

أثر العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على التحسين المستمر
في المؤسسة الاقتصادية

-دراسة المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو بولاية أدرار-

أ. عوماري فاطمة	د. بوعزة عبد القادر
طالبة دكتوراه بجامعة أدرار	أستاذ محاضر "أ" بجامعة أدرار
عضو مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري	عضو مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري
الافريقي -جامعة ادرار	الافريقي -جامعة ادرار
Omarifatima274@yahoo.fr	Abdelkaderbou@yahoo.fr

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى بيان طبيعة العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة، وكذا أثر هذه العلاقة على التحسين المستمر بالمؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو في ولاية أدرار. فتمت معالجة مجموعة هذا الموضوع من خلال مجموعة من الاستبيانات، استهدفت العاملين في تلك المؤسسات باستخدام SPSS 23.

خلصت الدراسة في الاخير إلى جملة من النتائج، والتي من أهمها: وجود علاقة طردية بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة بالمؤسسات المدروسة، إضافة إلى وجود تأثير قوي للعلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على التحسين المستمر لأداء العاملين وعلى مستوى تطابق المنتجات مع معايير الايزو الواجب احترامها.

Abstract

The purpose of this study is to explain the nature of the relationship between quality audit and quality culture, as well as the impact of this relationship on the continuous improvement of ISO certified institutions in the state of Adrar. The group addressed this issue through a set of questionnaires targeting the employees of these institutions using SPSS.

The study concluded with a number of results, the most

important of which are: The existence of a positive relationship between the quality audit and the quality culture in the studied institutions, in addition to the strong impact of the relationship between quality audit and quality culture on the continuous improvement of the performance of employees and the level of conformity of products with ISO standards to be respected.

مقدمة:

تمثل الجودة في وقتنا الحالي إحدى أهم المميزات التنافسية في السوق المحلية والدولية، ولذا فإن معظم المنظمات تعتمد على الجودة في إنتاجها تلبية لرغبات وتوقعات عملائها، ولتحقيق ذلك كان لزاماً على الإدارة العليا لهذه المنظمات أن تقوم بالتغيير من الثقافة التنظيمية التقليدية إلى ثقافة الجودة، والتي ينظر إليها على أنها القيم والمعتقدات والسلوكيات التي يجب أن تغير في عقلية كل المشاركين في المنظمة، من أجل التوجه نحو تطبيق الأفكار المعاصرة التي تساهم في التطوير والتحسين المستمر للأداء والرفع من جودة المنتجات والخدمات، وباعتبار تدقيق الجودة مرحلة ضرورية ومهمة لمعرفة جوانب القصور أو الخلل لمعالجته، ولإيجاد فرص للتحسين المستمر للمنتجات أو للنظام أو للعمليات أو كلها معاً. وهذا لا يتحقق إلا بترسيخ وتعزيز ثقافة الجودة في كل مستويات المنظمة.

فعلى أساس ما سبق تمحورت إشكالية هذه الدراسة في: ما مدى تأثير العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على التحسين المستمر بمؤسسة تسلقوت بصناعة الانابيب ومؤسسة نفضال غرداية التجارية بولاية أدرار؟

الفرضيات:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة بالمؤسسات محل الدراسة؛

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على التحسين المستمر بالمؤسسة محل الدراسة.

أهداف الموضوع: تتركز أهداف الدراسة فيما يأتي:

• السعي لبلورة مفهوم كل من تدقيق الجودة، ثقافة الجودة والتحسين

المستمر بالاستفادة مما طرحته الأدبيات العلمية،

• دراسة وتفحص العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة لدى

الموظفين في هذه مجموعة من المؤسسات في ولاية أدرار؛

• بيان أثر العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على التحسين

المستمر لدى هذه المؤسسات؛

منهجية الدراسة: لمعالجة الدراسة تم إبتهاج المنهج الوصفي من خلال

وصف كل ما يتعلق بتدقيق الجودة وثقافة الجودة وكذا التحسين المستمر،

وكذا المنهج الاستقرائي من أجل دراسة مدى مساهمة العلاقة بين تدقيق

الجودة وثقافة الجودة في التحسين المستمر، وتعميم النتائج على كافة

مجتمع الدراسة.

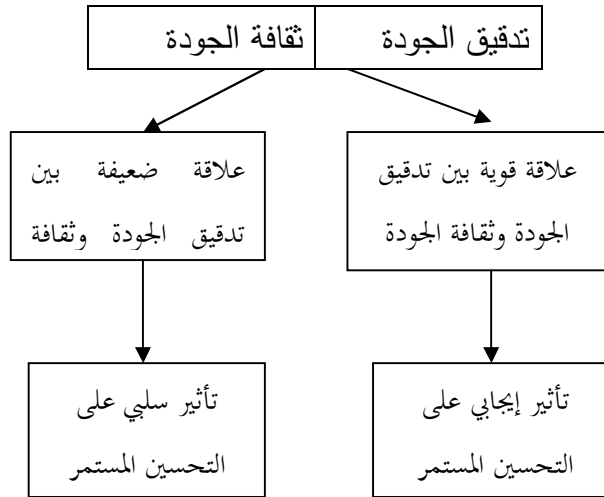
الدراسات السابقة:

1. Abdul Mail ,Pratikto ,Sudjito Subarman ,Purnomo ,Budi santoso ,**Relationship between Qulity Audit and Quality Culture toward Implemetation Consistency of ISO 9000 in Private college Of Sulawesi Province, Indonesia**, article in Internation Education Studies, vol 7, N 9, 2014.

هذه الدراسة المعنونة بـ: " العلاقة بين التدقيق الداخلي للجودة وثقافة الجودة: نحو تطبيق فعال لإيزو 9000 في الكلية الخاصة "سولايبيسي" ولاية اندونيسيا" تهدف إلى بيان أثر التدقيق الداخلي للجودة في تنمية ثقافة الجودة في هذه الكلية الخاصة، فشمّل الاستبيان 178 محاضر، واختبرت هذه الدراسة المؤشرات المؤثرة على نمو ثقافة الجودة ومنه تفعيل تطبيق نظام 9000 لإدارة الجودة في الكلية. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين عناصر تدقيق الجودة الداخلي وثقافة الجودة في الكلية الخاصة "سولايبيسي".

تتميز هذه الدراسة عن الدراسة المذكورة سابقاً في أنها تبحث في أثر هذه العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على التحسين المستمر في المؤسسات الصناعية.

أنموذج ومتغيرات الدراسة: تم اعتماد متغيرين أساسيين هما: تدقيق الجودة وثقافة الجودة، ومتغير تابع هو التحسين المستمر.



المحور الاول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

1-تعريف تدقيق الجودة وأهدافه:

يعرف تدقيق الجودة حسب المواصفة ISO 8402 على أنه: "فحص منتظم ومستقل يهدف لتحديد ما إذا كانت أنشطة الجودة والنتائج ذات الصلة بها تتوافق مع المعايير المخططة، وما إذا كانت هذه المعايير قد تم تنفيذها على نحو فعال وأنها مناسبة لتحقيق الأهداف".¹ كما يعرف على أنه: "عملية تجميع للمعلومات المرتبطة بنظام الجودة وتقييمها بهدف التعرف على حالات عدم الالتزام في النظام حتى يتسنى إقتراح وتنفيذ وتقييم التحسينات الملائمة واتخاذ الاجراءات المصححة".² وبعبارة أخرى، تدقيق الجودة هو عملية الحصول على أدلة (حقائق تدعمها بيانات موثوقة) ذات صلة بالنظام أو العملية أو المنتج الجاري تدقيقه، وهذا من أجل تحديد مدى تطابق ذلك مع المعايير المحددة. ويتم ذلك بكل موضوعية ونزاهة.³ فمن خلال التعاريف السالفة الذكر يتبين ان لتدقيق الجودة عدة أهداف تتمثل أهمها في النقاط التالية:⁴

1. الشهادة بأن المنتجات النهائية صالحة للاستعمال؛

2. الشهادة على مدى تطبيق إجراءات دليل الجودة بالمنظمة؛

3. فحص مدى تنفيذ المتطلبات القانونية والانظمة؛

1 David Mills Miqa, **QUALITY AUDITING**, Springer Science Business Media, 1st Edition, 1993, P 16.

2 محمد هادي العدناني، "مدخل مقترح لتدقيق الجودة () كأحد أنواع الفحص لاغراض خاصة"،

مقال في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة السليمانية، مج 13، ع 45، 2007، ص 227.

3 Arter Dennis. R, Cianfrani Charles. A, and West, John E, 'Jack', **How to Audit the Process Based QMS**, 2ed, ASQ Quality Press , 2012, P5.

4 فؤاد هلال، "الدليل الصناعي إلى إيزو 9000"، تر: أديجي باديرو، دار الفجر، ط2، القاهرة- مصر، 1999، ص 212.

4. التعرف على نواحي القصور في تقديم الخدمة او المنتج؛
5. التأكد من التوافق ومسايرة المواصفات؛
6. التأكد من إتخاذ الإجراءات التصحيحية وأنها فعالة؛
7. تعزيز مفهوم المسائلة والمسؤولية.

أنواع تدقيق الجودة: لتدقيق الجودة عدة أنواع تختلف حسب الجهة التي ينظر بها للتدقيق الجودة، ولكن أغلب الباحثين يتفقون على أن له نوعين واضحين وهما:

- 1/ **التدقيق الخارجي للجودة:** يهدف إلى الوقوف بدقة على مدى جودة المنتجات بناءً على إحتياجات ورغبات الزبائن وكذا توقعاتهم؛ إضافة إلى تقييم نظام وعمليات المنظمة ومدى مطابقتها للمتطلبات والمعايير المطلوبة، لمنحها شهادة الإيزو للجودة؛ وكذا تقييم سياسات وأهداف الجودة المعتمدة في المنظمة ومدى فعاليتها¹ وتقوم به هيئة خارجية للتقييس والمعايرة أو جهة مشرفة تابعة للمنظمة كالموردين أو الزبائن؛
- 2/ **التدقيق الداخلي للجودة:** إذ يقوم المدقق المكلف بالجودة داخل المنظمة بتقييم فعاليات الجودة داخل المنظمة، وتتكون هذه العملية من أربعة أنواع من التدقيق وهي كالتالي:²
- 1/2 **تدقيق نظام الجودة:** أي تقييم مدى فعالية تنفيذ نظام الجودة ويحدد درجة تحقيق الاهداف؛

1 يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار البازوري العلمية، عمان-الأردن، 2009

2 يوسف عبد الإله أحمد، " التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة على وفق إرشادات المواصفة القياسية الدولية أيزو (2002:19011) دراسة حالة في شركة الحفر العراقية/ بغداد"، مقال في مجلة كلية المأمون الجامعة، ع 26، 2015، ص 105.

2/2 **تدقيق عمليات الإنتاج:** ويعني ذلك إجراء تقييم لجودة العمليات ذات الصلة المباشرة بالتصنيع؛

3/2 **تدقيق جودة المنتجات الجاهزة:** أي معرفة مدى مطابقة جودة المنتجات الجاهزة للمواصفات المطلوبة او القياسية، وكذا تقييم مستوى جودة المنتج ومدى ملائمته للإستخدام؛

4/2 **تدقيق سياسة وأهداف الجودة:** إذ يجب أن تكون سياسة الجودة تمتاز بالموضوعية ومعروفة لدى العاملين بالمنظمة، ومعرفة ما إذا طبقت كافة أهداف الجودة.

2- **تعريف ثقافة الجودة:** قبل التعرف على ثقافة الجودة سيتم ذكر تعريف للثقافة التنظيمية، والتي تعرف أنها: مجموعة القيم والمعتقدات المشتركة، والتي تعد كدليل ينتج من خلاله معايير تؤثر بشكل كبير على سلوكيات الأفراد والمجموعات داخل المؤسسة¹. ومنه فإن ثقافة الجودة على أنها: "نموذج مكون من العادات والمعتقدات والسلوكيات المتعلقة بالجودة، العادة وهي عبارة عن مميزات شخصي متنامي يصاغ من خلال الخبرة في الحياة، المحيط، المميزات الطبيعية. طبيعة أو خبرات الآخرين. المعتقد هو الثقة الموضوعية في حقيقة شيء أو وقائع ما، أي من خلال الخبرة الشخصية او خبرات الافراد الاخرين. بينما السلوك فيبرز من خلال المعتقدات الظاهرية لما أريد قوله أو فعله"².

1 يوسف مسعداوي، "أساسيات في إدارة المؤسسات"، دار هومه، ط2، الجزائر، 2014، ص435.
2 Abdul Mail ,Pratikto ,Sudjito Subarman ,Purnomo ,Budi santoso ,**Relationship between Qulity Audit and Quality Culture toward Implemetation Consistency of ISO 9000 in Private college Of Sulawesi Province, Indonesia**, article in Internation Education Studies, vol 7, N 9, 2014, p176.

وهناك من يرى بأنه من السهل التعرف على المنظمات التي تتمتع بثقافة الجودة من خلال القيم المعتمدة من طرف الإدارة أو العاملين، والتي من أهمها ما يلي:¹

1/الأفعال تتطابق مع الاقوال والشعارات؛
2/ آراء الزبائن مهمة جداً في التحسين المستمر؛
3/الموظفون يشاركون في كافة الأنشطة مع ضرورة وجود برامج لتمكينهم؛

4/ يتم إنجاز العمل من خلال بناء فرق للعمل مثل: حلقات الجودة؛
5/ التدريب والتعليم المستمر للموظفين وعلى كافة المستويات، ويمتلكون مهارات والقدرات اللازمة للتحسين المستمر؛
6/ وجود نظام للحوافز قائم على أساس المساهمات في التحسين المستمر للجودة؛

7/ ضرورة تنفيذ الأعمال دون أخطاء من المرة الاولى.
من خلال التعريفين السابقين وتعريف أخرى نستخلص أن ثقافة الجودة عبارة عن: مجموعة متناسقة من القيم والمعتقدات والسلوكيات المتعلقة بالجودة، والتي يمارسها الموظفون والإدارة أثناء فترات العمل لمسايرة التطور الحاصل في بيئة العمل الداخلية والخارجية.

1 صلاح الدين حسن السبسي، " الاستراتيجيات الحديثة في إدارة الشركات مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة"، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة-مصر، 2011، ص 494/495.

3-التحسين المستمر: يقوم التحسين المستمر على فكرة أن كل شيء قابل للتحسين بصفة مستمرة، إذ يعرف على أنه: "المراقبة المستمرة لكل مرحلة من مراحل العمليات، فيتم تحديد الأخطاء مسبقاً ومعرفة أسبابها ومعالجتها قبل وقوعها، والتطلع باستمرار لتقديم منتج أفضل يواكب التغيير في رغبات العملاء"¹. كما يعرف التحسين المستمر وفق المواصفة ISO 8402 على أنه: "مجموعة الإجراءات التي تتخذها المنظمة لتعظيم كفاءة الأنشطة والعمليات وفاعليتها بغية تقديم منافع مضافة لكل من المنظمة والزيون"².

ويجب على المنظمة إتباع عدة خطوات ممنهجة لإجراء تحسينات مستمرة للجودة، ومن بين هذه المناهج ثلاثية جوران للتحسين المستمر والمتمثل في التالي:³

1/ **التخطيط للجودة:** وذلك من خلال تطوير البضائع، الأنظمة والعمليات اللازمة لتلبية رغبات وتوقعات العملاء وبمشاركة جميع المستويات التشغيلية؛

2/ **الرقابة على الجودة:** ويتم ذلك بقياس الأداء الجودة الفعلي ومقارنته مع الأهداف المسطرة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة وجود

1 بوحروود فتيحة، "إدارة الجودة في منظمات الأعمال: النظرية والتطبيق"، دار المسيرة، ط1، عمان-الأردن، 2015، ص 142.

2 مسير إبراهيم الجبوري، "إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية"، معهد الإدارة العامة، الرياض-المملكة العربية السعودية، 2010، ص208.

3 خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، "إدارة الجودة في المنظمات المتميزة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009، ص ص 273/272.

إختلال بين الأداء الفعلي والأهداف الموضوعية؛

3/ تحسين الجودة: وهي عملية مستمرة ودائمة، وتستلزم تواجد فرق عمل على مستوى المنظمة تهتم بالتحسينات المطلوبة ولها القدرة على حل المشكلات، وكذا وضع المعايير الرقابة التي تضمن تحقيق الأهداف وتقويم الإنحرافات.

أهمية التحسين المستمر: تتجلى أهمية التحسين المستمر في منظمة ما في الفوائد التالية:¹

- تعزيز القيمة للزبون من خلال منتجات وخدمات جيدة وعالية الجودة؛
- تقليل الاخطاء والوحدات التالفة وهدر الموارد؛
- تحسين إستجابة المنظمة وأداء العاملين؛
- تحسين الانتاجية والفاعلية في إستخدام الموارد جميعها.

المحور الثاني: أثر تدقيق الجودة على تنمية ثقافة الجودة

1/ العلاقة بين تدقيق الجودة الداخلي وثقافة الجودة: لتدقيق الجودة الداخلي أثر في تنمية ثقافة الجودة في المؤسسة وهذا ما توصلت إليه الدراسة التي قام بها " Abdul Mail and other " حول العلاقة بين التدقيق الداخلي للجودة وثقافة الجودة: نحو تطبيق فعال لإيزو 9000 في الكلية الخاصة "سولايبسي" ولاية اندونيسيا"، فتوصل الباحثون في هذه الدراسة إلى ما يلي:²

1 مسير إبراهيم الجبوري، "إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية مرجع سبق ذكره، ص209.
2 Abdul Mail , op.cit, p181/182.

1-1 علاقة تدقيق العمليات بثقافة الجودة: لتدقيق العمليات تأثير القوي على ثقافة الجودة بمعامل يقدر بـ 0.894، إذ يساهم تدقيق العمليات في تعظيم القدرات الشخصية والحصافة لدى الموظفين، إضافة إلى تنمية المهارات الفنية والابداع الفكري لديهم، والذي بدوره يساهم في تقديم خدمة بأعلى جودة ممكنة، كما يسمح للمنظمة بالحصول على تغذية عكسية تمكنها من الحفاظ على قيمة مخترعاتها وتطوير الأداء؛

1-2 علاقة تدقيق المنتجات بثقافة الجودة: يعد تدقيق المنتج هو ثاني المتغيرات الأكثر تأثيراً على ثقافة الجودة بمعامل 0.879، وذلك من خلال تنمية القدرات الابداعية المتميزة والمهارات الوظيفية لدى هيئة التدريس والادارة لتحقيق خريجين لهم القدرات ومهارات عالية تتوافق وتخصصاتهم؛

1-3 علاقة تدقيق النظام بثقافة الجودة: هو ثالث المؤشرات تأثيراً على ثقافة الجودة بمعامل 0.795، إذ أن تطبيق معايير الجودة وكذا الأهداف المسطرة في لوحة القيادة يتطلب فهم التفاعل الحاصل بين العمليات الداخلية وجعلها متناسقة لتشكل نظام متكامل وموحد، وتعد مشاركة الموظفين في إدارة الجودة ضرورية ذات التأثير الملحوظ على أداء المنظمة.

كما أضاف " Abdul Mail and other " أن العلاقة بين الأنواع الثلاثة لتدقيق الجودة الداخلي قوية ومتداخلة فيما بينها وتتم بشكل منظم، دوري وآنلي، ولها تأثير على ثقافة الجودة لدى الموظفين؛ إذ أن تقارير التدقيق ستأثر على إجراءات العاملين ومنه سلوكياتهم وقيمتهم،

وتصبح في شكل خبرة مهنية، وبذلك تصبح ثقافة الجودة أكثر قوة. بصفة عامة يمكن القول أن العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة تكمن في ترسيخ القيم والاعتقادات والتقاليد التي تدعم تطبيق الممارسات والمفاهيم المتعلقة بالجودة، فجميع العمليات، الاهداف، الاستراتيجيات، المنتجات ونظام الجودة بالمنظمة هي نتاج لثقافة الجودة السائدة بها، في حين أن تدقيق الجودة ينصب على تقييم هذا الناتج والسعي لجعله يتناسب مع المعايير والاهداف المسطرة. فكلما كانت العلاقة قوية بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة كلما أدى ذلك إلى تحقيق التميز في إنتاج وتقديم خدمات ذات جودة عالية، وكذا تنمية الميزة التنافسية للمنظمة في ظل التطورات الحاصلة في بيئها الداخلية والخارجية، ومنه زيادة حصتها في السوق وارتفاع نسبة الأرباح المحققة.

2/ دور العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة في التحسين المستمر:

إن لهذه العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة دور مهم في التحسين المستمر للجودة، ويتجلى ذلك في حلقة "إدواردز ديمنج" للتحسين المستمر (Plan, Do , check , Act).

حلقة ديمنج لتحسين الجودة (PDCA): هي إحدى الدعائم الأساسية في إدارة الجودة الشاملة، والتي من خلالها يمكن للمنظمات تحقيق تحسينات جوهرية على عملياتها مما يساهم في التحسين لمستوى الجودة وتحقيق أعلى مستويات إرضاء العملاء. إذ تشمل هذه الحلقة المستمرة أربع خطوات مهمة تمثل المراحل التطبيقية في عملية التحسين

المستمر في أي منظمة كانت إنتاجية أو خدمية. هذه الحلقة تبين بشكل أوضح أهمية العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة ودورها في التحسين المستمر لدى المؤسسات.¹

تتمثل الخطوات الأساسية لحلقة ديمينج (PDCA) في التالي:²

1/ خطط (Plan): أي تخطيط ما يجب أن يفعل؛ من خلال تحديد الاهداف والعمليات الضرورية لإنتاج منتج يستجيب والمواصفات المطلوبة أو المرغوبة من طرف العملاء؛

2/ نفذ (Do): وفي هذه المرحلة يتم تنفيذ ما تم تخطيطه، بمشاركة جميع الجهات التي لها علاقة بالتنفيذ؛

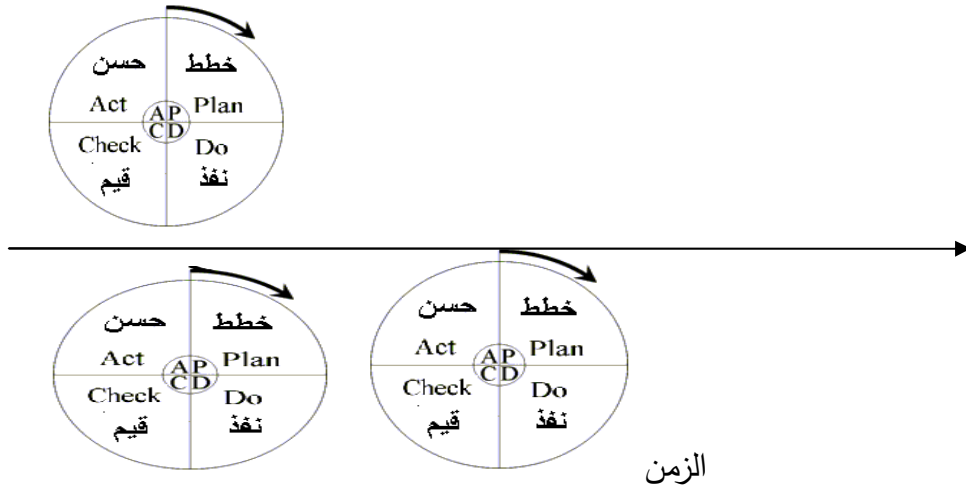
3/ قيم أو افحص (check): يتم في هذه المرحلة يتم تقييم ودراسة النتائج المتحصل عليها من العملية وهذا بمقارنتها مع الأهداف والمواصفات المراد تحقيقها؛

4/ حسن (Act): بناءً على نتائج التقييم يتم إجراء التحسينات والتعديلات على العمليات أو المنتج، وبذلك تعود العملية إلى المرحلة الاولى؛ من أجل بدء الدائرة من جديد للتحقق من ظهور مشاكل جديدة ومنه تطوير الخطط لحلها.

1 محمد أحمد عيشوني، "الدليل العملي للتحسين المستمر للعمليات باستخدام الادوات الاساسية السبع للجودة"، دار الاصحاب للنشر والتوزيع، ط2، السعودية، 2010، ص ص 13/14.

2 مسير إبراهيم الجبوري، "إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية"، مرجع سبق ذكره، ص 218.

الشكل (01-02) حلقة ديمنج للتحسين المستمر



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: محمد أحمد عيشوني،
"الدليل العملي للتحسين المستمر للعمليات باستخدام الأدوات الأساسية
السبع للجودة"، مرجع سبق ذكره، ص 14.

من خلال الشكل أعلاه يلاحظ بأن للعلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة
الجودة دور مهم التحسين المستمر؛ وذلك لأنه هذه الدورة المستمر وتفيد
المنظمة في:

1/ مراجعة ما سبق: من خلال فحص وتقييم العمليات والمنتجات ونظام
الإدارة والخروج بتقرير حول مدى كفاءتها لتحقيق الأهداف المسطرة،
إضافة إلى معرفة مدى تطبيق المعايير القياسية مع تحديد مجال
القصور في ذلك لتصويبه؛

2/ اتخاذ قرار مبني على معلومات أكيدة: من خلال الإعتماد على نظام

للمعلومات فعال وأني ويرتبط مباشرة بمصادر المعلومات اللازمة، سواءً
المثائية من التغذية العكسية الداخلية أو الخارجية ؛
3/ عدم تكرار نفس الأخطاء: من خلال إكتشاف الأخطاء والمشكلات
والعمل على تشخيصها؛ ومن ثم إتخاذ كافة الاجراءات التي تحد من
تكرارها مستقبلاً، والحرص على إنجاز العمل صحيح من المرة الاولى؛
4/ التحسين والتطوير المستمر: فبمجرد عدم تكرار الأخطاء وإجراء
التصحيات اللازمة وكذا الاعتماد على التغذية العكسية وترسيخ ثقافة
الجودة؛ فهذا سيؤدي إلى التحسين والتطوير المستمر .
5/ تقوية ثقافة الجودة لدى المنظمة: فمن خلال إستمرار الدورة تصبح
قيم وقناعات وتوقعات العاملين أكثر إرتباطاً بالجودة من فترة لأخرى،
وهذا يتوقف على قناعة الإدارة العليا بأهمية الجودة في حياة المنظمة؛
6/ إنتاج منتجات أو تقديم خدمات ترقى وتوقعات العملاء بشكل
مستمر .

كما يمكن أن نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن هذه الحلقة
المستمرة تربط بين الادارة والعاملين والقائمين على المراقبة والمراجعة،
فهي بذلك تعزز ثقافة التغيير من أجل الجودة بإشراك جميع الاطراف
المعنية لتقديم منتج أو خدمة ذات جودة عالية ترقى لتوقعات العملاء .

المحور الثالث: الجانب التطبيقي للعلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة

الجودة في التحسين المستمر

أولاً : مجتمع وعينة الدراسة

لقد انحصر هذا البحث بالعرض والتحليل لمجتمع العاملين في المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو او التي هي في طريقها للحصول على الشهادة بولاية أدرار وهي:

1. مؤسسة تمسلقوت لصناعة الأنابيب بولاية أدرار: أنشأت في 20/11/2002م، وهي أول مؤسسة في الولاية والوحيدة التي تنتج أنابيب من نوع PVC. وتم اختيار هذه المؤسسة لأنها تحصلت على شهادة الجودة رقم ISO 9001، بالإضافة إلى التسجيل في مواصفة ISO14001 الخاصة بالسلامة البيئية، و ISO18001 الخاصة بالرعاية الصحية والسلامة.

2. مؤسسة نفضال غرداية: أنشئت الوكالة التجارية نفضال أدرار في جانفي 2008 بقرار من المديرية العامة رقم 767R18M1 المؤرخ في 2007، وألحقت بمقاطعة التسويق غرداية، في إطار إعادة هيكلة شركة نفضال، وفي نهاية 2008 تم ربط مركز التوزيع CDD بالوكالة التجارية أدرار، ليتم سنة 2009 استحداث المصلحة التجارية والتي أسندت لها مهمة مراقبة تسيير المحطات، تم إنشاء مصلحة الأمن الصناعي حيث تتمثل مهمتها الرئيسية في وضع قوانين وتعليمات الخاصة بالأمن الصناعي في مجال تخزين وتوزيع المنتجات البترولية، وهي مسجلة للحصول على شهادة الايزو ISO 9001:2008.

وقد تم توزيع 50 إستمارة على مدرء، موظفي وعاملي مؤسسة تمسلقوت ومؤسسة نفضال غرداية- أدرار، وتم استرجاعها كلها وهي صالحة للدراسة بنسبة 100%، وبعد جمع الاستمارات تم تفرغ إجابات العينة حسب مقياس ليكرت كما يلي:

التقدير	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

تهدف هذه الفقرة إلى عرض آراء العينة باستخدام بعض الأساليب الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، وقد تم تقسيم إلى أربعة أقسام وهي:

المحور الاول: يتكون من أسئلة تهدف للتعرف على العوامل الديمغرافية لموظفي وعاملي المؤسسات المدروستين مؤسسة تمسلقوت ومؤسسة نفضال غرداية-ادرار؛

المحور الثاني: ويتكون من مجموعة الاسئلة حول المتغير المستقل 01 تدقيق الجودة؛

المحور الثالث: وتمحورت اسئلته حول ثقافة الجودة كمتغير مستقل 02؛
المحور الرابع: ويضم أسئلة حول العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة بالمؤسسات المدروسة؛

المحور الخامس: ويتكون من أسئلة حول أثر هذه العلاقة على التحسين المستمر كمتغير تابع.

2/ نتائج الدراسة: سيتم التعرض إلى التحليل الوصفي لخصائص العينة، واختبار الفرضيات كما يلي:

1.2 التحليل الوصفي لخصائص العينة: وفيما يلي وصف للخصائص الديمغرافية والوظيفية لأفراد العينة من حيث (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية والوظيفة المشغولة)، وفيما يلي الجداول رقم (1)، (2) و(3) توضح خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (1-3): خصائص العينة (الجنس والمستوى التعليمي)

المستوى التعليمي		الجنس			
%	التكرار	نوع المستوى التعليمي	%	التكرار	الفئة
22%	11	دبلوم متوسط	86%	43	الذكر
46%	23	بكالوريا	14%	07	أنثى
24%	12	جامعي			
08%	04	دراسات عليا			
100%	50	المجموع	100%	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات نظام spss23

فمن خلال استعراض البيانات الواردة في الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة الذكور قد بلغت (86%) تقريبا، وهذا الأمر طبيعي، لأن العمل في المؤسسات الصناعية لا يساعد الإناث نظراً لصعوبة العمل وبعدهم مقر المؤسسة عن وسط المدينة، كما يوجد تقريبا 46% لهم مستوى البكالوريا تخصص العلوم التقنية، في حين أن باقي العمليات الأخرى كالتجارية والمالية والإدارية... فيشرف عليها رؤساء أقسام ومشرفين لهم شهادة جامعية أو دراسات عليا والتي تمثل تقريبا (32%)، وهذا نظراً لما

لهذه العمليات من مميزات ووزن في الإدارة والتسيير الجيد لهذه المؤسسات، إذ يدل ذلك على الأهمية الكبيرة التي توليها هذه المؤسسات للمستوى التعليمي في التعيين.

الجدول رقم (3-2): خصائص العينة (الوظيفة والخبرة المهنية)

الخبرة المهنية			الوظيفة		
%	التكرار	الفئة	%	التكرار	الفئة
18%	09	أقل من 05 سنوات	20%	10	مدير مصلحة
60%	30	من 06 إلى 10 سنوات	24%	12	رئيس قسم
22%	11	أكثر من 10 سنوات	20%	10	موظف
			36%	18	عامل
100%	50	المجموع	100%	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات نظام spss23 من خلال الجدول رقم (2) يتبين أن حوالي 56% من المبحوثين هم العمال وموظفي الإدارة الدنيا، وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسات الصناعية. وهذا يعد أمر مهم بالنسبة للدراسة، لأن ثقافة الجودة هي نتاج لسلوكات ومعتقدات وقيم العاملين والموظفين التي لها علاقة بالجودة بشكل أساسي، كما أن حوالي (60%) من عينة الدراسة لديهم خبرة أكثر من 06 سنوات إلى 10 سنوات في الوظيفة الحالية، فهذا يدل على وجود استقرار في الوظائف الإدارية نظرا لحدثة نشأت هذه المؤسسات.

الجدول رقم (3-3): أعمار عينة الدراسة

عمر العاملين		
%	التكرار	المجال
%78	39	أقل من 25 سنة
%14	07	من 25 إلى 35 سنوات
%08	04	من 36 إلى 46 سنة
00	00	أكثر من 46 سنة
100%	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات نظام spss 23

يظهر جلياً من خلال الجدول اعلاه أن ما يمثل 78% من الفئة المبحوثة أعمارهم أقل من 25 سنة؛ أي أن العاملين في هذه المؤسسات أغلبهم شباب، وهذا راجع كما ذكر سابقاً لحدائث نشأتها، ويعد ذلك فرصة أمام هذه المؤسسات لبناء ثقافة جودة قوية لدى العاملين وتوفير كافة المتطلبات لتنمية قدراتهم وخبراتهم المهنية.

ثانياً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

1. محور ثقافة الجودة في المؤسسة محل الدراسة

الجدول (3-4) متوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

عبارات المحور الأول	المقياس	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النتيجة
1. تشجيع الإدارة للعاملين لتطبيق مفهوم الجودة؛	التكرار	00	00	06	31	13	4.12	0.594	0.144	4
	النسبة	00	00	12%	62%	26%				
2. الترتيب وتعليم مستمر للموظفين لتنمية قدراتهم؛	التكرار	00	00	00	34	16	4.32	0.471	0.109	01
	النسبة	00	00	00	68%	32%				
3. التعاون بين الموظفين لإنتاج العمل وحل المشكلات؛	التكرار	00	00	01	22	27	4.52	0.544	0.120	3
	النسبة	00	00	2%	44%	54%				
4. سهولة الحصول على المعلومة المناسبة بكل شفافية وفي الوقت المناسب؛	التكرار	00	00	01	32	17	4.32	0.513	0.118	2
	النسبة	00	00	2%	64%	34%				
5. قيادة المؤسسة تعزز ثقافة الجودة وتبناها كسلوك.	النسبة	00	00	04	24	22	4.36	0.631	0.144	4
	التكرار	00	00	8%	48%	44%				

لعبارة المحور الثاني.

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات نظام spss 23

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لكل فقرات المتغير المستقل يفوق المتوسط الحسابي النظري (3.40)، أي أن معظم الاجابات كانت بعبارة "موافق" ، ويلاحظ كذلك أن الاتفاق ازداد حول الفقرة رقم (02) والتي تدل على أن العاملين يتلقون تدريبات وتعليم مستمر لتنمية قدراتهم ومهارتهم المهنية، وذلك بمعامل الاختلاف يقدر ب 0.109، وهذا الامر يعتبر ضرورياً للعاملين نظراً لحدثة نشأة هذه المؤسسات، كما يعتبر ضرورة حتمية لمسايرة رغبات الزبائن المتغيرة

والتطورات الحاصلة في بيئة النشاط الذي تنشط فيه، أما المرتبة الثانية فكانت للفقرة رقم (04) بمعامل اختلاف 0.118 والتي تمحورت حول سهولة الحصول على المعلومة المناسبة بكل شفافية وفي الوقت المناسب، ويدل ذلك على وعي الإدارة بمدى أهمية المعلومة في العملية الانتاجية، أما المرتبة الثالثة فكانت للفقرة رقم 03 بمعامل اختلاف 0.120، وهذا راجع للتعاون والاحترام المتبادل بين العاملين اثناء العمل، غضافة إلى تكوين فرق لحل المشكلات التي تواجهها المؤسسة تشمل ممثلي جميع المستويات الادارية، وجاءت الفقرة رقم 05 ورقم 01 في المرتبة الرابعة بمعامل اختلاف يقدر بـ 0.144، أن الإدارة العليا تسعى لبناء ثقافة جودة قوية من خلال توفير متطلبات تطبيق الجودة وكذا تشجيع العاملين على إعتقاد الجودة في كل تصرفاتهم وأعمالهم داخل المؤسسة ويظهر ذلك جلياً من خلال شهادات الايزو المذكورة سابقاً التي تحصلت عليها مؤسسة تمسلقوت وكذا سعي مؤسسة نفضال غرداية- أدرار للحصول على شهادة الايزو ISO 9001:2008.

من خلال ما سبق ذكره يمكن القول أن العينة المبحوثة تتمتع بقدر لا بأس به من ثقافة الجودة، إنطلاقاً من القيم والسلوكيات والمعتقدات التي تمارسها أفراد العينة في الواقع العملي.

2. محور تدقيق الجودة بالمؤسسة محل الدراسة الجدول (3-5) متوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لعبارات المحور الثالث

النتيجة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المقياس	عبارات المحور الثالث
02	0.107	0.495	4.60	30	20	00	00	00	التكرار	6. ممارسة نشاط تدقيق الجودة الداخلي بالمؤسسة
				60	40	00	00	00	النسبة%	
05	0.137	0.611	4.44	25	22	03	00	00	التكرار	7. تمتع مدقق الجودة الداخلي بالإستقلالية
				50	44	6	00	00	النسبة%	
06	0.142	0.596	4.18	14	31	05	00	00	التكرار	8. اعتماد مؤسسة على تدقيق الجودة للتأكد من جودة المنتجات؛
				28	62	10	00	00	النسبة%	
01	0.1	0.476	4.76	39	10	01	00	00	التكرار	9. يساهم تدقيق الجودة في تقديم منتجات وخدمات تتوافق مع معايير الأيزو
				78	20	2	00	00	النسبة%	
04	0.113	0.525	4.64	33	16	01	00	00	التكرار	10. يساهم تدقيق الجودة في تحقيق أهداف ولستراتيجيات المؤسسة؛
				66	32	2	00	00	النسبة%	
03	0.112	0.495	4.40	20	30	00	00	00	التكرار	11. يساعد تدقيق الجودة في حصول المؤسسة على إشهادة الأيزو؛
				40	60	00	00	00	النسبة%	

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات نظام spss 23

تمت معالجة هذا المتغير من خلال العبارات الموضحة في الجدول أعلاه حيث حققوا متوسطاً حسابياً عاماً 4.50 وهو أعلى من (3.40)، ويبدل ذلك على وجود اتفاق كبير جداً بين أفراد عينة الدراسة ويزداد الاتفاق حول الفقرة رقم (09) ذات معامل الاختلاف 0.1، والتي احتلت المرتبة الأولى من إجابات أفراد العينة المدروسة، وهذا

يعني أن تدقيق الجودة يؤثر بشكل كبير على مستوى جودة المنتجات وتقدير مدى توافقها مع المعايير الايزو الواجب إحترامها للحصول على الشهادة، واحتلت المرتبة الثانية الفقرة (06) بمعامل اختلاف يقدر ب 0.107، مما يدل على أنه يتم ممارسة نشاط تدقيق الجودة على مستوى المؤسسة تمسلقوت بينما مؤسسة نفضال غرداية أدرار فأنها تخضع لتدقيق الجودة أنطلاقا بصفة دورية من طرف المديرية العامة الموجودة في غرداية، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة (11) ب 0.112 كمعامل اختلاف، وبديل ذلك على وعي عينة الدراسة بدور تدقيق الجودة الداخلي والخارجي في الحصول على شهادة الايزو، كما أن الادارة تستعين بتدقيق الجودة لمعرفة مدى توفيقها في تطبيق المعايير المطلوبة، وكانت المرتبة الرابعة من نصيب الفقرة (10)؛ إذ ان التقرير النهائي الذي يخرج به مدقق الجودة تستفيد منه الادارة العليا من خلال التغذية العكسية ومعرفة الاختلالات ومنه إتخاذ الاجراءات التصحيحية لتحقيق الاهداف والاسراتيجيات المسطرة مسبقاً، بعدها تأتي الفقرة (07) التي تقيس مدى إستقلالية مدقق الجودة الداخلي بمعامل اختلاف 0.137، ويفسر ذلك الاستقلالية المحدودة لمدقق الجودة مقارنة بمدقق الجودة الخارجي، وأخيراً الفقرة (08) التي تدل على مدى اعتماد المؤسسة على تدقيق الجودة للتأكد من جودة المنتجات بمعامل اختلاف يقدر ب 0.142 وهذا راجع لوجود عدة أساليب أخرى لقياس جودة المنتجات إضافة إلى تدقيق الجودة.

من خلال ما سبق يمكن القول بأنه يتم ممارسة تدقيق الجودة الداخلي على مستوى هذه المؤسسات وتخضع لتدقيق الجودة الخارجي للحصول على إشادة الايزو، وهذا يجعل المؤسسة تستفيد من عدة مزايا، ولكن يجب إعادة النظر في مدة إستقلالية مدقق الجودة الداخلي.

2. محور العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول (3-6) متوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لعبارات المحور الرابع.

عبارات المحور الرابع	المقياس	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النتيجة
12. مساهمة تدقيق الجودة في تحسين وتصويب أداء العاملين؛	التكرار	00	00	00	16	34	4.68	0.471	0.100	02
	النسبة	00	00	00	30%	70%				
13. لتدقيق الجودة دور إكساب العاملين قيم وسلوكيات واعتقادات لها علاقة بالجودة؛	التكرار	00	00	02	36	12	4.18	0.536	0.128	04
	النسبة	00	00	4%	72%	24%				
14. لتدقيق الجودة دور تنمية الخبرات والقدرات الإبداعية للعاملين؛	التكرار	00	00	02	32	16	4.26	0.591	0.138	05
	النسبة	00	00	4%	64%	32%				
15. يعمل تدقيق الجودة على تعزيز وتقوية ثقافة الجودة؛	النسبة	00	00	00	23	27	4.54	0.503	0.110	03
	التكرار	00	00	00	46%	54%				
16. يساعد تدقيق الجودة في توجيه الإدارة العليا.	النسبة	00	00	00	08	42	4.84	0.370	0.07	01
	التكرار	00	00	00	16%	84%				

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات نظام spss 23

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة حققت متوسطاً حسابياً مرجحاً يقدر بـ 4.42 وهذا يدل على اتفاق عينة الدراسة على عبارة "موافق" للإجابة على أسئلة هذا المحور. كما يدل على وجود علاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة؛ حيث جاءت الفقرة رقم (16) في المرتبة الأولى بمعامل اختلاف 0.07، إذ تقيس هذه العبارة مدى مساهمة تدقيق الجودة في توجيه الإدارة العليا، وذلك من خلال نتائج التقرير النهائي لمدقق الجودة الذي

يبين للإدارة العليا مواطن القوة والضعف في العملية الانتاجية والنظام أيضاً، والعمل على توفير المستلزمات الضرورية لتحويل نقاط الضعف إلى نقاط قوة، واحتلت المرتبة الثانية الفقرة (12) بمعامل اختلاف يقدر بـ 0.100، مما يدل على أن تدقيق الجودة يساهم في تحسين أداء العاملين من خلال تصويب سلوكياتهم وتصرفاتهم قبل وأثناء وبعد القيام بالعمل، وهذا حسب رأي العينة المدروسة، واحتلت المرتبة الثالثة الفقرة (15)، وهذا يفسر مساهمة تدقيق الجودة في تعزيز ثقافة الجودة لدى العاملين من خلال تشجيعهم على القيام بالأعمال الموكلت لهم صحيحة وجودة عالية من المرة الأولى، وكانت المرتبة الرابعة من نصيب الفقرة (13) بمعامل اختلاف يساوي 0.128؛ فمن خلال العبارة (15) سيترسخ مع مرور الوقت جل التصرفات والسلوكيات اليومية في شكل معتقدات وقيم يعتاد عليها العاملين للأداء أعمالهم، وهذا يدل على أن لتدقيق الجودة دور في إكساب العاملين قيم وسلوكيات واعتقادات لها علاقة بالجودة، وأخيراً العبارة (14) في المرتبة الخامسة بمعامل اختلاف 0.138، فمن خلال النقائص أو الاختلالات التي يبينها مدقق الجودة في تقريره، وكذا المشاكل التي تواجه العاملين، فهذا يجعلهم يحرصون على تفاديها في المرة القادمة واكتشاف طرق جديدة لأداء أعمالهم، مما يؤدي إلى تنمية خبراتهم وقدراتهم الابداعية.

ومنه يمكن القول بأن لتدقيق الجودة عدة أدوار مهمة تساهم في تعزيز وتقوية ثقافة الجودة لدى عينة الدراسة. وهذا يتوقف على مدى معرفة العاملين بأهمية تدقيق الجودة والمزايا التي تستفيد منها المؤسسة والعاملين، وكذا توفر ثقافة التغيير من أجل الجودة وعدم سيطرة الأفكار الخاطئة عنه، لأن ذلك يجعل هذه العلاقة ضعيفة؛ وبذلك لا تحقق هذه الاخيرة الأهداف المنوطة بها.

3. محور العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة ودورها في التحسين المستمر

الجدول (3-7) متوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لعبارات المحور الخامس.

عبارات المحور الخامس	المقياس	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النتيجة
17. تساعد هذه العلاقة التحسين المستمر لجودة منتجات	التكرار	00	00	02	40	08	4.10	0.494	0.120	02
	النسبة	00	00	4%	80%	16%				
18. تساهم هذه العلاقة في خفض التكاليف؛	النسبة	00	00	01	25	24	4.46	0.542	0.121	03
	التكرار	00	00	2%	50%	48%				
19. تساهم هذه العلاقة في تحسين رضا العملاء؛	النسبة	00	00	00	22	28	4.56	0.501	0.109	01
	التكرار	00	00	00	44%	56%				
20. تساهم هذه العلاقة في عدم تكرار الأخطاء في المرة القادمة؛	التكرار	00	00	01	31	18	4.36	0.525	0.120	02
	النسبة	00	00	2%	62%	36%				

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات نظام spss 23

من خلال الجدول نلاحظ أن العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة ودورها في التحسين المستمر حققت متوسطاً حسابياً مرجحاً العام 4.37 مما يدل على موافقة معظم أفراد العينة على أسئلة هذا المحور. إذ جاءت الفقرة رقم (19) في المرتبة الأولى بمعامل اختلاف يساوي 0.109، والتي تعبر عن دور العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة في التحسين المستمر لرضا العملاء عن المنتجات، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة (17) و(20) بمعامل اختلاف يقدر بـ 0.120، مما يدل على أن هذه العلاقة تساهم في التحسين المستمر لجودة المنتجات

إنطلاقاً من حرص العاملين على عدم تكرار الأخطاء والاختلالات في المرات القادمة حسب رأي العينة المدروسة، وأنت بعدها في المرتبة الرابعة الفقرة (18) وهذا يدل على أنها أيضاً تساهم في خفض تكاليف العملية الانتاجية وغيرها من خلال تقليص الهدر والحرص على الاستغلال الامثل للموارد.

وعلى هذا الاساس يمكن القول أنه لهذه العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة أثر في التحسين المستمر لرضا العملاء وجودة المنتجات.

5/ إختبار صدق الاستمارة:

الجدول (3-8) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

عدد العبارات	معامل الثبات	الصدق
20	0.795	0.891

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات نظام spss 23.

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة، وقد بلغت لجميع فقرات الاستبانة 0.795، وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة وقد بلغت 0.891 وهذا يعني ثبات مرتفع ودال إحصائياً وهو يعطي نفس النتائج إذا ما تم تطبيقه على نفس العينة.

ثانياً: إختبار الفرضيات

من أجل تحليل البيانات واختبار الفرضيات تم الاستعانة بالأدوات المتوفرة في البرنامج الإحصائي SPSS مثل الوسط الحسابي، الانحراف

المعياري، ومعامل الاختلاف، وكذا اختبار Pearson من أجل إثبات أو نفي الفرضيات.

1) اختبار الفرضية الأولى:

الجدول (3-9) معامل الارتباط ودرجة المعنوية للفرضية 01

معامل الارتباط R	درجة المعنوية sig
0.562	0.01

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات نظام spss 23

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة يساوي 0.562، وبما أن قيمة درجة المعنوية 0.01 وهي قيمة أقل من الدرجة المأخوذة 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية المتمثلة في: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة بالمؤسسات محل الدراسة". ونقبل الفرضية البديلة والمتمثلة في: H_1 / توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة بالمؤسسات محل الدراسة."

وتدل قيمة معامل الارتباط على وجود علاقة طردية متوسطة نوعا ما بين دور تدقيق الجودة وثقافة الجودة حسب آراء العينة المبحوثة.

2) اختبار الفرضية الثانية

الجدول (3-10) معامل الارتباط ودرجة المعنوية للفرضية 02

معامل الارتباط R	درجة المعنوية sig
0.755	0.01

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات نظام spss 23

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين أثر العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على التحسين المستمر يساوي 0.755، وبما

أن قيمة درجة المعنوية 0.01 وهي قيمة أقل من الدرجة المأخوذة 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية المتمثلة في: "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على التحسين المستمر بالمؤسسة محل الدراسة". ونقبل الفرضية البديلة والمتمثلة في: $H_1 /$ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على التحسين المستمر بالمؤسسة محل الدراسة.

إن قيمة معامل الارتباط تدل على وجود علاقة طردية قوية نوع ما بين العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة من جهة والتحسين المستمر من جهة أخرى، وهذا حسب آراء العينة المدروسة.

ثالثاً/نتائج الدراسة:

تتمثل نتائج الدراسة في النقاط التالية:

- تتم ممارسة تدقيق الجودة بالمؤسسات محل الدراسة؛
- نتائج التقرير النهائي لمدقق الجودة تعتبر المرجع الاساسي في تحديد مواطن القوة والضعف لنظام إدارة الجودة بهذه المؤسسات؛
- تنتشر سمعة جيدة حول تدقيق الجودة لدى العاملين بمؤسسة تمسلقوت الخاصة، وإعتباره إدارة إدارية مهمة لتصويب أدائهم وتحسين منتجاتهم، كما يولي المسيرين بها أهمية كبيرة لتقرير مدقق الجودة في تخفيض التكاليف وحذف الإجراءات غير الفاعلة في دليل الجودة لضمان إنتاجية أفضل؛
- في حين تنتشر سمعة سئية حول تدقيق الجودة لدى العاملين بمؤسسة نفضال غرداية ذات الطابع العمومي، ويعتبرون مدقق الجودة بمثابة المراقب الذي يبحث عن أخطائهم ويحد من تقديم إنجازاتهم بشكل

أفضل، أما المسيرين فيرون بأن تدقيق الجودة يكلف المؤسسة تكاليف إضافية؛

• من خلال الفكرتين السابقتين نستخلص أن العاملون هم العامل الرئيسي في تفعيل دور تدقيق الجودة وجعله يحقق الأهداف المرجوة منه؛

• يوجد مستوى أعلى لثقافة الجودة بمؤسسة تمسلقوت الخاصة مقارنة بمستوى ثقافة الجودة بمؤسسة نفضال غرداية ذات الطابع العمومي؛

• توجد علاقة قوية في اتجاهين بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على مستوى هاتين المؤسستين؛

• يوجد أثر للعلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة على تطوير وتحسين جودة منتجات المؤسسات المدروسة؛

• إن غالبية عينة البحث لها تصور بأن لهذه العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة الأثر الإيجابي على تحقيق رضا العملاء؛

• تساهم هذه العلاقة من خلال التغذية العكسية في تزويد الإدارة بالمعلومات والمتطلبات اللازمة لتفعيل التحسين المستمر لأداء العاملين؛

• يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة حول جميع المؤسسات الحاصلة على شهادة الأيزو في المجتمع المدروس.

رابعاً/ التوصيات:

- على ضوء النتائج السالفة الذكر جاءت التوصيات التالية:
- ضرورة الإهتمام أكثر بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسات العمومية لتقديم منتجات أو خدمات تنافس بها مثيلاتها في القطاع الخاص؛
- من الضروري جداً إعادة النظر في مدى إستقلالية مدقق الجودة الداخلي، لأنها لها وزن كبير في مدى اعتماد تقرير النهائي كمرجع أساسي لمعرفة نقاط القوة والضعف في المنظمة؛
- ضرورة قياس مستوى العلاقة بين تدقيق الجودة وثقافة الجودة بالمؤسسة، لما لها من الأثر الإيجابي أو السلبي على التحسين المستمر لأداء المؤسسة وجودة منتجاتها.

قائمة المراجع:

أ. المراجع باللغة العربية:

- محمد هادي العدناني، " مدخل مقترح لتدقيق الجودة () كأحد أنواع الفحص لأغراض خاصة"، مقال في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة السليمانية، مج 13، ع 45، 2007، ص 227.
- فؤاد هلال، "الدليل الصناعي إلى إيزو 9000"، تر: أديدي باديرو، دار الفجر، ط2، القاهرة- مصر، 1999، ص 212.
- يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية، عمان-الأردن، 2009
- يوسف عبد الإله أحمد، " التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة على وفق إرشادات المواصفة القياسية الدولية أيزو (19011:2002)

- دراسة حالة في شركة الحفر العراقية/ بغداد"، مقال في مجلة كلية
المأمون الجامعة، ع 26، 2015، ص 105.
- يوسف مسعداوي، "أساسيات في إدارة المؤسسات"، دار هومه، ط2،
الجزائر، 2014، ص435.
 - صلاح الدين حسن السيسي، " الاستراتيجيات الحديثة في إدارة
الشركات مقارنة بين الادارة التقليدية وادارة الجودة الشاملة"، دار
الكتاب الحديث، ط1، القاهرة-مصر، 2011، ص ص494/495.
 - بوحروود فتيحة، "إدارة الجودة في منظمات الأعمال: النظرية
والتطبيق"، دار المسيرة، ط1، عمان-الاردن، 2015، ص 142.
 - مسير إبراهيم الجبوري، "إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية"،
معهد الإدارة العامة، الرياض-المملكة العربية السعودية، 2010،
ص208.
 - خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، "إدارة الجودة في المنظمات
المتميزة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان -الاردن، 2009، ص ص
272/273.
 - مسير إبراهيم الجبوري، "إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية"
مرجع سبق ذكره، ص209.
 - محمد أحمد عيشوني، "الدليل العملي للتحسين المستمر للعمليات
باستخدام الادوات الاساسية السبع للجودة"، دار الاصحاب للنشر
والتوزيع، ط2، السعودية، 2010، ص ص 13/14.
 - مسير إبراهيم الجبوري، "إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية"،
مرجع سبق ذكره، ص 218.

ب- المراجع باللغة الأجنبية

- David Mills Miqa, **QUALITY AUDITING**, Springer Science Business Media, 1st Edition, 1993, P 16.
- Arter Dennis. R, Cianfrani Charles. A, and West, John E, 'Jack',**How to Audit the Process Based QMS**, 2ed,ASQ Quality Press , 2012, P5.
- Abdul Mail ,Pratikto ,Sudjito Subarman ,Purnomo ,Budi santoso ,**Relationship between Qulity Audit and Quality Culture toward Implemetation Consistency of ISO 9000 in Private college Of Sulawesi Province, Indonesia**, article in Internation Education Studies, vol 7, N 9, 2014, p176.
- Abdul Mail , op.cit, p181/182