

المقدمة:

تعد الجودة إحدى الأسبقيات التنافسية التي تسعى لتحقيقها منظمات الأعمال وهي سلاح تنافسي مهم يستخدم لجذب المستهلكين وتحقيق التميز في السوق، وقد زاد الاهتمام بموضوع الجودة نتيجة التزايد الكبير في عدد المؤسسات على اختلاف مجالات نشاطها، إضافة إلى ذلك فإن المنافسة لم تعد محلية فقط وإنما عالمية، إذ أن التغيرات التي أفرزها تيار العولمة على جميع المستويات السياسية و الاقتصادية و الإجتماعية كانت لها تأثيراتها الواضحة على الإدارة ، مما تطلب من الدول ضرورة الإهتمام بإدارة الجودة الشاملة حتى تستطيع أن تثبت وجودها على الصعيد العالمي الذي لا يرضى بدولة غير مؤهلة من ناحية الجودة و الإنتاجية ، و هذا يعني أن المنظمات التي لا تلتزم بذلك قد تخرج من السوق لكونه أصبح لا يقبل إلا المنتج الأجود و الأكفأ .

و لن تتمكن المنظمات من مواكبة مستجدات العصر في مجال ترسيخ و تطوير الجودة في منتجاتها و خدماتها إلا من خلال التخلص من العديد من العوائق و المشكلات التي تعاني منها و إلا لن تقبل على الصعيد الدولي ، و من الطبيعي أن يلزم هذا الأمر المنظمات أن تتحول من نمط الإدارة التقليدية إلى النمط القائم على تحقيق الجودة الشاملة في منتجاتها و خدماتها و أعمالها المختلفة ، حتى تستطيع المنافسة و البقاء في السوق ، وبالتالي تحقيق المزيد من الربحية و المزيد من المزايا التنافسية في عالم متغير يسوده التنافس في تقديم الخدمات و السلع بصورة أفضل لمستهلك أصبح هو سيد السوق و الجميع يسعى لإرضائه طمعا في زيادة الحصة السوقية التي يتوقف عليها بقاء واستمرارية المنظمات.

هذا الاهتمام المتزايد بتحسين الجودة أدى إلى الانتقال من التركيز على السلعة و أهمية إنتاجها بمواصفات تلبى رغبات المستهلكين، إلى اعتبار الجودة محصلة للأداء الجيد لمختلف وظائف المؤسسة (الإنتاجية ، المالية ، التسويقية) ، و نتيجة للاستغلال الأمثل لمواردها و أصولها المالية و البشرية و التكنولوجية .

فالنظرة الحديثة للجودة تشتمل على الأبعاد الإستراتيجية ، التنظيمية ، التجارية ، المالية و البشرية. مما أدى إلى بروز ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة المرتبطة بجميع وظائف المؤسسة لا بالمنتج فقط ، و أن تسييرها يتم من قبل جميع الأفراد لا المختصين بالجودة فقط.

ومن ثم توجهت الأنظار إلى "إدارة الجودة الشاملة" التي اعتبرتها المنظمات وسيلة فعالة من أجل إحداث تغييرات جذرية في فلسفة وأساليب العمل فيها لتحقيق أعلى جودة، و الوصول إلى إرضاء عملائها و المحافظة عليهم، إذ أن أية خسارة لأي عميل أو زبون تعني تأثير مستقبل المنظمة و تعرض بقاءها للخطر، ولقد حققت إدارة الجودة الشاملة على مدى العقدين الماضيين من الزمن نجاحات باهرة وولفتة للنظر في العديد من المنظمات العالمية: الأمريكية، اليابانية والأوروبية، و باتت إدارة الجودة

المقدمة.....

الشاملة في الوقت الحاضر حديث الساعة في أوساط الأعمال، والجامعات ومراكز البحث العلمي، والمنظمات العالمية على اختلاف أحجامها في كافة أنحاء العالم، و حتى الأجهزة الحكومية أيضاً.

وقد جاء هذا الاهتمام الملحوظ من قبل المنظمات نتيجة لوعيها بأهمية المرحلة المقبلة التي سيشهدها العالم والتي تتميز بانفتاح الأسواق وتعاظم المنافسة التجارية، إضافة إلى شعور المنظمات بالتهديدات المرتقبة وإيمانها بأن بقائها واستمرارها مرهون بقدرتها على التطور وإرادتها على إحداث التغيير وزيادة قدرتها على تلبية احتياجات المستهلكين وأذواقهم المتغيرة باستمرار.

إشكالية البحث:

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أصبحت محل اهتمام العديد من الباحثين والممارسين، كما وقد أصبحت مرتكزات هذا المدخل الإداري الحديث وأساليبه المتمثلة في التركيز على الزبون، التحسين المستمر والعمل الصحيح بدون أخطاء من المرة الأولى تمثل الإطار الأساسي لأسلوب الإدارة الحديثة، وبالرغم من أن التوجه إلى إدارة الجودة الشاملة هو السائد في الدول المتقدمة، إلا أن هذا الأسلوب لا زال لم يحظ بالأهمية الكافية في منظمات الأعمال في الجزائر، فالقمة منها تحاول تطبيقه، ومعظمها متجه ومنكب الآن للحصول على شهادة الإيزو. واستناداً لما سبق يمكن صياغة إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في شركة الخزف الصحي بالميلية- جيجل؟

و للإحاطة بجميع جوانب هذا التساؤل تمت الاستعانة بالأسئلة الفرعية التالية :

- ما هي مبادئ و مرتكزات إدارة الجودة الشاملة ؟
- ما هي درجة التقابل بين نظام إدارة الجودة ISO 9000 و إدارة الجودة الشاملة ؟
- ما هي متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟
- ما هو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة كنظام إداري حديث في زيادة كفاءة و فعالية المنظمة ؟

فرضيات البحث:

من أجل تحليل الإشكالية محل الدراسة إنطلقنا في هذا البحث من الفرضية الأساسية التالية:

* عدم وجود فروق معنوية بين إجراءات نظام إدارة الجودة المتبع في الشركة محل الدراسة و متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

المقدمة.....

و ينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعي التالية:

- عدم وجود فروق معنوية بين إجراءات نظام إدارة الجودة المتبع في الشركة محل الدراسة و متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالمبادئ.
- عدم وجود فروق معنوية بين إجراءات نظام إدارة الجودة المتبع في الشركة محل الدراسة و متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالقيادة الإدارية.
- عدم وجود فروق معنوية بين إجراءات نظام إدارة الجودة المتبع في الشركة محل الدراسة و متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.
- عدم وجود فروق معنوية بين إجراءات نظام إدارة الجودة المتبع في الشركة محل الدراسة و متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالقياس والتحليل والتحسين.

أهداف البحث:

يمكن إجمال الأهداف الأساسية للبحث فيما يلي:

- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، و إبراز أهميتها في زيادة كفاءة منظمات الأعمال .
- تسليط الضوء على تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة و أهم المرتكزات التي تقوم عليها .
- تسليط الضوء على تطور المواصفات القياسية الأيزو ISO 9000 و علاقتها بإدارة الجودة الشاملة .
- صياغة إطار معرفي لتكامل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و نظام إدارة الجودة ISO9000 إصدار عام 2000 باعتبار درجة التقابل الموجودة بينهما.
- دراسة وتحليل نظام إدارة الجودة المتبع في الشركة الخاضعة للدراسة ، و من ثم تقييم ذلك وفق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- محاولة التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات انطلاقاً من الدراسة التطبيقية و التي من شأنها المساعدة في تهيئة البيئة المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث في جانبين:

- الجانب العلمي: ويتمثل في المعلومات المحصلة من الموضوع من خلال هذه الدراسة، و التي يمكن أن تعتبر عملاً يضاف إلى مجموعة الأعمال التي أخذت هذا المنحى في البحث و الدراسة، خاصة أن إدارة الجودة الشاملة حديثة العهد في الدول النامية عموماً، وفي الدراسات والبحوث في البيئة الجزائرية خصوصاً، مما يتطلب القيام بمزيد من البحوث والدراسات حولها .

المقدمة.....

فإذا كانت معظم اقتصاديات العالم تولي أهمية كبيرة لإدارة الجودة الشاملة لما لها من دور بارز في تحقيق الرفاه الاقتصادي، فلننه و بالمقابل تعاني المؤسسات في الجزائر العديد من الصعوبات و العراقيل التي تحول دون استمرارها و بقائها، و لهذا يمكن استعمال هذه المعلومات و تحويلها إلى معارف يستفاد منها في تطوير هذه المؤسسات و تحسين أدائها بما يضمن تقدمها و استمرارها . كما أن إخضاع هذا الموضوع لدراسة الحالة يعطيه أهمية و يضعه ضمن الإطار العلمي لتقنيات الإدارة الحديثة في مواجهة المشاكل الإدارية الناجمة من ذلك و كيفية التعامل معها.

الجانب التطبيقي: حيث يستمد هذا البحث أهميته من التغير الذي تشهده المجتمعات في الوقت الراهن و الذي يفرض على منظماتنا تغيير الأساليب الإدارية التقليدية و تبني مفاهيم الإدارة الحديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية و من مفاهيم الإدارة الحديثة مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، كما أن تطبيق هذه الدراسة على إحدى الشركات الصناعية الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو يمثل دراسة تستحق الاهتمام الأكاديمي و التطبيقي، لما لها من أهمية في تقديم إسهام عملي للشركات الوطنية الجزائرية بشأن كيفية الاستفادة من المواصفة الدولية ISO 9000-2000 و التهيؤ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

أسباب اختيار الموضوع :

إن مبررات اختيار الموضوع ترجع إلى أسباب ذاتية و أخرى موضوعية:

حيث تتمثل الأسباب الذاتية في الإهتمام الشخصي بالموضوع ، و السعي وراء الاستفادة من الإطار النظري له، و واقعه العملي في المؤسسات الاقتصادية ، ضف إلى ذلك ارتباط هذا الموضوع ارتباطا وثيقا بالتخصص، و هو إقتصاد و تسيير المؤسسات، و بالتالي فهو يشكل وسيلة للتعمق أكثر فيه و محاولة الإلمام بمختلف جوانبه العلمية و المعرفية.

أما الأسباب الموضوعية فترجع إلى كون إدارة الجودة الشاملة تحظى بالإهتمام في أوساط الأعمال ، و الجامعات ، و مراكز البحث العلمي ، و الشركات العالمية على اختلاف أحجامها في كافة أنحاء العالم إلى درجة أنها أصبحت النمط الإداري المعترف به كمورد أساسي لإنشاء الثروة و تحقيق التميز في ظل المنافسة العالمية الشديدة بين المنظمات لكسب أكبر حصة في السوق و التي يتوقف عليها بقاء و استمرارية هذه الأخيرة . و في مقابل ذلك نشهد التأخر الكبير الموجود لدى المؤسسات الجزائرية في مواكبة هذه التطورات العالمية و الاستفادة منها في تحسين أدائها و تنافسيتها.

منهج الدراسة :

حتى نعطي الموضوع محل الدراسة حقه من التحليل والتدقيق وتسليط الضوء على مكوناته، وبالتالي نتمكن من بلورة رؤية تساعد على تجاوز الإشكالية باقتراح حلول موضوعية وواقعية، اعتمدنا جملة من المناهج المستخدمة في الدراسة حيث اعتمدت الدراسة المنهج التاريخي، المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي.

فقد استعملنا المنهج التاريخي عندما تعرضنا إلى مراحل ظهور و تطور حركة إدارة الجودة الشاملة كفكر إداري منذ أن كانت تقتصر على فكرة الرقابة على المنتج إلى وقتنا الحالي أين أصبحت منهجا إداريا متكاملًا ، كما استعملنا المنهج التاريخي في دراسة تطور سلسلة المواصفات القياسية الصادرة عن المنظمة العالمية للتقييس وما واكبها من تغييرات و تعديلات.

أما المنهج الوصفي فتم اعتماده في دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، من خلال وصفها و تشخيصها و إلقاء الضوء على جوانبها المختلفة، و جمع البيانات اللازمة لها مع فهمها من أجل الوصول إلى التعميم.

و يلجأ الباحث إلى هذا المنهج عندما يكون على علم بأبعاد أو جوانب الظاهرة التي يريد دراستها لتوفر المعرفة بها من خلال البحوث الاستطلاعية أو الوصفية التي سبق و أن أجريت على هذه الظاهرة إلا أنه يريد التوصل إلى معرفة دقيقة و تفصيلية عن عناصر الظاهرة و موضوع البحث، و على هذا فقد تم الاعتماد في المنهج الوصفي على مجموعة من المراجع و الكتب العلمية التي تلم بالموضوع محل الدراسة، و التي أمكن الاعتماد عليها في وصف الظاهرة و الموضوع محل الدراسة من أجل إعطاء فكرة واضحة و معمقة عن أبعاد الظاهرة، و وصفها وصفا دقيقا و ذلك بالرجوع إلى مختلف المصادر و الأفكار التي تناولت الموضوع كل حسب وجهة نظره، وهذا ما يمكن من وصف دقيق و شامل للموضوع محل الدراسة و مكوناته المختلفة.

أما المنهج التحليلي فيتم اللجوء إليه لدراسة ظواهر موجودة في الوقت الراهن، و عليه فقد تم الإستعانة بهذا المنهج في دراسة الحالة حول عينة من عمال شركة الخزف الصحي ، وكذا في تحليل نظام إدارة الجودة في هذه الأخيرة، و قد تم الاستعانة في ذلك بوثائق دليل الجودة لهذه المؤسسة وكذا مختلف أساليب المعالجة الإحصائية لتقييم عينة الدراسة لمختلف محاور تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، حيث تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها، و دراسة مدى ملاءمتها لموضوع الدراسة.

عينة الدراسة:

بعد الإطلاع على الأدبيات النظرية للدراسة وفي إطار إشكالية الدراسة والتساؤلات، تم تصميم أداة الدراسة وهي عبارة عن إستبيان يغطي الأبعاد الأربعة الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، القيادة الإدارية، إدارة الموارد البشرية، والقياس والتحليل والتحسين، إضافة إلى البيانات الشخصية المتعلقة بالمسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومكان العمل.

وللتحقق من صدق أداة الدراسة تم حساب معامل ارتباط (بيرسون) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لعبارات و محاور الإستبيان، كما تم التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ارتباط ألفا كرونباخ.

و لقد اقتصرت الدراسة في هذا المجال على موضوع "تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشركة الخزف الصحي" وهي دراسة تطبيقية على العاملين والموظفين في أقسام الشركة بمدينة الميلية - جيجل. يتكون مجتمع الدراسة في هذا البحث من جميع العاملين والموظفين البالغ عددهم (440) مفردة، ونتيجة لتعذر توزيع الإستبيان على جميع العمال إختارنا للدراسة عينة عشوائية بسيطة مكونة من (132) مفردة بدلا من مجتمع الدراسة، بحيث تمثل هذه العينة 30% من مجتمع البحث، قمنا في مرحلة أولى و بمساعدة مسؤول التكوين و التوظيف بالشركة بتوزيع الإستبيان على أفراد العينة مع تقديم الشروحات الضرورية لمضمونه و كيفية ملئه، ثم قمنا في مرحلة ثانية بجمع الإستبيانات الموزعة حيث تم استرجاع (121) إستبيان، و بعد الإطلاع عليها و تحليلها تقرر إلغاء 11 إستمارة، منها 07 إستمارات غير صالحة و 04 فارغة، و بالتالي الإكتفاء بـ (110) إستمارة إستبيان صالحة للتحليل، و بذلك أصبح يقدر عدد مفردات العينة بـ (110) مفردة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لغرض الدراسة استخدمنا مجموعة من الوسائل والأدوات الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات و هي :

1 - التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة، وتحديد استجابات أفرادها إزاء محاور الدراسة المختلفة.

2 - معامل الارتباط بيرسون للتأكد من الصدق البنائي لأداة الدراسة.

3 - معامل ارتباط ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

4 - المتوسطات والانحرافات المعيارية لتحديد ترتيب الأهمية النسبية لاستجابات أفراد الدراسة نحو محاورها الأربعة الرئيسية.

كما تم استخدام البرنامج SPSS للتحليل الإحصائي في المعالجة الإحصائية.

المقدمة.....

حدود الدراسة:

تحددت هذه الدراسة بالمجالات التالية:

المجال البشري:

اقتصرت المجال البشري في هذه الدراسة على العاملين والموظفين في شركة الخزف الصحي من مختلف المستويات الإدارية (عليا، وسطي، تنفيذية).

المجال المكاني:

اقتصرت المجال المكاني في هذه الدراسة على شركة الخزف الصحي.

المجال الزمني:

طبقت الدراسة المسحية التي تمثل الجانب الاستكشافي في هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من السنة الجامعية 2008-2009 .

المجال الموضوعي:

اقتصرت المجال الموضوعي في هذه الدراسة على تناول أربعة محاور أساسية هي: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، القيادة الإدارية، إدارة الموارد البشرية، والقياس والتحليل والتحسين. بهدف تحديد مدى اختلاف رؤية عاملي وموظفي شركة الخزف الصحي نحو المحاور الرئيسية الأربعة باختلاف خصائصهم الديمغرافية.

الخصائص الديمغرافية:

اقتصرت الخصائص الديمغرافية للعاملين والموظفين على أهم السمات التي يمكن أن تؤدي إلى اختلاف رؤيتهم لمحاور الدراسة الأربعة وهي (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل).

هيكل البحث :

تضمنت هذه الدراسة ثلاثة فصول، فصلين نظريين و فصل تطبيقي :

الفصل الأول: وهو عبارة عن مدخل مفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة، تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث تطرقنا في مبحثه الأول إلى ماهية إدارة الجودة الشاملة، من خلال الحديث عن تطورها التاريخي، مفهومها، وكذا أبعادها. أما المبحث الثاني فهو عن عبارة مقارنة بسيطة بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة تحدثنا فيه عن نظام إدارة الجودة الشاملة و عناصر إقامته وكذا مرتكزات هذا المدخل الإداري الحديث وما يميزه عن المدخل الإداري التقليدي. أما المبحث الثالث فهو تبيان للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و نظام إدارة الجودة ISO9000، تطرقنا فيه إلى سلسلة المواصفات القياسية ISO9000، محتواها، وآخر إصداراتها، وكذا علاقتها بإدارة الجودة الشاملة.

المقدمة.....

الفصل الثاني: و كان تحت عنوان المعالم الإرشادية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، اشتمل على ثلاثة مباحث، تطرقنا في المبحث الأول منه إلى مجمل التغييرات التي يتطلبها تطبيق إدارة الجودة الشاملة، و التي تمحورت حول الرسالة و الإستراتيجية، الثقافة و الهيكل التنظيمي، العمليات و أسلوب تنفيذ العمل، و أدوات إدارة الجودة الشاملة، أما المبحث الثاني فتحدثنا فيه عن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة سواء ما تعلق منها بالمبادئ ، القيادة الإدارية، الموارد البشرية، أو القياس و التحليل و التحسين. أما المبحث الثالث فاختص بعملية التطبيق في حد ذاتها تحدثنا فيه عن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة و جدولها الزمني، وما قد يصاحبها من مشاكل أو أخطاء، و كذا بعض النماذج الرائدة في التطبيق.

الفصل الثالث: ويخص الجانب التطبيقي، تعرضنا فيه لدراسة حالة شركة الخزف الصحي بإعطاء نظرة تاريخية حول الشركة في المبحث الأول ، أما المبحث الثاني فتم من خلاله استكشاف نظام إدارة الجودة ISO 9000 المتبع في الشركة، ليتبع في المبحث الثالث بتقييم مدى ملاءمة نظام إدارة الجودة المتبع في الشركة لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال استقصاء آراء موظفيها وعاملها. وأختتم البحث بجملة من النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة بالإضافة إلى إدراج بعض الإقتراحات.