

## أثر تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين مؤشر المردودية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

### The impact of adopting an "ISO 9000" quality management system to improve the profitability index in the Algerian economic firms

بربوشة مريم<sup>1</sup>\*

<sup>1</sup> جامعة عنابة (الجزائر)، [meriem.berboucha@univ-annaba.dz](mailto:meriem.berboucha@univ-annaba.dz)

تاريخ النشر: 2021/06/30

تاريخ القبول: 2021/05/22

تاريخ الاستلام: 2021/04/28

#### Abstract :

This study aims to measure and analyze the ability of Algerian economic firms to achieve a positive profitability index before and after they adopt the Quality Management System and obtain the ISO 9000 certification, and determining the impact of that on improving their economic profitability.

The study found that most studied firms are able to achieve economic profitability, However, it experienced a deterioration after its adoption of the ISO 9000 Quality Management System, This was supporting by the results of statistical tests, which concluded that the adoption of a quality management system did not have an impact on improving the economic profitability in the firms under study.

**Keywords:** Quality management; Quality management system "iso 9000", economic profitability

**JEL Classification:** G32; L15.

#### مستخلص:

تهدف هذه الدراسة لقياس وتحليل قدرة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على تحقيق مؤشر مردودية موجب قبل وبعد تبنيها لنظام إدارة الجودة وحصولها على شهادة إيزو 9000 وتحديد أثر ذلك على التحسين من معدلات مردوديتها الاقتصادية.

توصلت الدراسة إلى أن معظم المؤسسات المكونة لعينة الدراسة قادرة على تحقيق مردودية اقتصادية، غير أنها عرفت تدهور بعد تبنيها لنظام إدارة الجودة إيزو 9000، وهذا ما أيده نتائج الاختبارات الإحصائية التي توصلت لعدم وجود أثر لتبني نظام إدارة الجودة على تحسين المردودية الاقتصادية بالمؤسسات محل الدراسة

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الجودة؛ نظام إدارة الجودة إيزو 9000، المردودية الاقتصادية

**تصنيفات JEL:** G32؛ L15.

لقد أصبحت المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحالي تستخدم العديد من الأساليب للمحافظة على استمراريتهما وقدرتها على المنافسة والبقاء. ولقد حظي مفهوم إدارة الجودة باهتمام كبير في هذا المجال، فالمؤسسة أصبحت تستخدم الجودة كعامل أساسي لتقييم وتحسين المردودية واكتساب المزايا التنافسية الاستثنائية، وبالتالي القدرة على الاستمرار والنمو. ويعد تطبيق معايير الجودة الصادرة عن المنظمة العالمية للتقييس، وتبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 والحصول على شهادتها، الخطوة الأولى نحو تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة وتحقيق رضا زبائنها واكتسابها العديد من المزايا التنافسية، وبالتالي الرفع من معدلات ربحية المؤسسة وتحسين مستويات مردوديتها.

حيث أن الالتزام بالتطبيق الفعلي لمعايير الجودة العالمية والحصول على شهادة إيزو 9000 يهدف للتحسين والرفع من كفاءة وفعالية الأداء والتحكم في مختلف التكاليف مقابل الرفع من ربحية المؤسسة، ومنحها مزايا تنافسية عديدة على مختلف المستويات. وهذا ما يساهم بشكل إيجابي في تحسين مستويات المردودية بالمؤسسة.

بناء على ما تم التطرق له سابق تظهر إشكالية الدراسة، والتي يتم طرحها بالشكل الموالي:

**هل يؤثر تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين مؤشر المردودية الاقتصادية في**

**المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟**

ويهدف معالجة الإشكالية المطروحة، تم صياغة الفرضية التالية:

**لا يؤثر تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين مؤشر المردودية الاقتصادية في**

**المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**

تهدف هذه الدراسة لتحقيق جملة من النقاط المتمثل في:

- إبراز مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بمفهوم إدارة الجودة؛
- التطرق للمفاهيم المتعلقة بالمردودية ومختلف أنواعها؛
- تسليط الضوء دور تبني نظام إدارة الجودة في تحسين قدرة المؤسسات الاقتصادية على الرفع من مستويات المردودية الاقتصادية؛
- تحديد أثر تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على قدرة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على تحسين المردودية الاقتصادية.

يهدف حل إشكالية الدراسة؛ واختبار الفرضية المبنية من قبل الباحثة، تم الاستعانة بعدد من المناهج العلمية والمتمثلة في: المنهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري من

الدراسة، وذلك لعرض وتحليل مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالمتغيرين التابع والمستقل، وتحديد العلاقة النظرية بينهما اعتمادا على البحث المكتبي والمراجع المتحصل عليها من كتب؛ مجالات علمية ورسائل أكاديمية لها علاقة بموضوع الدراسة.

وتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة لقياس قدرة المؤسسات محل الدراسة على تحقيق وتحسين المردودية الاقتصادية، وتحليل النتائج المتوصل إليها. كما تم الاعتماد على أسلوب الإحصاء القياسي لتحديد أثر تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على قدرة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على تحسين المردودية لاقتصادية.

## 1- الجانب النظري

### 1-1 مفهوم إدارة الجودة

تنسب أقدم الاهتمامات بالجودة إلى القرن الثامن عشر قبل الميلاد في الحضارة البابلية وفي زمن الملك حمورابي، وتشير الوقائع التاريخية إلى تأكيد الفراعنة المصريين في القرن الخامس عشر قبل الميلاد على الجودة في بناء الأهرامات والمعابد المصرية القديمة.

وقد تطور مفهوم الجودة خلال عقود القرن العشرين تطورا ملحوظا، إذ ركزت الجودة حتى أواخر الأربعينات على أساليب التفتيش الفعالة من أجل التفتيش والبحث في محاولة لتحديد الوحدات المعيبة بعد عملية الإنتاج. ثم تحولت إلى أنشطة الضبط الإحصائي للعمليات والوصول إلى المعيب من المصدر. ثم تطور مفهومها في الستينيات إلى تأكيد أو ضمان الجودة للتأكد من ملائمة السلع إلى التصميم ومطابقة المواصفات الفني وصولا إلى إدارة الجودة الشاملة في الثمانينات (محسن والنجار، 2009، صفحة 478).

وتعد الثورة الصناعية التي حدثت في القرن الثامن عشر بعد الميلاد حدثا مهما في تاريخ البشرية الحديث، وإلى نتائجها ينسب جانب كبير من التطور الذي عرفه مفهوم الجودة وصيغ التعامل معها (الطائي وآخرون، 2009، صفحة 63).

وتعرف الجودة حاليا على أنها "مجموعة من خصائص وسمات المنتج أو الخدمة، تعطي القدرة على الوفاء بمتطلبات أو حاجات محددة. (Zouhair Djerbi et al, 2014, p 193)" كما أن إن تطور مفهوم الجودة عبر الزمن من مجرد أسلوب لإيجاد الوحدات المعيبة إلى مفهوم أوسع يدرج الجودة في أدق تفاصيل وظائف المؤسسة جعل من إدارة الجودة مفهوم شامل يعتمد على عمليات التنسيق والتكامل بين مختلف عناصر المؤسسة من الموارد البشرية؛ المادية والمالية، بهدف تحقيق أعلى مستويات الجودة وضمن رضا الزبون على نحو مستمر.

وبهذا أصبحت إدارة الجودة التي تختص بمراقبة جودة المنتجات والخدمات المقدمة فقط جزءاً من نظام واسع يتمثل في إدارة الجودة الشاملة، والذي يعرف على أنه " عملية تدريجية من التحسين المستمر على جميع مستويات المؤسسة وفي مختلف المجالات" ( Javal, 2010, p 257)؛

## 1-2 نظام إدارة الجودة إيزو 9000

نظام إدارة الجودة إيزو 9000 هو عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة التي أصدرتها المؤسسة العالمية للمواصفات "International Standardization Organization" سنة 1987، تحدد هذه المواصفات العناصر الرئيسية المطلوب توفرها في نظام إدارة الجودة الذي تتبناها إدارة المؤسسة لضمان أن المنتجات والخدمات التي تقدمها تتوافق مع حاجيات ورغبات الزبائن وحتى تفوقها (بوقلقول وملوي، 2017، صفحة 248). وتتجه المؤسسات إلى تبني وتطبيق هذه المواصفات لعدة أسباب وبدافع تحقيق عدد من الأهداف يمكن تقسيمها كالتالي (معاشو، 2016، صفحة 12):

### 1-2-1 الأهداف الداخلية

- قياس الأداء والتطور؛
- تحقيق فعالية العمليات الداخلية من خلال تحقيق التحسين المستمر؛
- التجانس والتكامل بين جميع الوظائف والأنظمة داخل المؤسسة؛
- تطوير كفاءات ومهارات العمال بخلق ثقافة جديدة للجودة؛
- تخفيض التكاليف المتعلقة بالجودة؛
- مشاركة العمال في تحقيق أهداف المؤسسة

### 1-2-2 الأهداف الخارجية

- قدرة المؤسسة على تقديم منتجات وخدمات تتوافق مع متطلبات الزبائن؛
- قدرة المؤسسة على المنافسة من خلال التميز في الأداء وتحقيق الفعالية؛
- القدرة على دخول أسواق جديدة بإنتاج منتجات وخدمات ذات مواصفات عالمية؛
- تعزيز الثقة بين أصحاب المصالح بالمؤسسة؛
- إعطاء قيمة للمؤسسة وتعزيز أهمية نظام إدارة الجودة بها.

غير أن النتائج التي توصلت إليها العديد من الدراسات السابقة تؤكد أن الفوائد التي تتحصل عليها المؤسسة من وراء حصولها على شهادة إيزو 9000 تختلف وتباين باختلاف البيئة التي تنشط فيها المؤسسة، وحسب درجة التزام الإدارة والعاملين بالتقيد بهذه المواصفات وتطبيق شروطها. وعموما تتمثل الفوائد المترتبة عن حصول المؤسسة على شهادة إيزو 9000 في: (بوقلقول ولوي، 2017، صفحة 251)

- تحقيق الميزة التنافسية، حيث أن 73,3% من المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو تحقق مزايا تنافسية استثنائية،
- زيادة معدلات الطلب، حيث تتلقى 33,4% من المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو طلبات أكثر من الزبائن مقارنة بغيرها؛
- تقديم منتجات وخدمات مطابقة، ف 73% من المؤسسات الحاصلة على الايزو تتمكن من رفع جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها؛
- تحسين الإنتاجية، 69% من المؤسسات الحاصلة على الايزو تمكنت من رفع انتاجيتها؛
- التحكم في العمليات الإدارية، حيث 86% من المؤسسات الحاصلة على الايزو حسنت من سيرورة العمليات الإدارية الخاصة بها.

### 3-1 المردودية

يهدف تحقيق الاستمرارية يجب على المؤسسة العمل على تحسين عوامل الإنتاج الخاصة بها، واشتقاق الفوائد والمزايا الاقتصادية. والربحية هي الشرط الأول والضروري لتحقيق ذلك، غير أنها ليست كافية لوحدها لبقاء واستمرارية المؤسسة، حيث أن فكرة الربحية تبدو للوهلة الأولى بسيطة، فيولد رأس المال ربحا وينتج بينهما علاقة متمثلة في معدل الربحية خلال فترة معينة. وتكمن الإشكالية في قياس هذا المعدل، فيتم ذلك من خلال ربط نتيجة الفترة ورأس المال في بداية نفس الفترة.

### 1-3-1 المردودية الاقتصادية

المردودية الاقتصادية هي مقارنة أساسية تسمح بدراسة نتائج المؤسسة بعيدا عن أسلوب تمويلها، فهي تسعى لقياس فعالية الأصول المستخدمة لمزاولة النشاط حيث يتم قياس المردودية الاقتصادية إما قبل الضرائب حسب المعادلة التالية (Cabane, 2008, p 199):

حيث أن:

$$re = \frac{R. exp}{CPNE}$$

re: المردودية الاقتصادية

R.exp : نتيجة الاستغلال

CPNE : رأس المال المستثمر

أو يمكن حسابها بعد الضرائب وذلك بطرح التكاليف المالية والضرائب من نتيجة الاستغلال كما يلي (Pierre Cabane, 2008, p 199):

$$re = \frac{R. exp * (1 - t)}{CPNE}$$

حيث t هو معدل الضريبة

ويمكن تشخيص المردودية من الاقتصادية من خلال:

- مستوى ربحية جيد متمثل في هامش مرتفع؛

- معدل مرتفع لدوران رأس المال؛

حيث يجب أن تركز المؤسسة على هذين العنصرين باعتبارهما الأكثر استقرارا ووضعهما في مقدمة أي استراتيجية تهدف لخلق القيمة.

### 2-3-1 المردودية المالية

تقيس المردودية المالية الربحية المقدمة للمساهمين من خلال العلاقة بين النتيجة الصافية والأموال المملوكة كما يلي (Pierre Cabane, 2008, p 199):

حيث:

$$rf = \frac{R. N}{FP}$$

rf: المردودية المالية

RN: النتيجة الصافية

FP : الأموال الخاصة

وترتبط المردودية المالية بالمردودية الاقتصادية بشكل واضح، وما يميز الأولى هو الرافعة المالية التي تتعلق بشكل أساسي بمفهوم المردودية المالية من خلال علاقتها بالمردودية الاقتصادية والرفع المالي كما يلي (Guy Degos, Aboufayad, 2003, p 31):

حيث: LV: الرافعة المالية

$$rf = re + LV$$

ترتبط المردودية المالية بالهيكل المالي أو هيكل رأس المال والرافعة المالية. ويهدف هذين العنصرين إلى تحديد أثر جلب الديون على مردودية الأسهم، حيث يكون الهدف هو الحصول على مردودية مالية لصالح المساهمين أكبر من المردودية الاقتصادية دون التعرض للخطر المالي.

## 2- الجانب التطبيقي

### 1-2 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مختلف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو المتعلق بالجودة إيزو 9000، والمتوفرة على موقع الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة، حيث بلغ عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو 9000 والمتوفرة على موقع الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة 117 مؤسسة، تنتمي إلى مختلف القطاعات الصناعية الإنتاجية والخدماتية، والموزعة عبر مختلف الولايات الجزائرية. من بينها 79 مؤسسة تنتمي للقطاع الإنتاجي، وهو ما يمثل نسبة 68 % من مجتمع الدراسة، في حين أن عدد المؤسسات التي تنتمي للقطاع الخدماتي هو 38 مؤسسة وهو ما يمثل نسبة 32 % من مجتمع الدراسة. ويمكن إرجاع هذا التباين في عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو 9000 بين القطاع الإنتاجي والقطاع الخدماتي إلى تفاوت درجة اهتمام المؤسسات بجودة المنتجات والخدمات التي تقدمها وثقافة الجودة السائدة لدى الزبون الجزائري.

تمثلت عينة هذه الدراسة في مجموع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو المتعلقة بالجودة إيزو 9000، المصنفة حسب موقع الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة "المشير"، والتي تتوفر بياناتها المالية المتعلقة بالسنوات الثلاثة التي تسبق وتلي حصولها على هذه الشهادة على موقع المركز الوطني للسجل التجاري الجزائري، حيث أنه ليس كل المؤسسات المكونة لمجتمع الدراسة تقوم بنشر التقارير والبيانات المالية الخاصة بها بانتظام على موقع المركز الوطني للسجل التجاري.

الجدول الموالي يوضح المؤسسات المكونة لعينة الدراسة والتي كانت بياناتها المالية الضرورية للدراسة متاحة.

#### جدول رقم (1): تصنيف وترميز مؤسسات عينة الدراسة

الرمز	القطاع	اسم المؤسسة	الرقم
P1	Producteur	SCHS / Société des Ciments de Hadjar Soud	01
P2	Producteur	GLAFEB	02
S1	Prestataire	ENACT / Entreprise Nationale d'Agréage et Contrôle Technique	03
P3	Producteur	SOCOTHYD	04
P4	Producteur	Les Grands Moulins du Dahra	05
S2	Prestataire	Imprimerie Harani	06

<b>P5</b>	Producteur	UFM ATP / Unité Fabrication Machines Agricoles et Travaux Publics	07
<b>P6</b>	Producteur	AMC / Entreprise Nationale des Appareils de Mesure et de Contrôle	08
<b>P7</b>	Producteur	K Plast	09
<b>P8</b>	Producteur	ENIEM / Entreprise Nationale des Industries de l'Electroménager	10
<b>P9</b>	Producteur	Bya Electronic	11
<b>P10</b>	Producteur	ENIE / Entreprise Nationale des Industries Electronique	12

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعلومات المتوفرة على موقع المشير

"<https://elmouchir.caci.dz/index.php>"

من الجدول السابق نلاحظ أن عينة الدراسة تتكون من 12 مؤسسة اقتصادية موزعة على عدد من الولايات الجزائرية، وهو ما يمثل 10,26% من مجتمع الدراسة. تنتهي 10 مؤسسات منها للقطاع الإنتاجي وهو ما يمثل نسبة 83% من عينة الدراسة، في حين تنتهي مؤسستين فقط لقطاع الخدمات وهو ما يمثل نسبة 17% من العينة.

## 2-2 تحديد متغيرات الدراسة

يتمثل متغير الدراسة المستقل في "إدارة الجودة". وسيتم دراسة العلاقة بينة وبين المتغير التابع من خلال أحد مؤشرات الجودة في المؤسسة وأكثرها دلالة، ألا وهو حصول المؤسسة على شهادة إيزو 9000. أما المتغير التابع فيتمثل في أحد مؤشرات خلق القيمة بالمؤسسة الاقتصادية، ألا وهو المردودية. والمعبر عنه بالمردودية الاقتصادية.

### جدول رقم (2): طريقة حساب متغيرات الدراسة

المتغير	الرمز	طريقة الحساب
المردودية الاقتصادية Rentabilité économique	Re	نتيجة الاستغلال. (1- معدل الضريبة) / رأس المال المستثمر

المصدر: من إعداد الباحثة



## 3-2 أدوات الدراسة

يهدف دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة والتوصل إلى مجموعة النتائج الموضحة لاحقاً، تم الاستعانة بعدد من الأدوات والبرامج الإحصائية، والمتمثلة في:

### 1-3-2 البرامج الإحصائية المستخدمة

- برنامج "Microsoft Office Excel 2016": تم الاعتماد على برنامج " Microsoft Office Excel 2016 " بهدف حساب متغير الدراسة التابع، والمتمثل في المردودية الاقتصادية. وذلك لفترة الدراسة المتمثلة في ثلاث سنوات قبل تطبيق نظام إدارة الجودة وثلاث سنوات بعد تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات محل الدراسة. بالإضافة إلى حساب مختلف التطورات والمتوسطات الحسابية المتعلقة بالدراسة. كما تم الاستعانة به لرسم مختلف الأشكال والمخططات البيانية المتعلقة بالجانب الميداني.

- برنامج "IBM SPSS Statistics 25": تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية إصدار شركة "IBM" النسخة رقم 25 من أجل اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة. حيث تم الاستعانة به لإجراء اختبار اعتدالية التوزيع الاحتمالي لعينات الدراسة واختبار الأثر القبلي والبعدي لتطبيق نظام إدارة الجودة على مؤشر المردودية الاقتصادية.

2-3-2 الاختبارات الإحصائية المستخدمة: بهدف تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة تم الاعتماد على الاختبارات التالية:

- اختبار كولموجروف سميرونوف "one-sample K-S": تم الاعتماد على هذا الاختبار للتأكد من اعتدالية التوزيع الاحتمالي لعينات الدراسة. والتأكد من خضوعها للتوزيع الطبيعي.

- اختبار (ت) للعينات المترابطة "Paired samples T-test": وهو اختبار يستخدم للمقارنة بين متوسط عينتين مترابطتين، وقد تم استخدامه لتحديد الفروق بين متوسطات مؤشر المردودية الاقتصادية للمؤسسات محل الدراسة قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ومن ثم تحديد أثر ذلك على قدرة هذه الأخيرة على تحسينه.

4-2 عرض النتائج: سيتم عرض النتائج الدراسة كالتالي:

### 1-4-2 نتائج مؤشر المردودية الاقتصادية قبل الحصول على إيزو 9000

يوضح الجدول الموالي النتائج المتحصل عليها فيما يخص مؤشر المردودية الاقتصادية لمؤسسات العينة، والخاصة بالفترة التي تسبق تاريخ حصولها على شهادة إيزو 9000.

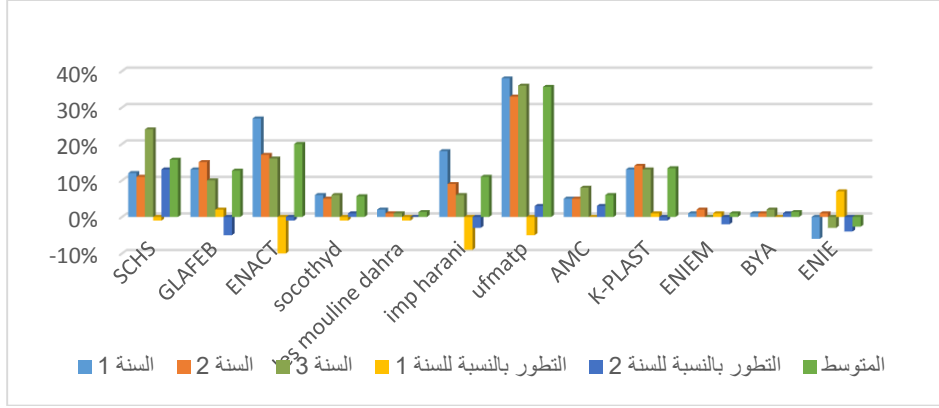
## جدول رقم (3): المردودية الاقتصادية لمؤسسات العينة قبل الحصول على إيزو 9000

المتوسط	التطور		السنة 3	السنة 2	السنة 1	المؤسسة
	السنة 3	السنة 2				
15,67%	13%	-1%	24%	11%	12%	<b>P1</b>
12,67%	-5%	2%	10%	15%	13%	<b>P2</b>
20,00%	-1%	-10%	16%	17%	27%	<b>S1</b>
5,67%	1%	-1%	6%	5%	6%	<b>P3</b>
1,33%	0%	-1%	1%	1%	2%	<b>P4</b>
11,00%	-3%	-9%	6%	9%	18%	<b>S2</b>
35,67%	3%	-5%	36%	33%	38%	<b>P5</b>
6,00%	3%	0%	8%	5%	5%	<b>P6</b>
13,33%	-1%	1%	13%	14%	13%	<b>P7</b>
1,00%	-2%	1%	0%	2%	1%	<b>P8</b>
1,33%	1%	0%	2%	1%	1%	<b>P9</b>
-2,67%	-4%	7%	-3%	1%	-6%	<b>P10</b>

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على القوائم المالية لمؤسسات العينة للفترة التي تسبق حصولها على شهادة إيزو 9000

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن 91,67% من المؤسسات المكونة لعينة الدراسة حققت متوسط مردودية اقتصادية موجبة، والمتمثلة في 11 مؤسسة، ما يدل على قدرة هذه المؤسسات على استخدام أصولها الاقتصادية بكفاءة وفعالية مما قد يساهم في تمكينها من خلق القيمة. في حين أن 8,33% فقط من المؤسسات لم تحقق مردودية اقتصادية موجبة، والمتمثلة في المؤسسة الوطنية للصناعة الإلكترونية "ENIE"، حيث حققت مردودية اقتصادية سالبة بـ 06% في السنة الأولى لترتفع إلى 1% في السنة الثانية ولتعود تحت الصفر بـ 3% في السنة الأخيرة التي تسبق حصولها على شهادة الإيزو. ويمكن إرجاع سبب ذلك لعدم قدرة أصول المؤسسة الاقتصادية تحقيق نتائج استغلال بالقدر الكافي لتغطية نشاطها. والشكل الموالي يوضح تطور مؤشر المردودية الاقتصادية لفترة الدراسة بالنسبة لمختلف المؤسسات محل الدراسة.

شكل رقم (1): تطور مؤشر المردودية الاقتصادية قبل الحصول على إيزو 9000



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات "Microsoft Office Excel 2016"

2-4-2 نتائج مؤشر المردودية الاقتصادية بعد الحصول على إيزو 9000

يوضح الجدول الموالي النتائج المتحصل عليها فيما يخص مؤشر المردودية الاقتصادية لمؤسسات العينة، والخاصة بالفترة التي تلي تاريخ حصولها على شهادة إيزو 9000.

جدول رقم (4): المردودية الاقتصادية لمؤسسات العينة بعد الحصول على إيزو 9000

المؤسسة	التطور		السنة 3	السنة 2	السنة 1	المتوسط
	السنة 3	السنة 2				
P1	12%	16%	18%	15,33%	-4%	-2%
P2	8%	8%	6%	7,15%	0%	2%
S1	33%	32%	32%	25,27%	1%	0%
P3	-1%	2%	4%	-0,24%	-3%	-2%
P4	0%	1%	1%	4,06%	0%	0%
S2	5%	4%	4%	2,39%	2%	0%
P5	26%	24%	36%	51,69%	3%	-13%
P6	17%	10%	11%	14,51%	7%	-1%
P7	10%	6%	14%	13,18%	5%	-8%
P8	-6%	-2%	0%	-3,03%	-4%	-2%
P9	1%	1%	2%	0,18%	0%	-1%
P10	-4%	-5%	-4%	-10,38%	1%	-1%

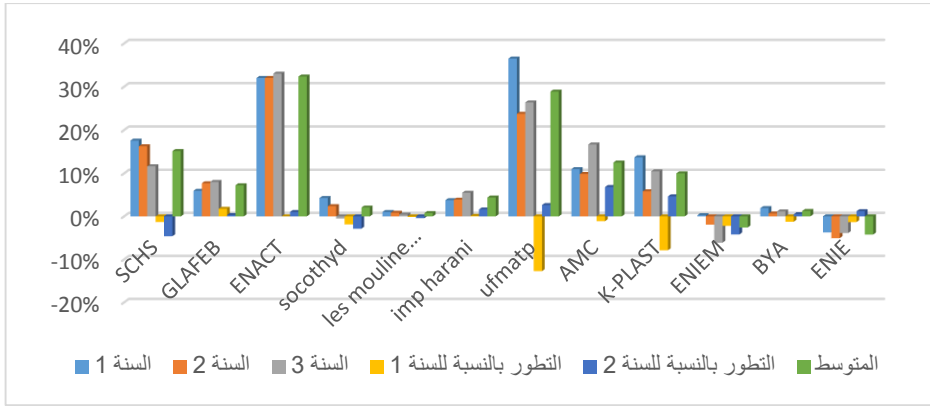
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على القوائم المالية لمؤسسات العينة للفترة التي تلي حصولها على شهادة

إيزو 9000

يتبين من الجدول أن ما يقارب 84% من المؤسسات محل الدراسة حققت متوسط مؤشر مردودية اقتصادية موجب بعد تبنيها لنظام إدارة الجودة إيزو 9000 وحصولها على شهادة الايزو، وهذا ما يقل عن نسبة المؤسسات التي حققت مؤشر موجب قبل الحصول على الشهادة بـ 08%. في المقابل نلاحظ ارتفاع نسبة المؤسسات محل الدراسة التي حققت مؤشر مردودية اقتصادية سالب بعد حصولها على شهادة الايزو بـ 08% لتمثل 16% من إجمالي العينة.

والشكل الموالي يوضح تطور مؤشر المردودية الاقتصادية لفترة الدراسة بالنسبة لمختلف المؤسسات محل الدراسة.

شكل (2): تطور مؤشر المردودية الاقتصادية بعد الحصول على إيزو 9000



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات "Microsoft Office Excel 2016"

### 3- تحليل نتائج الدراسة

الجدول الموالي يلخص النتائج المتوصل إليها فيما يخص متوسط مؤشر المردودية الاقتصادية لفترة للفترة التي سبقت حصول المؤسسات محل الدراسة على شهادة الايزو 9000، والفترة التي تليها مباشرة.

جدول رقم (5): متوسط المردودية الاقتصادية لفترة الدراسة

المؤسسة	متوسط المردودية الاقتصادية قبل الحصول على إيزو 9000	متوسط المردودية الاقتصادية بعد الحصول على إيزو 9000
P1	15,67%	15,14%
P2	12,67%	7,21%
S1	20,00%	32,33%
P3	5,67%	2,04%
P4	1,33%	0,75%

4,37%	11,00%	<b>S2</b>
28,87%	35,67%	<b>P5</b>
12,49%	6,00%	<b>P6</b>
9,99%	13,33%	<b>P7</b>
-2,60%	1,00%	<b>P8</b>
1,24%	1,33%	<b>P9</b>
-4,23%	-2,67%	<b>P10</b>

المصدر: من إعداد الباحثة

لإجراء اختبار (ت) للعينات المترابطة يجب أن تخضع بيانات الدراسة إلى التوزيع الطبيعي، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار اعتدالية التوزيع الاحتمالي عند مستوى معنوية 5%:

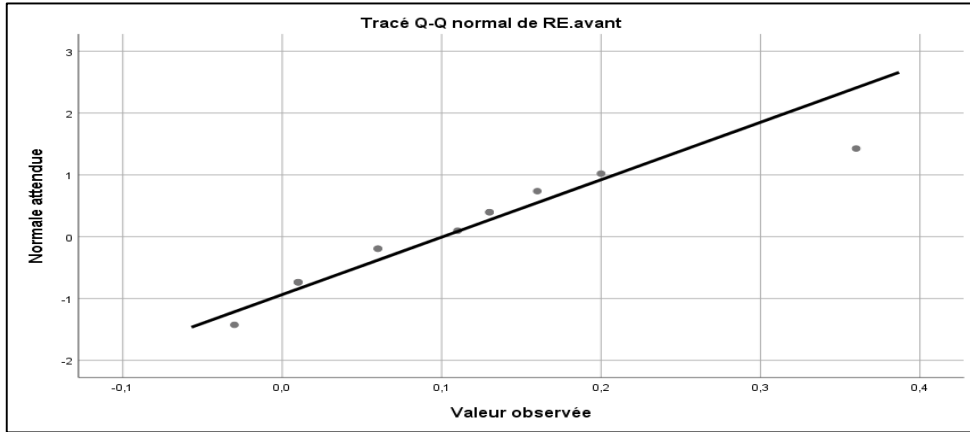
جدول رقم (6): اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات مؤشر المردودية الاقتصادية

المتغير	قيمة الاختبار Z	مستوى الدلالة Sig
متوسط المردودية الاقتصادية قبل الحصول على إيزو 9000	0,150	0,200
متوسط المردودية الاقتصادية بعد الحصول على إيزو 9000	0,153	0,200

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج "IBM SPSS Statistics 25"

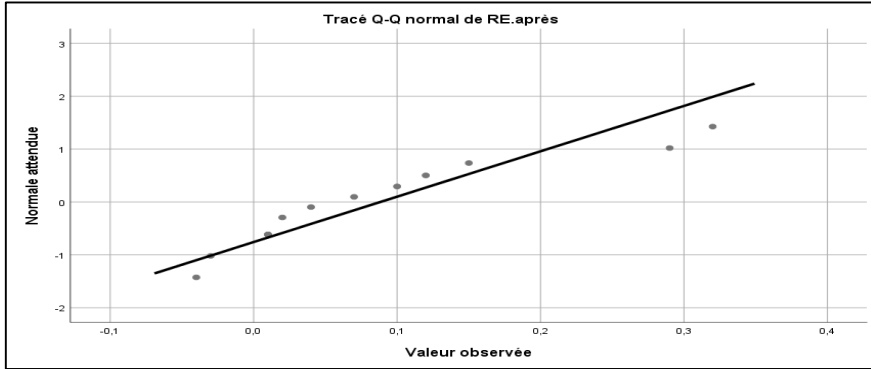
من الجدول السابق يظهر أن مستوى الدلالة لكلا المتغيرين أكبر من 5% وهو ما يدل على اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبيانات المدروسة، والشكل الموالي يبين ذلك

شكل رقم (3): انتشار متوسط المردودية الاقتصادية قبل الحصول على إيزو 9000



المصدر: مخرجات برنامج "IBM SPSS Statistics 25"

شكل رقم (4): انتشار متوسط المردودية الاقتصادية بعد الحصول على إيزو 9000



المصدر: مخرجات برنامج "IBM SPSS Statistics 25"

بعد التأكد من اعتدالية التوزيع الاحتمالي لبيانات الدراسة تم اجراء اختبار (ت) لعينتين مترابطتين، والمتمثلة في متوسط مؤشر المردودية الاقتصادية قبل حصول المؤسسات محل الدراسة على شهادة إيزو 9000 وبعدها، وذلك بهدف تحديد أثر هذه الأخيرة على قدرة المؤسسات محل الدراسة من تحسين المردودية الاقتصادية. ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الموالي.

جدول رقم (7): الوصف الاحصائي للعينتين القبليّة والبعدية لمؤشر المردودية الاقتصادية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	متوسط الخطء المعياري	الانحراف	عدد العينة	المتوسط	العينة
0,000	0,880	0,3061	0,1060	12	0,1008	العينة القبليّة
		0,3372	0,1168	12	0,0897	العينة البعدية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج "IBM SPSS Statistics 25"

يظهر الجدول السابق متوسط العينتين القبليّة والبعدية وهو 0,1008 و0,0897 على التوالي، كما يظهر تساوي عدد العينتين. ويحدد الجدول أيضا الانحراف المعياري والخطء المعياري لكل من العينتين. ويتبين من الجدول أن مستوى الارتباط بين العينتين هو 0,880 وهو دال إحصائيا ب 0,000 عند مستوى معنوية أقل من 5%.

جدول رقم (8): اختبار (ت) لعينتين مترابطتين لمؤشر المردودية الاقتصادية

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة (T)	فروق المتوسطات
0,501	11	0,696	0,0112

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج "IBM SPSS Statistics 25"

يتضح من الجدول السابق أن قيمة t تساوي 0,696 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0,05، لأن مستوى الدلالة يساوي 0,501 وهي أكبر من 0,05، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه " لا يوجد أثر لتطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين المردودية الاقتصادية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، ورفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه " يوجد أثر لتطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين المردودية الاقتصادية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ حيث أن عدم معنوية الفروق بين متوسط مؤشر المردودية الاقتصادية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000 يدل على أنه لا يوجد أثر لتطبيق نظام إدارة الجودة على تحسين المردودية الاقتصادية للمؤسسات محل الدراسة.

#### خلاصة

تطرت هذه الدراسة لموضوع إدارة الجودة وأثر تطبيق معايير الجودة إيزو 9000 في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على تحسين مردوديتها، حيث تم التعرض في الجانب النظري لإدارة الجودة ونظام إدارة الجودة إيزو 9000، كما تم تحديد أهم الأهداف التي تدفع بالمؤسسات لتبني هذه النظام، بالإضافة إلى التعرض للمفاهيم المتعلقة بالمردودية وأنواعها. حيث تم من خلال هذه الدراسة معالجة إشكالية أثر تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين المردودية من خلال تحديد؛ تحليل وتقييم مؤشر المردودية الاقتصادية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة إيزو 9000، وعلى ضوء ذلك تم التوصل لجملة من النتائج وتم اقتراح عدد من التوصيات كما يلي:

نتائج الدراسة: تمثلت النتائج المتوصل إليه فيما يلي:

- 92% من مؤسسات العينة حققت مردودية اقتصادية موجبة خلال الثلاث سنوات التي تسبق حصولها على شهادة الايزو، ما يدل على قدرة هذه المؤسسات على استخدام أصولها الاقتصادية بكفاءة وفعالية:

- انخفاض بـ 08% في عدد المؤسسات التي حققت مؤشر مردودية اقتصادية موجبة بعد الحصول على شهادة الايزو، ويمكن إرجاع سبب ذلك لعدم قدرة أصول المؤسسة الاقتصادية تحقيق نتائج استغلال بالقدر الكافي لتغطية نشاطاتها الأساسية؛
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط مؤشر المردودية الاقتصادية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000، أي أن تطبيق نظام إدارة الجودة لم يحسن من مردودية المؤسسات محل الدراسة؛
- تم التوصل إلى قدرة المؤسسات محل الدراسة على تحقيق نتائج موجبة قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000، غير أن ذلك لا يظهر بصفة مباشرة، ويمكن ارجاع سبب ذلك لأن النتائج المحققة تم استهلاكها خلال التوزيع وبالتالي لم تظهر بالأثر المطلوب، كما يمكن أن المؤسسات محل الدراسة لم توفر الشروط اللازمة لتحقيق الأثر الموجب لتطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين مردوديتها الاقتصادية.
- التوصيات:** من خلال النتائج المتوصل إليها تم اقتراح عدد من التوصيات الموجهة للمؤسسات المكونة لعينة الدراسة من أجل تحقيق الجودة بالقدر الكافي الذي يساهم في التحسين من مردوديتها بصفة عامة والمردودية الاقتصادية بصفة خاصة، وهي كالتالي:
- ضرورة توفير دليل واضح حول سياسات وأهداف الجودة في المؤسسات محل الدراسة؛
- ضرورة نشر ثقافة الجودة في المؤسسات محل الدراسة والعمل على تحسينها باستمرار؛
- التأكيد على توفير نظام دقيق لقياس أداء العاملين، وضرورة الاهتمام بقياس مستوى رضا الزبائن والاستماع للشكاوى المقدمة وأخذها بعين الاعتبار؛
- الحرص على التطبيق الفعلي والالتزام بالمعايير والمواصفات المحددة والتي تؤدي إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة؛
- العمل على تطبيق مختلف مبادئ إدارة الجودة والتنسيق بينها لتحقيق الأهداف المسطرة؛
- العمل على توفير مختلف المتطلبات المادية والبشرية الضرورية لتطبيق نظم إدارة الجودة بالمؤسسات محل الدراسة؛
- إدراج الجودة كمؤشر من مؤشرات قياس أداء المؤسسة، وكأداة لتحسينه والرفع من كفاءته بصفة عامة؛



## قائمة المصادر والمراجع

- عبد الكريم محسن وصباح مجيد النجار(2009)، إدارة الانتاج والعمليات، الطبعة الثالثة، مكتبة الذاكرة، بغداد.
- يوسف جعيم الطائي وآخرون(2009)، نظم إدارة الجودة، داراليزوري، الأردن، ؛
- بوقلقول الهادي، لموي أمينة(2017)، مدى تأثير الحصول على شهادة الإيزو 9000 في أداء المؤسسات الجزائرية - دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد:02 (العدد: 07)،
- داني الكبير نصيرة وداني الكبير معاشو(2016)، واقع تطبيق نظام إدارة الجودة وشهادة الإيزو 9001 في المؤسسات الصناعية الجزائرية، المجلة المغربية للاقتصاد والتسيير، المجلد: 03 (العدد: 01)؛
- Zouhair Djerbi et al(2014), contrôle de gestion, dunod, France;
- Georges Javal(2010), organisation et gestion de la production, 4ème édition, dunod, France,
- Pierre Cabane(2008), L'essentiel de la finance, 2 ème édition, Groupe Eyrolles, France;
- Jean-Guy Degos, Amal Aboufayad(2003), Le diagnostic financier des entreprises, e-theque, France;
- <https://elmouchir.caci.dz/index.php>, 05/05/2019.
- <https://sidjilcom.cnrc.dz/web/cnrc/accueil>, 07/04/2019.