

معايير ايزو 9001 للجودة: كمؤشر للأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بمصنع السباكة ALFET تيارت

ISO 9001 standards for quality as an indicator of job performance- A field study of the ALFET

Tiaret

منور ماريف*

جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان

Menouer Marif

University of Tlemcen

maarifmenouer@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/12/24 تاريخ القبول: 2021/05/16 تاريخ النشر: 2022/09/29

- الملخص: هدفت الدراسة إلى الكشف عن كل من مستويات إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، وإلى الكشف عن كل من طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة من خلال تطبيقات معايير ايزو 9001 ISO والأداء الوظيفي، وأبعاد معايير ايزو 9001 ISO والأداء الوظيفي، والتحقق من الفروق في ظل تطبيقات هذه المعايير بدلالة متغيري (المؤهل العلمي، والأقدمية) في ظل مستوى مرتفع للأداء الوظيفي.

تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (140) فردا/ عاملا. تم استخدام استبيان إدارة الجودة الشاملة المستنبط من معايير ومواصفات ايزو 9001 ISO واستبيان الأداء الوظيفي. اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي للدراسة. خلصنا إلى مستويات مرتفعة لكل من إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، وإلى علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بينهما، وأيضا إلى علاقة ارتباطية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، كما توصلنا إلى عدم وجود فروق في إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيري (المؤهل العلمي، والأقدمية) في ظل مستوى مرتفع للأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة ALFET بتيارت.

- الكلمات المفتاحية: الجودة، الأداء، الجودة الشاملة، ايزو 9001، الأداء الوظيفي.

Abstract: The study aimed to reveal both the levels of total quality management and job performance, and to reveal all of the nature of the relationship between total quality management through the applications of ISO 9001 standards and job performance, the dimensions of ISO 9001 standards and job performance, and to verify the differences under the applications These criterium are in relation to the two variables (academic qualification, seniority) in light of a high level of job performance.

* المؤلف المرسل

The study was applied to (140) individuals/workers. A comprehensive quality management questionnaire derived from ISO 9001 standards and specifications was used and a job performance questionnaire. Depending on the descriptive analytical approach of the study. We concluded that there are high levels for both total quality management and job performance, a statistically significant correlation relationship between them, and also a correlation relationship between the dimensions of total quality management and job performance, and we also found that there are no differences in TQM due to the two variables (academic qualification and seniority) in A high level of job performance remained among the workers of ALFET Tiaret.

Keywords: Quality, Performance, Total Quality, ISO 9001, Job Performance.

- مقدمة:

لقد أصبحت مختلف المؤسسات اليوم تسعى جاهدة للاستباق نحو المنافسة، خوفا من الانقراض والبحث عن سمعة أكثر؛ الأمر الذي جعلها تبحث عن مختلف الوسائل والإمكانيات التي تسمح لها بذلك؛ البشرية منها والمادية؛ بل إن الأمر أصبح لا يقتصر عن هذين العنصرين فقط، بل عن أساليب تسييرية جديدة، أو أنظمة قادرة على جعلها صامدة؛ ومن ثمة الارتقاء بها إلى خدمة بأداء متميز، أو منتج أجد.

لقد أصبحت المؤسسة الجزائرية تنافس مثيلاتها من المؤسسات الأجنبية العالمية التي كان لها من الأهمية في التميز في جودة الخدمة أو المنتج، بغية المحافظة على كسب الزبون؛ وهو ما جعلها أيضا تعتمد على مختلف الأنظمة في هذا المجال بالذات؛ من خلال تبني نظام إدارة الجودة الشاملة، ومن خلاله تطبيق معايير جودة الأيزو بمستويات مشرفة؛ أي تلك الميزات الخاصة بالمنتجات الملبيبة للاحتياجات وتوفير رضا العملاء (Juran, 1998).

يعتبر نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001 أحد هذه الأساليب وأهم الأنماط الإدارية الحديثة التي تحاول معظم المؤسسات العمل به؛ بحثا منها عن تحقيق الكفاءة والتأهيل الفعال، والأداء الأحسن، حتى أنه أصبح معيارا لنجاح المؤسسات من خلال ما توصلت إليه من تحسين أدائها بطريقة منظمة؛ تتماشى مع مبادئ ومعايير هذا النظام، خاصة بعدما سمح لها التتويج بمختلف الشهادات لمعايير الأيزو الذي أكسبها مراتب مرموقة بالمقارنة لمؤسسات أخرى.

لقد أصبحت هذه المؤسسات تتبع هذا النهج؛ الذي يجعلها تعمل على تحسين منتجاتها وخدماتها؛ من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001. تؤكد ذلك من خلال النتائج الإيجابية

التي توصلت إليها بعض المؤسسات؛ حيث أثبتت العديد من الدراسات والأبحاث التي طبقت نظام إدارة الجودة إيزو 9001 أن هذه المؤسسات استطاعت تحقيق مزايا وفوائد، سواء على صعيد تحقيق الأهداف بكفاءة عالية، أو على مستوى سمعتها؛ من حيث مواكبة القدرات التنافسية الذي سمح بالدخول للأسواق العالمية.

إن نجاح هذا النظام لا يتوقف في تنبيهه دون مراعاة تطبيق المبادئ المتطلبية له، بل أصبح أساسا مهما للتحسين، باعتباره من أهم عوامل نجاح إدارة الجودة الشاملة ككل، حيث يتطلب رفع مستوى الأداء الوظيفي للفاعلين في المؤسسة لمواجهة كل التحديات لأجل تسيير عمل المنظمة والتحكم أكثر، فضلا عن الإحاطة بكل المشكلات وتطوراتها والتصدي للمعيقات التي قد تحد من قدرة العاملين في أدائهم. (زهير، 2001).

إن التوفيق بين جودة شاملة قائمة على نظام مبادئ إيزو 9001 وأداء وظيفي لا يتحقق في اعتقادنا دون إغفال فاعلية المورد البشري فيهما، باعتباره الحلقة الأساسية في العملية، سواء من حيث تحقيق الجودة، أو تحسين الأداء؛ كل ذلك لأجل الاستجابة إلى الطلب الاجتماعي الذي يأخذ بعين الاعتبار رضى الزبون.

1. الاشكالية:

تواجه المؤسسات اليوم تغيرات وتحديات كبيرة، نتيجة تغيرات اقتصادية عالمية، والتي تحدث بطريقة مفاجئة وسريعة، مما جعل هذه المؤسسات تعمل على تفعيل دورها، والحفاظ على بقائها، وبذل قصارى جهدها؛ بغية تجاوز هذه التحديات، من خلال التصدي للمخاطر التي تنجر عن ظروف مختلفة؛ إن على مستوى البيئة الداخلية أو على مستوى البيئة الخارجية، بتعبير أدق؛ البحث المستمر؛ والمقاومة لأجل المحافظة على الصورة الإيجابية التي يجب أن تحتفظ بها من خلال المنافسة بالشكل الذي يرضي الزبون.

إن القصد؛ هو أن المتطلبات الاجتماعية أصبحت قائمة على تقنيات حديثة في تلبية الطلب؛ أي بشكل أجود في كل مراحل مخرجات المنتج أو الخدمة، وفي مختلف المجالات (الانتاجية، الصناعية، الخدماتية...); وهو ما اصطُح عليه بالجودة الشاملة؛ وهو المفهوم الذي حظي بالاهتمام من طرف الباحثين سواء على الصعيد المحلي أو العالمي؛ اعتقادا من كونه إحدى المتغيرات المساهمة في تحسين أداء المؤسسة والمحافظة على استمراريتها.

نلتمس إذن أن الجودة الشاملة تتأسس انطلاقا من تظافر الأفراد داخل التنظيم بمختلف وظائفهم وأنشطتهم؛ بدءا من التغلب عن مختلف المشكلات المعيقة للأهداف المرجوة إلى البحث عن التحسين والتطوير وتحقيق مستويات ذات نوعية من خلال الممارسات والعمليات والنتائج؛

بحيث يبرز دور الأداء بمثابة المرآة العاكسة؛ والفعل الذي تسعى كافة الأطراف داخل المؤسسة لجعله في أحسن صورة؛ ومن ثمة تعزيره لأنه البعد الأساسي في حقل الإدارة. (القطب، 2012) أكدت مجموعة من الدراسات على دور الجودة الشاملة في تحسين الأداء باعتبارها الأساس الذي تسعى إليه انطلاقاً من عملية تحسينه، ومن خلاله إلى السعي نحو الاستجابة لمطالب الزبون، وتحقيق أداء متميز على جميع المستويات. ومن هذه الدراسات نجد (دراسة الدعاس 2010) و(دراسة زيادة 2011).

توصلت هذه الدراسات أن للجودة الشاملة إسهاماً كبيراً في زيادة فاعلية الأداء، خاصة عندما أصبح نجاحه يعتمد على أهمية العنصر البشري، من خلال الرفع من مستوى الأداء الوظيفي؛ احتكاماً إلى مجموعة من الاستراتيجيات المتمثلة في تنمية المعارف والمؤهلات، والمشاركة، وخلق روح التحفيز بشتى الوسائل الممكنة.

نعتقد إذن أن المؤسسة الجزائرية أصبحت بحاجة ماسة إلى تبني هذا النسق القائم على الجودة لأجل القيام بدور حسن ومرح في نفس الوقت، والذي يُعتبر نموذج الإدارة الحديثة (أحمد سقر، 2005). من خلال منح الصلاحيات للعمال، والدفع بهم إلى التميز والنجاح والاستمرارية، وبالتالي فإن الأمر يتوقف على الطرفين؛ أي المؤسسة والأفراد، فمن جهة المؤسسة؛ تعمل على تقديم الدعم والمساندة لتحقيق الجودة؛ بداية بتوعية العمال من أجل الوصول إلى الأهداف المنتظرة والمرجوة لأجل أداء متميز، أما من جهة الأفراد فهو المعرفة بأهمية وفهم أساليب الاحتكام لهذا النظام، القائم على الجودة.

إن كلا من هذا الاعتقاد وتلقينا لتكوين في هذا الإطار حول معايير أيزو 9001، دفع بنا إلى محاولة التأكد من مدى فعالية هذا النظام باعتباره أحد الأنظمة المطبقة في إدارة الجودة الشاملة المتمثل في نظام ISO 9001 بمؤسسة السباكة ALFET بولاية تيارت، باعتباره أحد الأساليب المنتهجة في إدارة الجودة الشاملة، خاصة وأن هذه المؤسسة أصبحت من المؤسسات الرائدة في مجال جودة منتوجاتها، وتحقيقها لأرباح طائلة نظراً للمبيعات التي عرفتها في هذه السنوات.

هو ما جعل اهتمامنا منصباً نحو الموضوع والقيام بالدراسة؛ وبالتالي محاولة معرفة مجموعة من الجوانب؛ من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

ما هي مستويات كل من إدارة الجودة في ظل معايير ISO 9001 والأداء لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة ALFET بتيارت؟

هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة في ظل معايير ISO 9001 والأداء لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة ALFET بتيارت؟

هل توجد علاقة بين أبعاد متغير الجودة الشاملة في ظل مبادئ ISO 9001 والأداء لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة ALFET بتيارت؟
هل توجد فروق في إدارة نظام الجودة الشاملة في ظل تطبيقات مبادئ إيزو 9001 تعزى لمتغيري (المؤهل العلمي، والأقدمية) في ظل مستوى مرتفع للأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة ALFET بتيارت؟
2. الفرضيات:

مستوى كل من إدارة الجودة في ظل معايير ISO 9001 والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة ALFET بتيارت مرتفع.
توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة في ظل معايير ISO 9001 والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة ALFET بتيارت.
توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين أبعاد متغير الجودة الشاملة في ظل مبادئ ISO 9001 والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة ALFET بتيارت.
توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة نظام الجودة الشاملة في ظل تطبيقات مبادئ إيزو 9001 تعزى لمتغيري (المؤهل العلمي، والأقدمية) في ظل مستوى مرتفع للأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة ALFET بتيارت.

3. أهمية وأهداف البحث:

3.1. أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة من خلال تطبيقات مبادئ إيزو 9001، انطلاقاً من مختلف الأبعاد الممثلة لها وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للعمال. ومن ثمة إمكانية تحقيق الأهداف وتقديم أفضل الخدمات بجودة متميزة للمؤسسة. بالإضافة إلى الاطلاع عن مدى وعي العمال من فهمهم ومعرفتهم بمساهمة موضوع الجودة في تحقيق أهداف المؤسسة؛ خاصة ما تعلق بانتقال إدارة هذه المؤسسة إلى تبني العمل بنظام الجودة من خلال تطبيقات مبادئ إيزو 9001.

3.2. أهداف البحث:

- الكشف عن مستوى كلا من إدارة الجودة الشاملة من خلال تطبيقات مبادئ إيزو 9001 والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة بتيارت.
- معرفة طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة من خلال تطبيقات مبادئ إيزو 9001 والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة بتيارت.

- معرفة طبيعة العلاقة بين أبعاد متغير الجودة الشاملة من خلال تطبيقات مبادئ ايزو ISO 9001 والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة بتيارت.

- معرفة الفروق في مستوى الجودة الشاملة من خلال تطبيقات مبادئ ايزو ISO 9001 بدلالة متغيري المؤهل العلمي والأقدمية لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة بتيارت.

4.التعاريف الاجرائية لمفاهيم الدراسة:

1.4. إدارة الجودة الشاملة (نظام ايزو 9001 ISO)

هي نظام متكامل يهدف إلى تطوير الأداء في المنظمات من خلال التزام إدارة المؤسسة بتكوين عمالها لاكتساب مهارات وقدرات، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات، وتحفيزهم للإبداع والابتكار من أجل الوصول إلى أداء أفضل وتحسين جودة المنتوجات، وهي مجموع الدرجات التي يحصل عليها عمال المؤسسة الوطنية للسباكة بتيارت من خلال إجاباتهم على فقرات استبيان إدارة الجودة الشاملة الذي يحوي أبعاد نظام ايزو (ISO 9001) المتمثلة في:

1.4.1. التكوين: يُقصد به تعريف العمال بالأساليب الجديدة التي تُحقق الجودة وتطوير المهارات والقدرات من خلال التحفيز والتأهيل للوصول إلى أداء فعال.

2.1.4. مشاركة وتحفيز العمال: هو سعي المؤسسة لإشراك العمال في اتخاذ القرارات من خلال تشجيعهم على تقديم اقتراحاتهم وأفكارهم لزيادة فعالية أدائهم.

3.1.2. التزام إدارة المؤسسة: هو توفير الوقت والتسهيلات والالتزام بالخطط والبرامج وتخصيص الامكانيات المالية والبشرية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

2.4. الأداء الوظيفي: هو مجموع السلوكات والأنشطة التي يظهر بها العامل عند أدائه لمهام وظيفته، وذلك لتحقيق نتائج محددة مسبقا تتفق مع الأهداف التنظيمية ويظهر ذلك في الكفاءة، الفعالية، اتقان العمل، الرغبة في البقاء في الوظيفة. وهو مجموع الدرجات التي يحصل عليها عمال المؤسسة الوطنية للسباكة بتيارت من خلال إجاباتهم على مقياس الأداء الوظيفي.

5. الدراسات السابقة:

5.1. (دراسة طراونة والبلبيسي 2002): تطرقت هذه الدراسة إلى واقع الجودة الشاملة وأثرها على الأداء المؤسسي، وتوصلت إلى أن المصاريف تطبق أبعاد الجودة الشاملة بنسب متفاوتة، كما تبين وجود علاقات معنوية بين التزام المصاريف التجارية في الأردن بعناصر إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي، كما أظهرت الدراسة بأن كل عناصر إدارة الجودة الشاملة مجتمعة تعمل بدرجات تأثير مختلفة على تحسين الأداء.

2.5. (دراسة العميرة 2003): هدفت إلى قياس العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي في القطاع الصحي بمدينة الرياض، والتي كان الهدف منها معرفة مستوى رفع أداء العاملين في ظل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والتي توصلت إلى أن تبني المنظمات لممارسات إدارة الجودة الشاملة يساهم في الرفع من مستوى الاهتمام بعمليات التدريب والتعليم المستمر والتعاون الجماعي بين العمال وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.

3.5. (دراسة حمايمي وجهلان 2003): هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر مواصفات الايزو 9000 على أداء العاملين، حيث أنه لوحظ زيادة كبيرة في نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين بعد تطبيق المؤسسة لمبدأ إشراك العمال الذي تنص عليه مبادئ المواصفات العلمية الدولية (ISO 9001)، كما توصلت إلى انخفاض معدل حوادث العمل المرتكبة نتيجة لاستيعاب الموظفين لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقهم لدليل الجودة.

4.5. (دراسة التميمي 2005): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة علاوة على مدى تأثير تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في الأداء الوظيفي للعمال في البنوك التجارية الأردنية، توصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية الأردنية تطبق إدارة الجودة الشاملة بكافة أبعادها وبمستوى مرتفع، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي بجميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الأداء الوظيفي.

5.5. (دراسة الدعاس 2010): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي في المصاريف التجارية الأردنية، وقد كان من أهم ما توصلت إليه الدراسة اعتراف العمال بأهمية كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء، مما بينت الدراسة وجود علاقات ارتباطية ذات دلالة معنوية بين كل من أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء في المصاريف التجارية الأردنية.

6.5. (دراسة صبري مقيم وميمح وأيمان هرموش 2019) التي توصلت إلى أن نسبة تطبيق متطلبات نظام شكاوى العملاء وفق المعيار الدولي ايزو 10002 عالية، وهو ما مكن من الحصول على شهادة ايزو 10002 بمؤسسة اتصالات الجزائر.

6. الإطار النظري للدراسة:

1.6. مفهوم إدارة الجودة الشاملة: عرف مفهوم الجودة نقلة نوعية، فمن جودة تعتمد على اجراءات تقنية تشمل أبعاد متعلقة بالاستراتيجية والتنظيمية، التجارية، المالية والبشرية، إلى مفهوم جديد لقي صدى واسعاً تمثل في الجودة الشاملة؛ حيث أصبحت تخص جميع وظائف المؤسسة، وليس فقط المنتج أو الخدمة؛ مع العلم أن إدارة هذه الأخيرة تتم من طرف كل أفراد

المؤسسة وليس فقط المختصين في الجودة؛ كما توسع مفهوم الزبون، وأصبح يشمل الزبون الداخلي والخارجي؛ أي مستعمل المنتج وليس المشتري. يتعلق مفهوم الشمولية في الجودة من خلال كل أنواع المنتج، ومجمل نشاطات المؤسسة، جميع الأفراد، وكل متطلبات الزبون، وتطبيق كل مواصفات الجودة العالمية. (يحياوي، 2018، ص.10)

وبالتالي فقد لقيت إدارة الجودة الشاملة اهتماما واسعا من قبل المختصين في مجال الانتاج التابعة لمختلف المنظمات الحديثة، كما يعتبر من أكثر المفاهيم الادارية تداولاً، بالرغم من عدم وجود تعريف موحد، وذو قبول عام لدى المفكرين والباحثين، وإن وُجدت بعض التعاريف فقد أظهرت تصورا عاما لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومنها نجد:

تعريف منظمة الجودة البريطاني؛ التي عرفتها على أنها الفلسفة الادارية للمؤسسة التي يُدرك من خلالها تحقيق كلا من احتياجات الفرد، وتحقيق أهداف المشروع (الحرارشة، 2014، ص.30)، أما من وجهة نظر المنظمة الأمريكية TQM فقد عرفتها على أنها فلسفة وخطوط عريضة، ومبادئ تدل وترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر، وهي أساليب كمية تُحسن استخدام الموارد المتاحة، والخدمات، بحيث أن كافة العمليات داخل المنظمة تسعى لأن تُحقق إشباع حاجات المستهلكين الحاليين والمرقبين (محمد عبد الفتاح، 2008)

يعرفه كروسبي (P. Crosby) على أنه المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقا، حيث يُعتبر الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب المشكلات؛ من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الاداري والتنظيمي الأمثل في الأداء؛ باستخدام الموارد البشرية، والمادية بكفاءة عالية (كاظم حمود، 2010).

عرفتها المنظمة العالمية للتقييس ايزو (ISO) على أنها مدخل إداري، يركز على الجودة بمساهمة جميع أفراد المؤسسة، من أجل تحقيق النجاح الطويل الأمد، من خلال إرضاء الزبون وتحقيق المنفعة للجميع (عبد المحسن، 2008، ص.54). كما عرفتها الجمعية الفرنسية AFNOR سنة 1994 على أنها جودة المنتج أو الخدمة؛ بمعنى قابليته لإرضاء حاجات المستعملين (مفيدة وآخرون، 2014).

يتضح من خلال هذه التعاريف بالرغم من عدم اتفاقها على معنى واحد، على أن إدارة الجودة الشاملة هي خطوة متقدمة نحو تحسين الجودة والانتاجية؛ لكونها امتدت لتُغطي كل العمليات الخاصة بالمؤسسة؛ مستهدفة احتياجات المستهلك في الوقت الحاضر والمستقبل؛ فهي تعمل على توجيه المستهلك بطريقة مرنة، وباستجابة سريعة، وتحسين مستقر وثابت في الجودة.

2.6. مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة: هناك أربعة مراحل مختلفة ومتميزة، بحيث أن كل مرحلة تخدم سابقتها وتؤكد لها؛ وأهمها:

2.6.1. مرحلة الفحص والتفتيش: تعد بمثابة العملية التي تتم عن طريقها ملاحظة وقياس مواصفات المدخلات والمخرجات، وعمليات مد الإدارة بالبيانات اللازمة لكل من الرقابة والتقييم، وقد تتم عملية الفحص بالملاحظة، أو استخدام أدوات وأجهزة التعرف؛ ما إذا كانت الخدمة المقدمة تتوافق مع المواصفات المحددة لها (عبد اللطيف، 2010).

2.6.2. مرحلة الرقابة على الجودة: الرقابة هي النشاط الخاص الذي تقوم به على الفرد أو الوحدة؛ انطلاقاً من الملاحظة المستمرة للأداء والقياس، ومقارنة النتائج الفعلية بالمعايير الموضوعية مقدماً، وتحديد الانحرافات السلبية والإيجابية، من هذه المعايير أو توقعها أو تحديد أسبابها، وتعد عملية الرقابة على الجودة والوفاء باحتياجاتها، وتتمثل خطوات الرقابة في: (مرحلة رفع المعايير، ثم تسجيل النتائج والمقارنة والتقييم، بالإضافة إلى تصحيح الانحرافات والأخطاء) (العزاوي، 2004).

2.6.3. مرحلة توكيد الجودة: هي من أهم المراحل؛ وهي عبارة عن نظام أساسه منع وقوع الخطأ الذي يعمل على تحسين جودة الخدمة وتخفيض التكلفة، وهي تقلل من المخاطر المترتبة على انخفاض الثقة بالمنتج أو الخدمة، كما أن معظم المشكلات المرتبطة بالجودة يرجع سببها إلى التصميمات الضعيفة والغير المطابقة للمواصفات، حيث تشمل عملية التصميم كلا من المنتج والعمليات.

ومن هنا؛ فإن التحسينات المستمرة والدائمة المتعلقة بالجودة لا يمكن تحقيقها وفق هذا المفهوم، إلا من خلال توجيه الجهود التنظيمية نحو الوقاية من الوقوع في المشاكل، وبناء على ذلك فإن مفهوم توكيد الجودة يؤكد على أهمية تحقيق التكامل والتنسيق بين البرامج الإدارية المختلفة، ومشاركة كافة المستويات الإدارية في عملية تخطيط ومراقبة الجودة (فريد عبد الفتاح، 1996).

3.6. تعريف نظام الجودة ايزو (ISO 9001): هو بمثابة نظام قائم على التنظيم، من الهيكل التنظيمي، عمليات التنفيذ، والموارد اللازمة؛ بتعبير أدق؛ هو مختلف العمليات الشاملة والمستمرة والمقدمة بشكل مرغوب من طرف العملاء، مع العلم أنه؛ أي هذا النظام، يعمل على ضمان سلامة هذا النظام، في حين لا يضمن مستوى عال من الجودة للمنتج. (يحياوي، 2018، ص. 20)

تجدر الإشارة أن أنظمة الجودة ايزو (ISO 9001) عرفت عدة تعديلات؛ لحقتها اختلافات في المواصفات، أول نشر لهذه المواصفات كان سنة 1987، حيث تم تعديلها مرتين؛ الأول كان في

سنة 1994 انسجاما مع الضوابط التي اعتمدها منظمة (ISO) صدرت على إثرها مواصفات قياسية؛ منها مواصفات ضمان الجودة لأنظمة الجودة وهي الايزو: 9001، 9002، 9003 وهي التي يجب توفرها في نظام الجودة المطبق في المؤسسة.

حدث تعديلا ثانيا سنة 2000 جراء استقصاء قامت به منظمة (ISO) شمل 1120 مؤسسة في أربعين دولة، الهدف منها ضمان إمكانية استخدام المواصفات القياسية بسهولة في كل المؤسسات في جميع القطاعات، مع توفير البساطة في الاستخدام، والتحسين المستمر بغرض إرضاء الزبون.

3.6.1. عمليات نظام إدارة الجودة الايزو (ISO 9001) : يتميز هذا النظام بعمليات أساسية متمثلة في:

- مبدأ الالتزام وتحمل مسؤوليته من طرف إدارة المؤسسة؛ انطلاقا من تحديدها لسياسة جودة منسجمة مع استراتيجيتها، واضعة بذلك أهدافا واضحة قائمة على جودة قابلة للقياس.
- توفير الموارد الضرورية لتطبيق نظام الجودة ومراعاة تحسينه باستمراره؛ سواء ما تعلق بمحيط العمل أو الوسائل المادية اللازمة للوصول إلى مستوى المطابقة، استعانة بالكفاءات المؤهلة لذلك.
- المعرفة الدقيقة بمتطلبات الزبون من حيث طبيعة المنتج؛ تماشيا مع قدرة المؤسسة على تلبيةها.

- مراعاة رضا الزبون من خلال التحسين والقياس وضبط اللاتطابق.

نستنتج من خلال هذه العمليات أن نظام إدارة الجودة الايزو (ISO 9001) نتاج دراسة متكاملة لإدارة الجودة الشاملة موضحة في مجموعة من المبادئ منها (التركيز على الزبون، مشاركة الأفراد، مدخل الحقائق في اتخاذ القرار، التحسين المستمر للأداء الكلي للمؤسسة، علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردین) (إلهام، 2018) (إلهام، 2018)، أما من حيث طبيعة العلاقة بين الجودة الشاملة ونظام الايزو (ISO 9001) فقد أثبتت الدراسات على أنها علاقة تكاملية انطلاقا من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وكلاهما يؤدي إلى تطوير العمل وتحسين الانتاجية، ما يجعل المؤسسة قادرة على المنافسة المحلية والعالمية (الصيرفي، 2011).

4.6. مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكن قياس أداء الفرد بثلاثة أبعاد جزئية؛ وهي كمية الجهد المبذول، ونوعه ونمط الأداء (صقر، 2005)، كما يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبسا وتداخلا بين الأداء والجهد؛

فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيُقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (راوية محمد، 1999).

يعرفه حسن إبراهيم بلوط على أنه: إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة (إبراهيم، 2002). ويعرفه عبد الملوك مزهود على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام التي يتكون منها عمله، والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الانتاجية، والعمليات المرافقة لها؛ باستخدام وسائل الانتاج، والاجراءات الكمية والكيفية التحويلية. (مزهود، 2001، ص.86)

4.6.1. أهمية الأداء الوظيفي: حظي الأداء الوظيفي باهتمام متزايد من قبل المجتمعات المتقدمة والنامية، حيث انعكس على مستويين؛ الأول يتعلق بالفرد، أما الثاني فيتعلق بالمؤسسة. بالنسبة للفرد العامل: ينعكس أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات على أداء المنظمة، كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة؛ هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها، حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه ايجابا.

بالنسبة للمنظمة؛ يحتل موضوع الأداء أهمية كبيرة بالنسبة لكل مسئول؛ حيث يمثل أحد العوامل المهمة المستخدمة في تقييم المنظمة التي يديرها، كما يُعتبر ذو أهمية كبيرة بالنسبة لأي منظمة، لكونها تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره. الناتج المحصل من خلال الأنشطة التي يقوم بها الفرد؛ فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وبقاء حين يكون أداء العمال متميزا. (علي يونس، 2009، ص.9)

7. الاجراءات المنهجية

تم في هذا الشق؛ التطرق إلى منهج الدراسة، ثم الدراسة الاستطلاعية والأساسية، من حيث المكان والزمان، ثم مجتمع البحث، وكيفية اختيار العينة المقصودة، بالإضافة إلى أدوات الدراسة من حيث خصائصها السيكمومترية.

7.1. منهج الدراسة: تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالنظر لطبيعة الموضوع، حيث تم الاعتماد على جمع المعلومات، ومن ثمة اعتماد أدوات علمية للتحليل، ولهذا اتضح على أنه المنهج الأنسب للوصول إلى النتائج.

7.2. الدراسة الاستطلاعية: تم القيام بهذه الدراسة بغرض التعرف على مجتمع البحث؛ والتأكد من علاقته بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى التأكد من الخصائص السيكمومترية لأدوات القياس المراد تطبيقها. مع العلم أنه تم إجراء هذه الدراسة بمؤسسة السباكة ALFET تيارت، وذلك خلال شهر أفريل من سنة 2019. وبمقرها المتواجد بعين بوشقيف؛ مع العلم أنها تنفرد إلى مديرية

عامة؛ وثلاث وحدات للإنتاج (وحدة سباكة الفولاذ، وحدة السباكة الزهر، وحدة السباكة الحديدية).

تم تطبيق الدراسة الاستطلاعية على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية شملت العمال المنفذين وعمال الإدارة بعدد قدره 60 عاملا، موزعين على مختلف المستويات العلمية (06) دون مرحلة التعليم المتوسط. (07) المستوى الثانوي. (45) مستوى جامعي. (02) مستويات أخرى. أما من حيث الأقدمية فقد كانت الفئة الأكثر من (20 سنة أقدمية) هي الغالبة بعدد (30 عاملا). ثم فئة الأقل (من 5 سنوات بعدد 18 عاملا)، ثم فئة (من 05-10 سنوات ب 08 عمال). وأخيرا فئة من (11-15 سنة ب 04 عاملا).

1.2.7. أدوات الدراسة الاستطلاعية:

سمحت لنا أدوات جمع البيانات والمعلومات تأسيس أداة للقياس تمثل في الاستبيان، ولتأسيس أبعاده وفقراته تمت الاستعانة بأداتي الملاحظة والمقابلة؛ سمحت لنا الملاحظة بالمشاركة؛ بملاحظة العمال أثناء أداءهم لعملهم عبر فترات متتالية، حيث عبر لنا ذلك عن التزامهم وحرصهم على تطبيق القرارات والتعليمات المقدمة من طرف المسئول، وحرصهم الشديد على تطبيق شروط الصحة والسلامة المهنية أيضا.

تمت الاستعانة بالمقابلة؛ خاصة مع المسئول عن الجودة، توصلنا من خلالها إلى المعرفة الدقيقة بالمؤسسة من خلال الاطلاع على السجلات والوثائق والاتفاقيات المبرمجة مع شركات في إطار العمل بنظام إدارة الجودة الشاملة خاصة ما تعلق بالايزو ISO9001 وما توصلت إليه هذه المؤسسة من مستويات نالت إثرها شهادات الايزو، ما جعلها تعمل على جذب أكبر عدد من الزبائن، نظرا للثقة التي تم وضعها في المنتج، حيث صرح لنا أحد المسئولين أنه من بين الشهادات المحصل عنها هي شهادة ايزو 9001 من طرف الهيئة QMI، وهي تسعى حاليا لتيل شهادة 14001 لحماية البيئة، وشهادة 18001 لحماية الصحة والسلامة؛ بحيث تلقى العمال تكوينا حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في هذا المجال، وهو ما زاد على حد قوله من وعي العمال بأهمية هذا تطبيق نظام الايزو 9001، حيث أحدث، حسب المتحدث/المسئول فرقا جيدا، وجوا جيدا في ميدان التسيير والانتاج، بحيث نال رضى الزبون، مما أدى إلى تحفيز العمال لمستوى أكثر في الأداء.

1.1.2.7. الاستبيان: سمحت كلا من الملاحظة والمقابلة من تكوين صورة حول أبعاد وفقرات الاستبيان، بالإضافة إلى تراث نظري من خلال الادبيات والاسهامات لرواد الجودة وخبراء مختصين، ثم دراسات سابقة حديثة حول ما تعلق بمبادئ الايزو 9001، وبالتالي فقد شمل الاستبيان شقين:

الأول تعلق بمتغير إدارة الجودة الشاملة في ظل تطبيقات معايير الايزو 9001؛ شمل متغيري المؤهل العلمي والأقدمية وثلاثة (03) أبعاد هي التكوين، مشاركة وتحفيز العمال، التزام إدارة المؤسسة بمجموع (28) فقرة؛ الثاني تعلق باستبيان الأداء الوظيفي بمجموع (37) فقرة، وهذا قبل التعديل.

2.7.1.2. الخصائص السيكمومترية لأدوات القياس: اعتمدنا فيه على صدق المحكمين، ثم صدق الاتساق الداخلي.

الصدق الظاهري: تم فيه تعديل الأداةين بعد عرضها على أساتذة متخصصين في الموضوع، شمل تعديل فقرة (01) واحدة وحذف (04) فقرات بالنسبة لمتغير إدارة الجودة الشاملة (الايزو 9001)، كما تم حذف ثلاث فقرات في مقياس الأداء الوظيفي.

* بالنسبة لمتغير إدارة الجودة الشاملة (الايزو 9001):

صدق الاتساق الداخلي: تم حساب صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين الفقرات والبعد والدرجة الكلية للمتغير.

بالنسبة لمتغير إدارة الجودة الشاملة (الايزو 9001): تراوحت مؤشرات الارتباط لبعد التكوين بين الفقرة والبعد من 0.26^{**} و 0.93^{**} عند مستوى الدلالة 0.01، أما علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية فقد تراوحت من 0.26^{**} و 0.52^{**} عند مستوى الدلالة 0.01، أما علاقة البعد بالمتغير ككل فقد حصلنا على 0.48^{**} عند مستوى الدلالة 0.01

بالنسبة لبعد مشاركة العمال وتحفيزهم، فقد تراوحت مؤشرات الارتباط بين الفقرة والبعد من 0.39^{**} و 0.87^{**} عند مستوى الدلالة 0.01، أما علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية فقد تراوحت من 0.28^{**} و 0.47^{**} عند مستوى الدلالة 0.01 أما علاقة البعد بالمتغير ككل فقد حصلنا على 0.40^{**} عند مستوى الدلالة 0.01

بالنسبة لبعد التزام إدارة المؤسسة فقد تراوحت مؤشرات الارتباط بين الفقرة والبعد من 0.43^{**} و 0.85^{**} عند مستوى الدلالة 0.01، أما مؤشر الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية فقد تراوحت من 0.17^{**} و 0.43^{**} عند مستوى الدلالة 0.01، أما علاقة البعد مع الدرجة الكلية فقد بلغت 0.33^{**} عند مستوى الدلالة 0.01، مع حذف الفقرة رقم (27) التي حصلنا فيها على قيمة 0,13، وهذا ما يدل عن عدم تناسقها مع البعد.

إن القيم المحصل عليها هي قيم مرضية، توجي بوجود تناسق بين الفقرات والأبعاد ومع المتغير ككل، ومن ثمة فهي تريح الباحث للقيام بالدراسة الأساسية.

أما لقياس ثبات استبيان إدارة الجودة الشاملة الايزو 9001 فقد قمنا باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية وحصلنا في الأولى (طريقة ألفا كرونباخ) على النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول 1. يبين معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمتغير إدارة الجودة الشاملة ايزو

9001

معامل ثبات المتغير ككل	معامل ثبات الأبعاد	الأبعاد
0.94	0.92	التكوين
	0.90	مشاركة وتحفيز العمال
	0.78	إلتزام إدارة المؤسسة

يتبين من الجدول رقم (1) أن معامل ثبات الأبعاد لمتغير إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001، تتمتع بدرجة عالية من الثبات، حيث قُدر معامل ثبات لبعد التكوين بـ 0.92 أما بعد مشاركة وتحفيز العمال فقد حصلنا على 0.90، بينما بعد التزم إدارة المؤسسة فقد حصلنا على 0.78، أما معامل ثبات المتغير ككل فقد حصلنا على 0.94، وبالتالي فهي نتائج تريح الباحث للدراسة الأساسية.

أما في الطريقة الثانية (التجزئة النصفية) فقد اعتمدنا على حساب معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان وتم الحصول على النتائج؛ كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول 2. يبين معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمتغير إدارة الجودة الشاملة

ايزو 9001

معامل التجزئة النصفية	تصحيح عن طريق معادلة سبيرمان براون
0.94	0.96

يتبين من الجدول (2) أن قيمة التجزئة النصفية قدرت بـ 0.94، وبعد التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان براون فقد حصلنا على قيمة 0.96 وهي ما يثبت ثبات الأداة.

* بالنسبة لمتغير الأداء الوظيفي:

- صدق الاتساق الداخلي: تراوحت قيم الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية من 0.31* و 0.70* ما عدا فقرتين تم حذفها لكونهما حصلت على قيم ضعيفة 0.21 و 0.23 بحيث لا تعبر عن التناسق.

الجدول 3. يبين معاملات ثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمتغير الأداء الوظيفي

المتغير	معامل ثبات ألفا كرونباخ
الأداء الوظيفي	0.91

يتبين من الجدول رقم (3) أن فقرات استبيان الأداء الوظيفي تتمتع بدرجة عالية من الثبات، حيث تراوح مجموع الفقرات لمعامل ألفا كرونباخ للمتغير ككل بـ 0.91، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات. تريح الباحث للقيام بالدراسة الأساسية.

الجدول 4. يبين معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمتغير الأداء الوظيفي

معامل التجزئة النصفية	تصحيح سبيرمان براون
0.96	0.97

يتبين من الجدول رقم (4) أن معامل التجزئة النصفية قُدر بـ 0.94، حيث ارتفع بعد التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان براون وأصبح 0.96، وعليه يمكن القول أن هذه القيمة تؤكد أن الأداة على قدر جيد من الثبات. تريح الباحث للقيام بالدراسة الأساسية.
3.7. الدراسة الأساسية:

سمحت لنا النتائج المحصل عليها، والتأكد من الخصائص السيكومترية لكل من متغير إدارة الجودة الشاملة (إيزو 9001)، والأداء الوظيفي من القيام بالدراسة الأساسية على عينة ممثلة كالآتي:
1.3.7. العينة:

الجدول 5. يبين عينة الدراسة الأساسية

عينة البحث	التكرار	النسبة المئوية %
العينة الاجمالية	300	100%
الاستبيانات الموزعة	150	50%
الاستبيانات المسترجعة	140	46%

يتبين من الجدول رقم (5) أن عينة الدراسة الأساسية شملت عمال مؤسسة السباكة المنفذين منهم والاداريين، حيث بلغ عدد أفراد عينة مجتمع البحث (300) عاملا، تم اختيار العينة منهم بالطريقة العشوائية، حيث تم توزيع 150 استبيان، تم استرجاع منها 140 فقط، وبلغت النسبة الممثلة للعينة بـ 46%

2.3.7. خصائص عينة الدراسة الأساسية:

الجدول 6. يبين عينة الدراسة الأساسية بدلالة المؤهل العلمي

العينة الأساسية		العينة الاجمالية		العينة
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
7.85%	11	23.33%	70	دون المتوسط
32.14%	45	27.33%	82	ثانوي
56.42%	79	42.33%	127	جامعي
3.57%	05	7%	21	أخرى
100%	140	100%	300	المجموع

يتبين من الجدول رقم (6) أن عينة الدراسة الأساسية تكونت من (140) فردا موزعة على مستويات تعليمية مختلفة؛ أقصاها مستوى جامعي بنسبة 56.42% وأدناها مستويات أخرى بنسبة 3.57% تليها فئة دون المتوسط بنسبة 7.85%، ثم فئة الثانوي بنسبة 32.14%

الجدول 7. يبين عينة الدراسة الأساسية بدلالة الأقدمية في العمل

العينة الأساسية		العينة الاجمالية		العينة
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
17.85%	25	14%	42	أقل من (5 سنوات)
15%	21	24%	72	من (5-10 سنوات)
30%	42	30.33%	91	من (11-15 سنوات)
37.14%	52	31.66%	95	أكثر من (20 سنة)
100%	140	100%	300	المجموع

يتبين من الجدول رقم (7) أن أغلبية العمال ذوي الفئة الأكثر من (20 سنة) هي الفئة الغالبة بنسبة 37.14% تليها فئة من (11-15 سنوات) بنسبة 30%، ثم فئة الأقل من (5 سنوات) بنسبة 17.85%، وآخر فئة هي فئة من (5-10 سنوات) بنسبة 15%. نستنتج أن هذه المؤسسة تعتمد على الخبرات القائمة على الأقدمية في العمل.

8. عرض النتائج

8.1. نتائج الفرضية الأولى: قياس مستويات كلا من إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 والأداء الوظيفي:

الجدول 8. يبين مستويات كلا من إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	القرار
إدارة الجودة الشاملة	141.98	24.79	112	مرتفع
الأداء الوظيفي	162.13	37.15	160	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (8) أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 قُدر بـ 141.98 وانحراف معياري قدره 24.79، أما المتوسط النظري فقدر بـ 112 درجة، ومنه يمكن القول إن مستوى إدارة الجودة الشاملة مرتفع، بالنظر للدرجة القصوى المقدره بـ 135. كما يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الأداء الوظيفي قدر بـ 162.13 وانحراف معيار قُدر بـ 37.15، أما المتوسط النظري فقدر بـ 160، ومنه يمكن القول إن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع، بالنظر للدرجة القصوى المقدره بـ 185.

8. 2. عرض نتائج الفرضية الثانية: التي تنص على أنه "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفية لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة بتيارت.

للتحقق من صحة هذا الفرض قمنا بحساب معامل الارتباط برسون (Rp) للكشف عن مستوى الارتباط، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 9. يوضح الارتباط بين درجات إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 ودرجات الأداء

الوظيفي

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل (Rp)	القيمة المعنوية	القرار
إدارة الجودة الشاملة	140	141.98	24.79	0.70	0.00	دال
		162.13	37.15			

يتبين من الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لمتغير إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 قُدر بـ 141.98 وانحراف معياري 24.79، كما يتبين أن المتوسط الحسابي لمتغير الأداء الوظيفي قُدر بـ 162.13 وانحراف معيار قُدر بـ 37.15، كما يتضح أن قيمة معامل الارتباط (Rp) قُدرت بـ

0.70، وبما أن القيمة المعنوية تساوي 0.000 فإن الارتباط دال عند مستوى الدلالة 0.05 ما يعني تحقق الفرضية.

8. 3. عرض نتائج الفرضية الثالثة: التي تنص على أنه "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد متغير إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة بتيارت".

الجدول 10 يبين الارتباط بين الدرجة أبعاد إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 ومتغير

الأداء الوظيفي

القرار	القيمة المعنوية	قيمة معامل (Rp)	الأداء الوظيفي أبعاد إدارة الجودة الشاملة
دال	0.00	0.73	بعد التكوين
دال	0.00	0.62	مشاركة وتحفيز العمال
دال	0.00	0.48	بعد التزام إدارة المؤسسة

يتبين من الجدول رقم (10) الارتباط بين درجات أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومتغير الأداء الوظيفي، حيث قُدرت قيمة الارتباط بين الأداء الوظيفي وبعد التكوين بـ 0.73 وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة 0.00، وهي قيمة دالة إحصائية. كما حصلنا على قيمة الارتباط بين الأداء الوظيفي وبعد مشاركة وتحفيز العمال بـ 0.62 وهي قيمة دالة عند مستوى 0.00، وهي قيمة دالة إحصائية، بينما حصلنا على قيمة ارتباط بين الأداء الوظيفي وبعد التزام إدارة المؤسسة قدرت بـ 0.48 وهي قيمة دالة عند مستوى 0.00 وهي قيمة دالة إحصائية.

يتضح إذن من خلال هذه النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 والأداء الوظيفي، ما يعني تحقق الفرضية.

8. 4. عرض نتائج الفرضية الرابعة: التي تنص على أنه "توجد فروق دالة إحصائية في إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيري المؤهل العلمي والأقدمية لدى عمال المؤسسة الوطنية للسباكة بتيارت.

للتحقق من صحة الفرض قمنا باستخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 11. يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 بدلالة متغير المؤهل العلمي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة المعنوية	القرار
المؤهل العلمي	بين المجموعات	2611.537	4	652.884	1.74	0.14	غير دالة
	داخل المجموعات	13121.107	54	242.983			
	المجموع	15732.644	58				

يتبين من الجدول رقم (11) الفروق بين إدارة الجودة الشاملة بدلالة متغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (ف) 1.74 عند مستوى الدلالة 0.14 وهي قيمة أكبر من 0.05، ومنه يمكن القول إنه لا توجد فروق في إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول 12. يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 بدلالة متغير الأقدمية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة المعنوية	القرار
الأقدمية	بين المجموعات	2048.100	4	512.025	1.27	0.28	غير دالة
	داخل المجموعات	13684.544	54	253.417			
	المجموع	15732.644	58				

يتبين من الجدول رقم (12) الفروق بين إدارة الجودة الشاملة بدلالة متغير الأقدمية، حيث بلغت قيمة (ف) 1.27 عند مستوى الدلالة 0.28 وهي قيمة أكبر من 0.05، ومنه يمكن القول إنه لا توجد فروق في إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل الأقدمية.

يتضح من خلال الجدولين (11) (12) عدم تحقق الفرضية التي تنص على أنه " توجد فروق دالة إحصائية في إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 تعزى لمتغيري المؤهل العلمي والأقدمية لدى عمال المؤسسة الوطنية للسبائك بتيارت.

9. مناقشة النتائج:

اتضح لنا من خلال نتائج الفرضية الأولى كما هو مبين في الجدول رقم (8) المستوى المرتفع لكل من متغيري إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 والأداء الوظيفي، وهو ما يفسر فعالية تطبيق نظام الجودة والنتائج التي تحصلت هذه الشركة المتمثلة في مجموعة من الشهادات (certificat de vinçotte international. certeficat d'enregistrement, système management de la qualité 2012 حتى 2001 مع QMI، ISO9001, 2000. Certificat IQNET Canada) وحصولها على معيار شهادة ايزو 9001 ISO، حيث أرادت هذه الشركة الحصول على شهادة الايزو لحماية البيئة 14001 وشهادة الايزو 18001 لحماية الصحة والسلامة.

نجد هذه الشركة أيضا رفضت منح هذين المعيارين، مما اضطرها إلى التعامل مع vinçotte international التي رفضت منحها أيضا الاعتمادين، بسبب عدم توفر متطلبات وأسس هذه المعايير، بل منحتها معيار ايزو ISO 9001/2008 من سنة 2013 إلى غاية 2018، مع العلم أن vinçotte متعاقدة مع الهيئة الجزائرية للاعتماد (ALGERAC)، كما أن مدة صلاحية الشهادة هي: ثلاث (03) سنوات مع المراقبة الدائمة كل سنة، علما أنها تلجأ إلى سحب الشهادة في حالة عدم تطبيق هذه الشركة لمعيار الجودة المتفق عليها.

تأكدت لنا هذه النتائج والتفسيرات من خلال ما توصلنا إليه في الجدول رقم (9) بالنظر لنتائج الفرضية الثانية؛ من خلال التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 والأداء الوظيفي؛ حيث قُدرت بـ 0.70 عند مستوى الدلالة 0.00، مما يؤكد أن إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 تعتبر مصدر غنى وكفاءة رائدة في تحقيق الأداء الوظيفي للمؤسسة ضمن جملة من الاجراءات لها القدرة على ضمان الابداع وتحقيق التحسين باستمرار من طرف العمال.

وبالتالي فإن إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 تمنح المؤسسة تمكيناً أكثر من خلال تنمية وتحسين مستوى الأداء العام للعمال، الذين يعتبرون أنفسهم في هذا السياق مسئولون عن تسيير شؤون المؤسسة والمساهمة في تحقيق النتائج المرجوة للحفاظ على بقاء المؤسسة واستمرارها؛ خاصة وأن المؤسسة من خلال هذا النظام تواجه منافسين على المستوى الدولي على مستوى الانتاج ونوعيته؛ هو ما جعلنا نلاحظ ميزة هذه المؤسسة من حيث اليد المؤهلة المتوفرة بها، سواء

على المستوى التسييري أو على المستوى العملي الأدائي، ما جعلها قادرة على مواجهة مجموعة من الصعوبات والمعوقات أمام المؤسسات الأخرى على حد قول مسئولها.

تم التماس النتيجة المتوصل إليها من خلال كون تبني نظام إدارة الجودة الشاملة إيزو 9001 من طرف هذه المؤسسة هي مسئولية جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة بمختلف وظائفهم ومستوياتهم، لكونهم يشاركون في العمل لتحقيق الأهداف المشتركة؛ المساعدة على تنمية معارفهم، ومهارتهم، وتشجيعهم على ابداء اقتراحاتهم بغرض التحسين المستمر لإدارة الجودة الشاملة إيزو 9001؛ كونها أهم استراتيجية تنافسية تعتمد عليها المؤسسة طبقا للمعايير المعتمدة وهو ما خلصنا إليه أثناء إجراء المقابلات. كما تركز هذه المؤسسة على نظام إدارة الجودة الشاملة سعيا منها على تقديم خدمات ذات جودة عالية؛ نظرا لأدائها الوظيفي المرتفع من خلال صنعها لمنتجات مطابقة للمواصفات العالمية.

هو ما جعلها تحافظ على تحسين أدائها الوظيفي، والعمل على الحفاظ على هذا النظام من الجودة؛ باعتباره نظاما يأخذ بعين الاعتبار مشاركة العمال في اتخاذ القرار، وفي سير معظم العمليات التسييرية والانتاجية، حيث لمسنا من خلاله توليد رغبة لدى العمال من خلال انعدام لدوران العمل وهذا ما ينطبق مع معيار إيزو 90041؛ بمعنى الاستمرارية والبقاء في المؤسسة مع بذل المزيد من المجهودات من أجل المؤسسة، والولاء لها من خلال تأييد ثقافتها التنظيمية، ودعما وابداء الاستحسان لها.

اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة التميمي (2005)؛ حيث توصلت إلى أن البنوك التجارية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بكافة أبعادها، وبمستوى مرتفع، كما توصلت إلى وجود تأثير لجميع أبعاد نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء الوظيفي للعمال، بينما الدراسة لم تتفق مع دراسة رحمان (2001) التي مفادها عدم وجود علاقة بين عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي في كل من المشاريع المتوسطة والصغيرة الحجم الحاصلة على شهادة الإيزو 9000 والغير الحاصلة عليها.

كما لم تتفق مع دراسة نوري منير وبن علي عائشة (2019) التي توصلت إلى أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة ليست على نفس المستوى من التطبيق.

إن النتيجة المتوصل إليها الموضحة في الجدول رقم (10) المعنية بالإجابة عن الفرضية الثالثة؛ تؤكد على أن لأبعاد نظام إدارة الجودة الشاملة إيزو 9001 علاقة ارتباطية بالأداء الوظيفي؛ وهو ما يُفسر أن التكوين كأحد أبعاد هذا النظام جانب أساسي؛ حيث يساهم بشكل كبير في تنمية معارف العمال، وإمكانياتهم نحو إنجاز أفضل. هو ما أكد لنا أن نجاح تطبيق هذا

النظام يعتمد على إكساب عمال هذه المؤسسة المهارات اللازمة، واتجاهات نحو تحسين الأداء، والسعي نحو تحقيق الجودة في الانتاج؛ بل التعاون الجماعي على حل المشكلات المعيقة لتحقيق الجودة، من خلال العمل على تطوير الانتاج. إن نوع التكوين الذي لمسناه هو ذلك التكوين التخصصي القائم على إكساب العامل المهارات التابعة لوظيفته في منصب عمله والمرتبطة بمجاله؛ بغية تحسين أدائه، وجعله أكثر فعالية، وهو وجدناه يتماشى مع نظام ايزو9001.

اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة رشيد مناصرية (2012) التي توصلت إلى أن كل من التكوين وإدارة المعارف والكفاءات البشرية هي الأكثر أهمية وتأثيراً على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ايزو9001 عن باقي الأساليب الأخرى، كما اتفقت أيضاً مع دراسة Karia & Asaari التي هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة القائم على التكوين والتعليم في اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل.

أما من حيث طبيعة التكوين فقد لمسنا على أنه قائم على الطرق الحديثة؛ وذلك من خلال اتباع معايير الجودة؛ إذ أنه في ظل إدارة الجودة الشاملة ايزو9001، يأخذ سمات التميز، والبحث عن طرق العمل الحديثة.

حصلنا أيضاً عن علاقة ارتباطية بين بعد مشاركة وتحفيز العمال كأحد أبعاد هذا النظام والأداء الوظيفي كما هو موضح في الجدول رقم (10)، وهو ما يؤكد أن نظام إدارة الجودة الشاملة ايزو 9001 تركز على مشاركة العمال وتحفيزهم؛ من خلال إتاحة لهم الفرصة لتقديم ما لديهم من معلومات واقتراحات، وإثارة القدرة على الابداع والتنبؤ بالمشاكل قبل وقوعها، وإيجاد الحلول المناسبة لها.

إن عملية التحفيز وفسح مجال للمشاركة، جعل عمال هذه المؤسسة يساهمون في تحسين الجودة عن طريق إمكانية القيام بالتغييرات اللائقة، واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت والمكان؛ وهو ما جعلهم يوظفون تجاربهم وخبراتهم السابقة أثناء الظروف الصعبة؛ وبالتالي فإن منح روح المشاركة لدى العمال يجعل منهم أكثر اكتشافاً للمشكلات وتقديماً للاقتراحات والحلول المناسبة.

حصلنا أيضاً عن وجود علاقة ارتباطية بين بعد التزام المؤسسة كأحد أبعاد نظام إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، وهو لمسناه من خلال نظام التسيير لهذه المؤسسة؛ القائم على سياسة الجودة وتحفيز العمال لتحقيق سياسة الجودة؛ والدعم المتواصل من طرف إدارة المؤسسة؛ حيث اتضح الالتزام من خلال التخطيط الاستراتيجي؛ انطلاقاً من تحديد الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة، ثم العمل على تجسيدها في سياق تتضح من خلاله تطبيق إدارة الجودة الشاملة ايزو9001؛ وهو ما يُفسر أن التزام المؤسسة يتماشى مع الجهود المبذولة من خلال

توفير مختلف الامكانيات المساعدة على الاستمرارية في الحفاظ والاهتمام بالكفاءات مع توفير بيئة عمل مناسبة.

هو ما توصلت دراسة Yi & Hung (2005) أن التزام المؤسسة عنصر ضروري؛ باعتباره مؤشرا لقياس الجودة الشاملة بالنظر للتأثير القوي على أداء العمال، ودراسة دراسة نوري منير وبن علي عائشة (2019) التي اعتبرت مبدأ التزام الادارة أهم مبدأ لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات. في حين لم تتفق هذه الدراسة مع ما توصل إليه كلا من Tam & Hui التي توصلت إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين بعض الممارسات الادارية كالتخطيط، التحليل، وإدارة الأفراد مع مؤشرات الأداء المختلفة.

كما لم تتفق هذه الدراسة مع دراسة نوري منير وبن علي عائشة (2019) التي توصلت أن بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة لها مستوى متوسط وهي التزام ودعم الادارة العليا، التركيز على الزبون، التدريب، التحسين المستمر، التركيز على العمليات. وبعض المبادئ لها مستوى تطبيق ضعيف وهي فرق العمل، الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات.

بالنسبة للفرضية الرابعة فقد اتضح أن كلا من متغيري المؤهل العلمي والأقدمية لا يؤثران على إدارة الجودة الشاملة كما هو موضح في الجدول رقم (11) و(12)، وهو ما يثبت لنا أن جميع العمال يعملون لأجل أهداف يسعون من خلالها تحقيق جودة شاملة كما ينص عليه مبدأ ايزو9001.

لمسنا خاصية العمل الجماعي دون مراعاة المؤهل العلمي؛ الأمر الذي ضمن في اعتقادنا أداء متميزا سمح للعامل بالحصول على مكانة متميزة؛ خاصة عندما يلمس مخرجات أدائه؛ فهو يبحث من خلالها عن كل الوسائل لأجل المساهمة لإيجاد الحلول المناسبة التي تعترض العمل بصفة عامة.

كما توصلنا إلى عدم وجود فروق في إدارة الجودة الشاملة ايزو9001 تعزى لمتغير الأقدمية، وهذا ما يدل على أن المؤسسة لا تعتمد فقط على ما يقدمه ذوي الأكثر أقدمية في العمل، كما أنها غير كافية لأن تكون محددًا للأداء الوظيفي، بل الأمر يتطلب الاعتماد على الكفاءات الحاصلة على التقنيات الجديدة والمتطورة في العمل وذات الأقدمية والخبرة، حيث تدوب مجهودات الجميع نحو الريح والتميز.

- الخاتمة:

يعد موضوع إدارة الجودة الشاملة من خلال مختلف مبادئ الجودة المطبقة، وعبر المعايير المتطلبة في مختلف المراحل في ظل مبادئ مختلف صيغ الايزو ISO، من المواضيع التي تساهم في

التفاتة مختلف مسئولو المؤسسات نحو تبني مبادئ الايزو التي تراها مناسبة. من خلال النتائج المتوصل إليها، اتضح أنه لا شك أن هذه الدراسة ستساهم بقدر كبير في إعطاء العناية لنظام الايزو 9001 ISO من طرف القائمين على الإدارة وتسيير المؤسسات.

تكمن الأهمية من حيث العلاقة الارتباطية الوثيقة بالأداء الوظيفي، خاصة وأن تحقيق ذلك أصبح يتطلب توفير مجموعة من الشروط الضرورية من أجل إنجاز تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للأفراد داخل التنظيم، باعتباره؛ أي الأداء الوظيفي وسيلة لتحقيق غاية؛ متمثلة في النتائج التي تم التخطيط لها من قبل إدارة الجودة الشاملة، بتعبير أدق فإن الأداء الوظيفي هو انعكاس لكافة مراحل الجودة الشاملة من خلال الصلة الوطيدة مع مختلف أبعاد نظام ومبادئ نظام الايزو 9001 ISO.

اتضح لنا إذن أن تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001 ISO في المؤسسة الوطنية للسباكة ALFET بتيارت له تأثيرا ايجابيا على الأداء الوظيفي لكل العمال، وذلك منذ فترة تبني هذا النظام، وهو ما أكدته النتائج المتوصل إليها.

- اقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكننا استخلاص مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التالية:

- تقييد المؤسسات الجزائرية؛ العمل بنظام الادارة عن طريق الجودة الشاملة وبمختلف مبادئ الايزو؛ لكونها أهم الاستراتيجيات الناجحة في التطور والتنافس.
- العمل بالجوانب العملية الخاصة بنظام الجودة الشاملة وليس الشكلية؛ أي تلك التي تحث على العمل الجماعي من حيث المشاركة والتحفيز واتخاذ القرار؛ وخلق مبادرات تنمية المعارف؛ تحقيقا للكفاءات ذات التأهيل العالي، من خلال برامج التكوين الفعالة بمختلف أنواعه.
- ضرورة الانفتاح على تجارب الدول المتقدمة في مجال تطبيقات نظام الجودة الشاملة وبمختلف معايير الايزو الحديثة.
- عمل المؤسسات الجزائرية على إنشاء اتفاقيات شراكة في مجال تطبيق نظام الجودة الشاملة، ومن ثمة الاستفادة من طرق التقييم الموضوعية في إطار التحسين.
- تفعيل أسلوب المواءمة بين الفرد العمل ومنصب عمله؛ أي بما يتناسب مع قدراته ومؤهلاته الفسيولوجية والمعرفية؛ بغية الحصول على الفرد الأصلاح والكفاء الذي يمكنه الاستجابة للمعايير المتطلبة للجودة الشاملة.

- بعث روح ثقافة إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجزائرية؛ من خلال حملات توعوية وتحسيسية لصالح العمال، بالاستناد عرض نماذج لمؤسسات تم تبنيها لهذا النظام، وما توصلت إليه من نتائج.

إن البحث في موضوع الجودة الشاملة وفي ظل تطبيقات مختلف مبادئ الايزو التي تتطور باستمرار؛ يبقى من المواضيع المهمة، يمكن تناوله من عدة زوايا معرفية؛ اقتصادية، تنظيمية، تسييرية، ومن هنا فإن هذه الدراسة هي مساهمة بسيطة؛ تتيح أفقا للبحث من طرف مهتمين بالموضوع؛ خاصة عندما الأمر متعلقا بالموارد البشري والمؤسسة أيضا.

- قائمة المراجع:

- الحراشة حسين محمد. (2014). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. مصر: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- الخولي محمد أحمد. (2005). دراسة: مفهوم الجودة التعليمية الشاملة ومدى تأثيرها على الأداء الأكاديمي من واقع جامعة قطر. بحث مقدم لندوة الإدارة الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي المنعقدة بجامعة الملك خالد بالتعاون مع المنظمة العربية للعلوم الادارية.
- الصيرفي محمد. (2011). الجودة الشاملة طريقك للحصول على شهادة الإيزو. مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- العزاوي محمد عبد الوهاب. (2004). إدارة الجودة الشاملة TQM، المفهوم والفلسفة والتطبيقات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة. رسالة غير منشورة. فلسطين. جامعة القدس.
- القطب معي الدين. (2012). الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية. ط1. عمان: مكتبة أمد للنشر والتوزيع. ص50.
- ثابت زهير. (2001). كيفية تقديم أداء العاملين والشركات. مصر: دار قباء للطبع والتوزيع.
- حسن راوية محمد. (1999). إدارة الموارد البشرية. مصر: الدار الجامعية الاسكندرية.
- خضير كاظم محمود. (2010). إدارة الجودة الشاملة في المنظمات المتميزة. ط1. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- زين الدين فريد عبد الفتاح. (1996). المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية. مصر: المكتبة الجامعية.
- سقر عاشور أحمد. (2005). السلوك الانساني في المنظمات. الاسكندرية. دار المعرفة الجامعية.
- عيسى مفيدة وآخرون. (2014). المفاهيم الحديثة لإدارة الانتاج والعمليات. ط1. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع. ص225.
- محمد عبد الفتاح محمد. (2008). إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية. ط1. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
- مزهود عبد المليك. (2001). الأداء بين الكفاءة والفاعلية، مفهوم وتقييم. مجلة العلوم الانسانية. العدد1. ص8.
- موسى محمد عبد اللطيف. (2010). التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في التدريب الاداري في ضوء خبرات الغرب. ط1. الأردن. ص26.

- هيا علي يونس. (2009). قياس أثر التدريب في أداء العاملين دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريبي، المجلة 31. العدد 1. ص 9. سوريا.
- يحيى إلهام. (2018). محاضرات في مقياس إدارة الجودة، مقدمة لطلبة السنة أولى ماستر تخصص التسويق والاستراتيجية والسنة الثانية ماستر تخصص النقل والامداد. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الحاج لخضر باتنة. ص 20.
- Juan, M, J. (1998). Quality control handbook- editor- in- chief, Blanton Godfrey. P21.