث بلغت النسبة 50.0٪.

3- المؤهل العلمي:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	09	٪26.5
تقني سامي	04	٪11.8
جامعي	15	٪44.1
دراسات عليا	05	٪14.7
مؤهل آخر	01	٪02.9
المجموع	34	٪100

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

تشير بيانات الجدول رقم (09) إلى ما يلي:

أما نسبة الأشخاص الذين لديهم مستوى ثانوي تقدر بـ 26.5٪ والأشخاص الذين لديهم شهادة تقني سامي تقدر بـ 11.8٪، أما الأشخاص المتحصّلين على شهادة جامعية تقدر نسبتهم بـ 44.1٪، أما الأشخاص الذين لديهم شهادة دراسات عليا تقدر نسبتهم بـ 14.7٪، وأما الأشخاص الذين لديهم مؤهل آخر تقدر بـ 2.9٪. وبالتالي فأفراد العينة لديهم مؤهل علمي يسمح لهم بالإجابة عن أسئلة الاستبيان وتكون آرائهم مقبولة وصادقة إلى حد كبير.

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الإيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... - د. بويكر نعرورة

2-3 اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

سيتم في البداية اختبار الفرضيات الفرعية المشكلة لها، ثم اختبار الفرضية الرئيسية. والجدول التالي يوضح اختبار T للعينة الواحدة (One sample T-test)

الجدول رقم (10): اختبار T للعينة الواحدة (One sample T-test)

المحور	قيمة T	مستوى الدلالة
مبدأ القيادة	6.62	0.00
مبدأ التركيز على العملاء	6.49	0.00
مبدأ مشاركة العمال	3.92	0.00
مبدأ مقارنة العمليات (المسارات)	5.66	0.00
مبدأ الإدارة بمدخل النظم	5.04	0.00
مبدأ التحسين المستمر	4.11	0.00
مبدأ منهجية الاستناد للحقائق عند اتخاذ القرارات	5.23	0.00
مبدأ علاقات تبادل المنفعة مع الموردين	6.22	0.00
كل محاور الاستبيان	5.41	0.00

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Minitab إصدار 16.

أ - بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : تطبيق مبدأ القيادة غير فعال في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.
نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة تساوي 6.62، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الأول يساوي 0.00 وهي قيمة أصغر من 0.05، وعليه نقبل الفرض H_1 ونرفض H_0 ، أي انه يوجد التزام من طرف الإدارة العليا في المؤسسة محل الدراسة بتطبيق مبدأ القيادة عند مستوى معنوية 5%.

ب - بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : لا تعطي المؤسسات محل الدراسة أهمية بالغة للزبون من خلال التركيز عليه والسعي لإرضائه عند مستوى معنوية 5%.
نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة تساوي 6.49، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الثاني يساوي 0.00 وهي قيمة أصغر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H_0 ونقبل H_1 ، أي تعطي المؤسسات محل الدراسة أهمية بالغة للزبون من خلال التركيز عليه والسعي لإرضائه عند مستوى معنوية 5%.

ج - بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يشارك العاملان لدى المؤسسات محل الدراسة في اتخاذ القرار، كما أن المؤسسات لا تهتم بتحفيزهم عند مستوى معنوية 5٪.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة تساوي 3.92 وقيمة مستوى الدلالة للمحور الثالث يساوي 0.00 وهي قيمة أصغر من 0.05 وعليه نقبل الفرض H1 ونرفض H0، أي يشارك العاملان لدى المؤسسات محل الدراسة في اتخاذ القرار، كما أن المؤسسات تهتم بتحفيزهم.

د - بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة:

H0: تطبيق مبدأ مقارنة العمليات غير فعال في المؤسسة عند مستوى معنوية 5٪.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة تساوي 5.66، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الرابع يساوي 0.00 وهي قيمة أصغر من 0.05 وعليه نرفض الفرض H0 ونقبل H1، حيث مستوى الدلالة 0.00 يشير إلى فعالية تطبيق مبدأ مقارنة المسارات في المؤسسة.

هـ - بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة:

H0: تطبيق مبدأ الإدارة بمدخل النظم غير فعال في المؤسسة عند مستوى معنوية 5٪.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة تساوي 5.04، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الخامس يساوي 0.00 وهي قيمة أصغر من 0.05 وعليه نقبل الفرض H1 ونرفض H0، أي هناك فاعلية في تطبيق مبدأ الإدارة بمدخل النظم عند مستوى معنوية 5٪.

و - بالنسبة للفرضية الفرعية السادسة:

H0: لا تهتم المؤسسات محل الدراسة بالتحسين المستمر للعمليات عند مستوى معنوية 5٪.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة تساوي 4.11، وقيمة مستوى الدلالة للمحور السادس يساوي 0.00 وهي قيمة أصغر من 0.05 وعليه نرفض الفرض H0 ونقبل H1، أي أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بالتحسين المستمر للعمليات عند مستوى معنوية 5٪.

ز - بالنسبة للفرضية الفرعية السابعة:

H0: لا تقوم المؤسسة محل الدراسة بالاستناد للحقائق عند اتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5٪.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة تساوي 5.23، وقيمة مستوى الدلالة للمحور السابع يساوي 0.00 وهي قيمة أصغر من 0.05 وعليه نقبل الفرض H1 ونرفض H0، أي تقوم المؤسسة محل الدراسة بالاستناد للحقائق عند اتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5٪.

ح - بالنسبة للفرضية الفرعية الثامنة:

H0: لا تهتم المؤسسة محل الدراسة بتبادل المنفعة مع الموردین عند مستوى معنوية 5%.
نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة تساوي 6.22، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الثامن يساوي 0.00 وهي قيمة أصغر من 0.05 وعليه نقبل الفرض H1 ونرفض H0 أي أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بتبادل المنفعة مع الموردین عند مستوى معنوية 5%.
بالنسبة للفرضية الرئيسية الأولى: هناك فعالية في تطبيق مبادئ نظام إدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية العمومية عند مستوى المعنوية 05%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة تساوي 5.41، وقيمة مستوى الدلالة لمجموع المحاور يساوي 0.00 وهي قيمة أقل من 0.05 وعليه نرفض الفرضية العدمية H0 ونقبل الفرضية H1، وهذا يعني أنها توجد فعالية في تطبيق مبادئ نظام إدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية العمومية عند مستوى المعنوية 05%.

2 - اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسات الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الأيزو 9001 تعزى للعمر والمؤهل العلمي والوظيفة والخبرة المهنية.

سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية المشكلة لها، وسوف يتم الاعتماد نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات الباحثين.

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسات الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الأيزو 9001 تعزى للعمر عند مستوى معنوية 5%.

- لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات الباحثين حول فعالية تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسات الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الأيزو 9001 تعزى للعمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
مبدأ القيادة	بين المجموعات	0.343	2	0.172	0.931	0.405
	داخل المجموعات	5.714	31	0.184		
	المجموع	6.058	33			

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الأيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... - د. بويكر نعرورة

0.785	0.244	0.083	2	0.165	بين المجموعات	مبدأ التركيز على العملاء
		0.339	31	10.515	داخل المجموعات	
			33	10.680	المجموع	
0.151	2.014	0.794	2	1.587	بين المجموعات	مبدأ مشاركة العمال
		0.394	31	12.218	داخل المجموعات	
			33	13.805	المجموع	
0.211	1.635	0.829	2	1.658	بين المجموعات	مبدأ مقاربة العمليات (المسارات)
		0.507	31	15.713	داخل المجموعات	
		.	33	17.371	المجموع	
0.593	0.531	0.364	2	0.718	بين المجموعات	مبدأ الإدارة بمدخل النظم
		0.685	31	21.249	داخل المجموعات	
			33	21.978	المجموع	
0.175	1.846	1.153	2	2.306	بين المجموعات	مبدأ التحسين المستمر
		0.625	31	19.363	داخل المجموعات	
			33	21.670	المجموع	
0.340	1.116	0.651	2	1.302	بين المجموعات	منهجية الاستناد إلى الحقائق عند اتخاذ القرارات
		0.583	31	18.088	داخل المجموعات	
			33	19.390	المجموع	
0.206	1.662	0.577	2	1.154	بين المجموعات	علاقات تبادل المنفعة مع الموردين
		0.347	31	10.760	داخل المجموعات	
			33	11.914	المجموع	
0.364	1.045	0.295	2	0.591	بين المجموعات	جميع المحاور
		0.283	31	8.767	داخل المجموعات	
			33	9.358	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss إصدار 20.

نلاحظ من خلال جدول التباين السابق أن مستوى الدلالة لجميع المحاور يساوي 0.364 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نقبل الفرض العدمي H_0 ، ونرفض الفرض البديل H_1 أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة الأيزو 9001 تعزى للعمر بنسبة معنوية 5%.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسات

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الأيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... - د. بويكر نعرورة

الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الايزو 9001 تعزى للمؤهل العلمي عند مستوى معنوية 5%.

- لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(13): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات الباحثين حول فعالية تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسات الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الايزو 9001 تعزى للمؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
مبدأ القيادة	بين المجموعات	0.228	4	0.057	0.284	0.886
	داخل المجموعات	5.829	29	0.201		
	المجموع	6.058	33			
مبدأ التركيز على العملاء	بين المجموعات	1.170	4	0.293	0.892	0.481
	داخل المجموعات	9.510	29	0.328		
	المجموع	10.680	33			
مبدأ مشاركة العمال	بين المجموعات	3.163	4	0.791	2.155	0.099
	داخل المجموعات	10.642	29	0.367		
	المجموع	13.805	33			
مبدأ مقارنة العمليات (المسارات)	بين المجموعات	1.399	4	0.350	0.635	0.642
	داخل المجموعات	15.971	29	0.551		
	المجموع	17.371	33			
مبدأ الإدارة بمدخل النظم	بين المجموعات	2.803	4	0.701	1.060	0.394
	داخل المجموعات	19.175	29	0.661		
	المجموع	21.978	33			
مبدأ التحسين المستمر	بين المجموعات	1.443	4	0.361	0.517	0.724
	داخل المجموعات	20.227	29	0.697		
	المجموع	21.670	33			
منهجية الاستناد إلى الحقائق عند اتخاذ القرارات	بين المجموعات	2.821	4	0.705	1.234	0.318
	داخل المجموعات	16.569	29	0.571		
	المجموع	19.390	33			
علاقات تبادل	بين المجموعات	1.287	4	0.322	0.878	0.489

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الإيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... - د. بويكر نعرورة

		0.366	29	10.626	داخل المجموعات	مع المورد
			33	11.914	المجموع	
0.385	1.078	0.303	4	1.211	بين المجموعات	جميع المحاور
		0.281	29	8.146	داخل المجموعات	
			33	9.358	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS إصدار 20.

نلاحظ من خلال جدول التباين السابق أن مستوى الدلالة لجميع المحاور يساوي 0.385 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نقبل الفرض العدمي H_0 ، ونرفض الفرض البديل H_1 أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسات الاقتصادية العمومية المتحصلة على شهادة الأيزو 9001 تعزى للمؤهل العلمي بنسبة معنوية 5٪.

الخاتمة

من خلال دراستنا الميدانية بمؤسسة نفضال واعتمادا على استمارة الأسئلة الموزعة على الموظفين لقياس مدى فعالية تطبيق مبادئ نظام إدارة الجودة بالمؤسسة محل الدراسة يمكن توضيح نتائج الدراسة في ما يلي:

- إن تطبيق مبدأ القيادة ومبدأ التركيز على العملاء فعال في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5٪.
- إن تطبيق مبدأ مشاركة العمال ومبدأ مقارنة العمليات فعال في المؤسسة عند مستوى معنوية 5٪.
- إن تطبيق مبدأ الإدارة بمدخل النظم ومبدأ التحسين المستمر للعمليات فعال في المؤسسة عند مستوى معنوية 5٪.
- إن المؤسسة محل الدراسة تقوم بالاستناد للحقائق عند اتخاذ القرارات وبتبادل المنفعة مع الموردين عند مستوى معنوية 5٪.

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول فعالية تطبيق مبادئ نظام الأيزو 9001/2008 عند مستوى معنوية 5٪ تعزى لكل من العمر والمؤهل العلمي وكذا طبيعة العمل والخبرة المهنية. نقترح بعض التوصيات، والتي يمكن أن تكون بمثابة مساهمة في تحسين فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة الموافقة للمواصفات العالمية الأيزو 9001/2008 في المؤسسات الاقتصادية العمومية وهي:

- ضرورة إجراء تغييرات ملائمة في بيئة ثقافة المؤسسة لتوفير أرضية مناسبة لتطبيق نظام

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الأيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... - د. بويكر نعرورة

الجودة بأكثر فعالية.

- ضرورة متابعة هذه المؤسسات باستمرار لتطورات نظام الجودة العالمي تماشياً مع تطورات محيطها.
 - السعي أكثر لترسيخ نظام إدارة الجودة لدى جميع عمال المؤسسة وعلى جميع المستويات، وضرورة إقناعهم بأن مسؤولية تطبيق النظام لا تقتصر على المستويات العليا للشركة فقط.
 - الالتزام بتطبيق جميع المبادئ والمتطلبات المتعلقة بالنظام، وهذا من أجل ضمان تحقيق فعالية وكفاءة في النظام.
 - نشر الوعي في وسط العمال بأهمية تبني مبادئ ومتطلبات نظام إدارة الجودة كفلسفة جديدة في المؤسسة، ويجب على الجميع احترامها والالتزام بها والمساهمة في إنجاحها.
 - الاهتمام أكثر بالعنصر البشري داخل المؤسسة وهذا من خلال التكوين المستمر، وتحديد الاحتياجات التدريبية لكل وظيفة، بغية الرفع من إنتاجية المؤسسة.
 - ضرورة إدراج التحسين المستمر كشعار دائم لدى المؤسسة
 - ترسيخ ثقافة مشاركة العاملين وتحسيسهم بالانتفاء من خلال إقناعهم بأن المؤسسة ملك الجميع.
- الهوامش:

- 1- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة السابعة، عمان، الأردن، 2014، ص 19.
- 2- المرجع نفسه، ص 20.
- 3- مهدي صالح السامرائي و صبيح كرم الكنان، نظام إدارة الجودة الإيزو ISO: مدخل تحسين أداء الجامعات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2013، ص 31.
- 4- محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة: فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق TQM، دار الكتب المصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، القاهرة، مصر، 2014، ص 14.
- 5- بوعمان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في مؤسسة المينائية بسكيكدة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2006/2007، ص 39.
- 6- حسين عبد العال محمد، الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة والمواصفات القياسية (الإيزو) 9000 - 90014 وأهم التعديلات التي أدخلت عليها، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 101.
- 7- علائي مليكة، أهمية الجودة الشاملة و مواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2003/2004، ص 41.
- 8- مزغيش عبد الحليم، تحسين أداء المؤسسة في ظل الجودة الشاملة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2011/2012، ص 85.
- 9- عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية بالملكة المتحدة، مايو 2010، ص 27.
- 10- سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومدخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع، الجزء الثاني، عمان،

تقييم نظام إدارة الجودة الموافق للمواصفات العالمية الإيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية العمومية... - د. بويكر نعرورة

- الأردن، 2010، ص 64.
- 11 - عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، مرجع سبق ذكره، ص 27.
- 12 - مزغيش عبد الحلیم، مرجع سبق ذكره، ص 85.
- 13 - عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، مرجع سبق ذكره، ص 28.
- 14 - سلمان زيدان، مرجع سبق ذكره، ص 65.
- 15 - مهدي صالح السامرائي و صبيح كرم الكناني، مرجع سبق ذكره، ص 74.
- 16 - عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، مرجع سبق ذكره، ص 29.
- 17 - مزغيش عبد الحلیم، مرجع سبق ذكره، ص 85.
- 18 - سلمان زيدان، مرجع سبق ذكره، ص 65.
- 19 - عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، مرجع سبق ذكره، ص 29.
- 20 - مهدي صالح السامرائي، صبيح كرم الكناني، مرجع سبق ذكره، ص 74.
- 21 - جولي بالانت، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، ترجمة خالد العمري، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط2، الجيزة، مصر، 2009، ص 111.

**Evaluation of quality management system
corresponding to the international standards ISO
9001 in public economic institution
Case Study:NAFTAL state institution – El-oued**

Dr. Abou Baker NAROURA*

Abstract:

This study aimed to identify the effectiveness of the application of quality corresponding to the international standards management system ISO 9001: 2008 in public economic institution. The study deals with the theoretical aspect of basic concepts about the quality and the definition of quality management system and its basic principles, then we addressed the practical side at the level of NAFTAL institution.

Key words: quality, quality management, ISO 9001: 2008

*Maitre de conférence B - Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion – Université d'El-oued.