



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تسيير

التخصص: إدارة أعمال

أثر اعتماد الإيزو ISO في جودة المنتجات

بالمؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية

الإسمنتية بالوادي (2020-2024)

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

محيريق فوزي

إعداد الطلبة:

حسني الهاشمي

حويذق سليم

بن يامة محمد

بنين الحبيب

لجنة المناقشة

اسم ولقب الاستاذ	رتبة الاستاذ	جامعة	صفة الاستاذ
أ.د. دربال سمية	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	رئيسا
أ.د. فوزي محيريق	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	مشرفا
أ.د. شليق عبد الجليل	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	مناقشا

الموسم الجامعي: 2023-2024م



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تسيير

التخصص: إدارة أعمال

أثر اعتماد الإيزو ISO في جودة المنتجات

بالمؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية

الإسمنتية بالوادي (2020-2024)

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

محيريق فوزي

إعداد الطلبة:

حسني الهاشمي

حويذق سليم

بن يامة محمد

بنين الحبيب

لجنة المناقشة

اسم ولقب الاستاذ	رتبة الاستاذ	جامعة	صفة الاستاذ
أ.د. دربال سمية	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	رئيسا
أ.د. فوزي محيريق	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	مشرفا
أ.د. شليق عبد الجليل	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	مناقشا

الموسم الجامعي: 2023-2024م



الإهداء

إلى من شجعني على المثابرة طوال عمري، إلى الرجل الأبرز في حياتي
 (والدي العزيز)
 إلى من —ها أعلو، وعليها أرتكز، إلى القلب المعطاء
 (والدتي الحبيبة)
 إلى من بذلوا جهدًا في مساعدتي وكانوا خيرَ سندٍ
 (الزوجة الكريمة)
 وإلى بناتي (هبة الله، انفال)
 (إخواني وأخواتي)
 إلى أسرتي إلى أصدقائي وزملائي .
 إلى كل من ساهم ولو بحرف في حياتي الدراسية.
 إلى كل هؤلاء: أهدي هذا العمل، الذي أسأل الله تعالى أن يتقبله خالصًا.

حسني الهاشمي

الإهداء

إلى من كانا سببا في وجودي إلى من أفنخر بهم دوماً إلى سر نجاحي وقوتني
والدي العزيزين
إلى رفيقة الدرب شريكة حياتي وعوني وسندي، زوجتي
إلى مهجة القلب وقرة العين إبني الغالي
إلى أخواتي وإخواني
إلى أصدقائي وزملائي وأساتذتي الكرام
إلى كل من ساعدني وساهم معي في انجاح هذه الدراسة
أهدي جهدي المتواضع

سليم حويندق

الإهداء

إلى من —ها أعلو، وعليها أرتكز، إلى القلب المعطاء
 (والدتي الحبيبة)
 إلى من شجعني على المثابرة طوال عمري، إلى الرجل الأبرز في حياتي
 (والدي العزيز رحمه الله و أسكنه فسيح جنانه)
 إلى من بذلوا جهدًا في مساعدتي وكانوا خيرَ سندٍ
 (الزوجة الكريمة)
 إلى أولادي (أركان و بلقيس)
 (إخواني وأخواتي)
 إلى أسرتي إلى أصدقائي وزملائي .
 إلى كل من ساهم ولو بحرف في حياتي الدراسية.
 إلى كل هؤلاء: أهدي هذا العمل، الذي أسأل الله تعالى أن يتقبله خالصًا.

بن يامة محمد

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:
الوالدين الكريمين أُمِّي الغالية أُنال الله في عمرها، وأبِي العزيز أُنال الله أن يتغمده برحمته
ويسكنه فسيح جنانه.
إلى من وقف بجانبِي ودعمني من أجل إتمام دراستي
زوجتي العزيزة
إلى إخوتي كل باسمه وجميع الأهل والأقارب.
كل الأصدقاء...
إلى جميع الأساتذة الذين سهرُوا على تعليمي إلى كل من وهب نفسه للعلم وكان دليله
ومبتغاه.

بنين الحبيب

شكر وتقدير

إن الشكرُ والحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه ، نشكره ونحمده حمدا كثيرا
مباركا فيه على جنزبل عطائه وعلى كل ما أنعم عليه به وفضله علينا أن وفقنا لإتمام هذا البحث، ونسأله تعالى أن
ينفع به، مراجين منه عز وجل التوفيق والسداد في باقي مشوارنا البحثي .
من هذا المنبر تتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى: الأستاذ المشرف الدكتور "فوزي محريق" الذي لم يخل علينا
بنصائحه وتوجيهاته القيمة، كما نتمنى له كل التوفيق والسداد .
وتتوجه بالشكر للأستاذ "اسماعيل العائز" ممثل مؤسسة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية الإسمينية بولاية
الوادي، وكل عمال وإطارات المؤسسة .
كما تتقدم بجزيل الشكر للأساتذة أعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بقبول مناقشة هذه الرسالة
وإثرائها وتقييمها .
من أمد لنا يد العون وسأهم في تذليل الصعوبات طيلة أطوار إنجازه هذا العمل .
كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والامتنان لكل من تعلمنا على أيديهم طوال مسيرتنا العلمية...
شكرا لكم وجزاكم الله عنا خيرا

ملخص :

أثر اعتماد الإيزو ISO في جودة المنتجات بالمؤسسة الاقتصادية

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة قياس أثر تطبيق معايير الإيزو و إجراءاتها على جودة المنتجات المقدمة في مؤسسة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية بالوادي و مستوى أدائها ، و لتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتصميم استبانة ، و وزعنا 20 إستبانة على عمال المؤسسة محل الدراسة ، و تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، لمعرفة اتجاه رأيهم مدى تطبيق معايير الإيزو و مستوى جودة المنتجات بعد تطبيقهم للإجراءات المختلفة، و قد أظهرت النتائج المتوصل إليها أن المؤسسة قامت بمجموعة من الإجراءات المؤدية الى اعتماد معايير الإيزو وأثر ذلك على مستوى جودة المنتجات بشكل مباشر وفعال ، حيث أنه يوجد أثر لتطبيق معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة، و هذا من وجهة نظر العاملين.

الكلمات المفتاحية: معايير الإيزو ، جودة المنتجات، إدارة الجودة الشاملة، تحسين مستمر، نظام المراقبة الداخلية.

Abstract:

The Impact of ISO Standards Adoption on Product Quality in Economic Institutions This study aims to measure the impact of implementing ISO standards and procedures on the quality of products provided by Bekar Company for Manufacturing Electrical Poles in El-Oued, and its performance level. To achieve the study objectives, we designed a questionnaire and distributed 20 copies to the company's employees. The data was processed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) to determine their opinion on the extent of ISO standards application and the level of product quality after implementing various procedures. The results showed that the company has taken a set of measures leading to the adoption of ISO standards, which directly and effectively impacted the level of product quality. There is an evident impact of applying ISO standards on product quality in the company under study, from the employees' perspective.

Keywords: ISO standards, product quality, total quality.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
II	الإهداء
III	الإهداء
IV	الإهداء
V	الإهداء
I	ملخص :
I	Abstract:
I	فهرس المحتويات
I	فهرس الجداول
II	فهرس الأشكال
أ	المقدمة
5	الفصل الأول : الأدبيات النظرية حول الإيزو وجودة المنتجات
3	المبحث الأول: مفاهيم الجودة والجودة والشاملة و الإيزو
3	المطلب الأول: تعريف الجودة (مفاهيم عامة)
3	أولاً- تعريف الجودة
4	ثانياً - مبادئ الجودة
6	ثالثاً - أبعاد وخصائص الجودة
7	رابعاً - أهمية الجودة
9	المطلب الثاني: إدارة الجودة الشاملة
9	أولاً- مفاهيم عامة حول ادارة الجودة الشاملة
9	ثانياً - مبادئ وأنظمة إدارة الجودة الشاملة
9	ثالثاً- أهمية إدارة الجودة الشاملة
13	رابعاً - مراحل ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
15	خامساً- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

15	المطلب الثالث: الإيزو
15	أولا-تعريف مصطلح الإيزو
16	ثانيا - أهمية الإيزو
16	ثالثا - مواصفات الإيزو
18	رابعا - متطلبات وخطوات الحصول على شهادة الإيزو
21	خامسا - أهداف ومزايا الحصول على شهادة الإيزو
22	سادسا - العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو
25	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة الدراسات السابقة
25	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية
25	الفرع الأول -الدراسات العربية
31	الفرع الثاني - الدراسات الأجنبية
32	المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة.
32	أولا - ملخص للدراسات السابقة
34	ثانيا - تحليل الدراسات السابقة من خلال النتائج
36	ثالثا-التعقيب على الدراسات السابقة
37	خلاصة الفصل الأول
38	الفصل الثاني : التقييم الميداني لأثر اعتماد الإيزو في جودة المنتجات في مؤسسة بكار لصناعة الاعمدة
39	المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ،والطريقة والادوات المستخدمة
39	المطلب الأول : نظرة عامة عن المؤسسة
39	أولا : التعريف بالمؤسسة
39	ثانيا : تكوينات المؤسسة
40	ثالثا : أهداف المؤسسة

41	رابعاً : هيكل المؤسسة التنظيمي
42	المطلب الثاني : الطريقة والادوات المستخدمة
42	أولاً: مجتمع الدراسة
42	ثانياً : عينة الدراسة
42	ثالثاً : المنهج المستخدم
43	رابعاً: تحليل نتائج تنقية الاستبيان
46	خامساً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
47	المبحث الثاني: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة
47	المطلب الأول : عرض البيانات الشخصية لعينة الدراسة
47	أولاً : التوزيع حسب الجنس
48	ثانياً :التوزيع حسب المستوى التعليمي
49	ثالثاً : التوزيع حسب الخبرة المهنية
50	رابعاً : التوزيع حسب الوظيفة
51	المطلب الثاني : مناقشة وتحليل النتائج المتوصل اليها
51	أولاً: اختبار فرضيات الدراسة
55	ثانياً : مناقشة النتائج
57	خلاصة الفصل
58	خاتمة
62	قائمة المراجع
66	الملاحق

الصفحة	الجدول
11	جدول رقم 01 يوضح : مبادئ نظام إدارة الجودة المتوافق مع مواصفات ISO 9000
23	جدول رقم 02 يوضح العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو
32	جدول رقم 03 يوضح ملخص للدراسات السابقة
43	جدول رقم (04): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو محور اعتماد معايير الايزو
43	جدول رقم (05): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات محور جودة المنتجات في المؤسسة
44	الجدول رقم (06): تحديد الاتجاه العام حسب قيم المتوسط المرجح
45	الجدول رقم (07): يوضح نتائج اختبار معامل الفا كرونباخ للاستبيان
45	الجدول رقم (08): يوضح الاتساق الداخلي لمحاو الدراسة
46	جدول رقم (09): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة
47	الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس
48	الجدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
49	الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة
50	الجدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة
51	جدول رقم (14): ملخص مخرجات اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى
51	جدول رقم (15): ملخص مخرجات اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى
52	جدول رقم (16): ملخص مخرجات اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى
53	جدول رقم (17): ملخص مخرجات اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى
54	جدول رقم (18): ملخص مخرجات اختبار الانحدار البسيط للعلاقة الفرضية العامة

الصفحة	الشكل
5	شكل رقم 01 : يوضح مبادئ إدارة الجودة
10	الشكل رقم 02: العلاقة بين التحسين المستمر والفاعلية والكفاءة
12	الشكل رقم 03 يوضح أهمية إدارة الجودة الشاملة
17	شكل رقم 04 يوضح تطور المواصفات القياسية الدولية ايزو 9000
22	شكل رقم 04: فوائد تطبيق معايير الإيزو
23	الشكل رقم 05: علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير الإيزو 9000.
41	شكل رقم 06 يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة بكار لصناعة الأعمدة
47	شكل رقم 07 يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس
48	شكل رقم 08 يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
49	شكل رقم 09 يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة

الصفحة	الملحق
67	الملحق رقم 01 : مخرجات برنامج SPSS
94	الملحق رقم 02: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
95	الملحق رقم 03: شهادة الإيزو
96	الملحق رقم 04: نموذج الاستبيان

مقدمة

تعد جودة المنتجات أمراً حاسماً للنجاح المستدام للمؤسسات الاقتصادية، فتقديم منتجات عالية الجودة للزبائن لم يعد مجرد هدف تسعى إليه المؤسسات، بل أصبح شرطاً أساسياً للبقاء في السوق وتحقيق النمو المستدام، ومن هذا المنطلق فإن فهم وتحسين جودة المنتجات يعتبر أمراً ذا أهمية بالغة لجميع المؤسسات الاقتصادية، و من خلال ضمان جودة المنتجات تتمكن المؤسسات الاقتصادية من بناء سمعة وثقة قوية لدى الزبائن، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة المبيعات وتحقيق الربحية، حيث تُعدّ الجودة هدفاً أساسياً لإدارة الجودة الشاملة.

ومع تزايد المنافسة في السوق العالمية، لم تعد الجودة مجرد ميزة تنافسية، بل أصبحت ضرورة أساسية لنجاح المؤسسات في جميع القطاعات، ومن هذا المنطلق تأتي مفاهيم الجودة الشاملة كإطار شامل وفعال لتحسين جودة المنتجات، ولتحقيق الجودة بشكل فعال، يجب أن تكون المؤسسة ملتزمة بثقافة الجودة الشاملة التي تتعدى تحسين عمليات الإنتاج لتشمل أيضاً الإدارة، والموارد البشرية، وعلاقات الزبائن، والموردين، يمكن للمؤسسات التي تسعى إلى تحقيق التميز في الجودة أن تطبق مبادئ الجودة الشاملة مع الحصول على شهادة الإيزو.

وتبعا للتطورات الحاصلة في مفاهيم الجودة الشاملة للمؤسسات الاقتصادية تأسست منظمة القياس العالمية (ISO)، حيث أصبحت مركزاً رئيسياً لتطوير المعايير الدولية التي تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات وتحقيق التوافق في مختلف الصناعات والقطاعات، وتسعى منظمة (ISO) إلى توحيد المفاهيم والممارسات داخل الصناعات وتسهيل التبادل التجاري بين الشركات والمنظمات حول العالم. وبمجرد أن تتبنى المؤسسات الاقتصادية معايير (ISO) تُفتح أمامها أبواب الفرص لتحسين جودة منتجاتها وخدماتها بشكل شامل ومستدام.

فالإيزو يعتبر نموذجاً قياسياً عالمياً يهدف إلى تطبيق ممارسات موحدة لضمان الجودة وتحسين الأداء، ويُعدّ كل من الجودة وإدارة الجودة الشاملة والإيزو نهجاً هاماً لتحسين الجودة داخل المؤسسات.

وبناء على ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

1. المشكلة الرئيسية: إن تطبيق المؤسسات لمعايير الإيزو ليس هدفاً في حد ذاته، بل هو عبارة عن مرحلة أولية نحو طريق التحسين المستمر لأدائها للوصول إلى تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعلي، و بناء على ما سبق تبلور معالم مشكلة الدراسة الرئيسية في السؤال التالي:

ما مدى تأثير اعتماد الإيزو على جودة المنتجات بالمؤسسات الاقتصادية؟

2. الأسئلة الفرعية:

من التساؤل الرئيسي السابق يمكننا أن نُثير مجموعة من الأسئلة الجزئية تسهيلاً للإجابة عن المشكلة الرئيسية:

- ما المقصود بشهادة الإيزو وماهي إجراءات الحصول عليها؟
- ما المقصود بجودة المنتجات وما علاقتها بشهادة الإيزو ؟

- هل هناك علاقة بين توفير المؤسسة كل متطلبات الإيزو وتطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟
- هل توجد علاقة إحصائية بين عملية تحسين المستمر وتغيير إجراءات الإنتاج؟
- هل توجد علاقة بين انخفاض التكاليف و تحقيق الأرباح في المؤسسة ؟
- هل هناك علاقة إحصائية بين عملية التحسين المستمر و نظام المراقبة الداخلية ؟

3.فرضيات الدراسة:

وكإجابة مؤقّنة على التساؤلات السابقة نعتمد الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:يوجد أثر لتطبيق معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل

الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

الفرضيات الفرعية :

- شهادة الإيزو هي شهادة عالمية تصدر من طرف المنظمة العالمية للتقييس ايزو ولها اجراءات تبدا بتوفير المعايير والمتطلبات، اهمها دليل الجودة ،اجراءات العمل ،تعليمات التشغيل .
- تتحقق جودة المنتجات وفقا لمبادئ الجودة وأبعادها وعلاقتها بالإيزو هو ان للإيزو اجراءات تتماشى وفقا لهذه المبادئ والابعاد .
- هناك علاقة بين توفير المؤسسة كل متطلبات الإيزو وتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- توجد علاقة إحصائية بين عملية تحسين المستمر وتغيير إجراءات الإنتاج
- هناك علاقة انخفاض التكاليف وتحقيق الأرباح في المؤسسة.
- هناك علاقة إحصائية بين عملية التحسين المستمر و نظام المراقبة الداخلية.

4.مبررات اختيار الموضوع:

- ارتباط الموضوع بالتخصّص والرغبة في دراسة موضوعات الجودة و معايير الايزو .
- توجه المؤسسات نحو انتاج منتجات ذات جودة عالية.
- الرغبة في محاولة الإسهام في تقديم المعلومات الممكنة في هذا الموضوع .

5.أهداف الدراسة وأهميتها:

1.5. أهداف الدراسة: نسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- محاولة الإلمام بأهم المفاهيم النظرية حول الإيزو وجودة المنتجات ومناقشة الدراسات السابقة
- تحديد أثر اعتماد الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة.

- محاولة مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية .

2.5. أهمية الدراسة: تم تناول موضوع أثر اعتماد الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسات

الاقتصادية نظرا للاعتبارات الآتية:

- حاجة المؤسسات إلى التطوير و الرفع من مستوى جودة منتجاتها لتحقيق ربحية أكبر و زيادة رضا الزبائن.
- المكانة والأهمية التي تحتلها الجودة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات .
- الحياة الاقتصادية وما تتطلبه من استمراريه في تحسين الأداء والاستدامة .

6. الإطار الزمني والمكاني:

إن الدراسة الميدانية ، تفرض علينا تحديد الإطار الزمني التي ستدرس خلاله متغيرات البحث، والإحصائيات والمعطيات اللازمة؛ مع تحديد المناطق التي ستشملها الدراسة ومن ثم فإنه:

♦ **زمانياً:** تشمل الدراسة الميدانية الفترة الممتدة من عام: 2020(سنة حصول المؤسسة على شهادة الإيزو) إلى 30 ماي من سنة 2024.

♦ **مكانياً:** فقد وقع اختيارنا على مؤسسة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية الإسمتية بولاية الوادي ، وكان اختيارنا بناء على حصول المؤسسة على شهادة الإيزو وتوفر المعلومات الكافية في موضوع الدراسة.

7. المنهج والأدوات المستخدمة:

تحددت المناهج البحثية التي سنعتمدها في بحثنا بناء على طبيعة وطريقة معالجة الإشكالية الرئيسية؛ وقد اعتمدنا على طريقة "IMRAD" للإجابة عن إشكالية الدراسة الرئيسية والإشكاليات الفرعية ومن ثم فرضيات الدراسة. وتبعا لذلك اعتمدنا مجموعة من عدة مناهج بحثية أهمها:

- الوصفي: يعتمد هذا المنهج على وصف الظاهرة، حيث حاولنا وصف الأجزاء النظرية المتعلقة بموضوعات الجودة وإدارة الجودة الشاملة والإيزو ، كما سهل لنا هذا المنهج ضبط متغيرات الدراسة استعانة بالأدبيات النظرية والدراسات السابقة في الموضوع.
- المنهج التحليلي: استعانة بأسلوب دراسة الحالة؛ استخدمنا المنهج التحليلي بهدف قياس العلاقة بين اعتماد معايير الإيزو وجودة المنتجات في المؤسسة ؛ واستعملنا في ذات المنهج أدوات التحليل والقياس الاقتصادي.

8. صعوبات الدراسة:

إن عملية الإنشاء لا سيما البحثية منها- تكتنفها مصاعب عدة بدءا بطبيعة الموضوع وتشعباته وصولا لتشابك الأهداف المراد تحقيقها من وراء ذلك. وما أضاف علينا ضغطاً في إنجاز بحثنا هو غير قليل من العوامل التي تعتبر تحدياً أو تهديداً يواجه المُنجز، كضيق الوقت، وقلة المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو، و صغر المؤسسات أثر على حجم العينة البحثية، وغيرها.

9. محتوى البحث:

قسمنا المذكرة إلى فصلين، وُسِم الأول بالأدبيات النظرية حول الإيزو وجودة المنتجات ومناقشة الدراسات السابقة ، ويندرج تحته مبحثين، المبحث الأول حول مفاهيم الجودة والجودة والشاملة والإيزو ، أما المبحث الثاني فعنوانه بتحليل ومناقشة الدراسات السابقة حول الجودة و الإيزو والأداء في المؤسسات.

وخصصنا الفصل الثاني لدراسة الحالة الذي عالجنا فيها أثر اعتماد الإيزو في جودة المنتجات بالمؤسسة محل الدراسة ، وقد حدّدنا في المبحث الأول الطريقة والأدوات، ومجتمع الدراسة وضبطنا فيه المتغيرات والمعطيات المجمّعة والاختبارات والأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات، أما المبحث الثاني حاولنا فيه تقدير النماذج ومناقشة وتحليل النتائج الخاصة بأثر اعتماد الإيزو في جودة المنتجات بالمؤسسة محل الدراسة .

أمّا خاتمة بحثنا فقد ضمناها ما توصلت إليه الدراسة من نتائج مدعّمين إياها باقتراحات نظرية وأخرى عملية علّما تكون إضافة علمية وعملية في هذا المجال. وما التوفيق والسداد إلا من عند الله وحده.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية

حول الإيزو وجودة المنتجات ومناقشة الدراسات

السابقة في الموضوع

تمهيد

تسعى المؤسسات الى القيام بوظائفها المتعددة بشكل يضمن استغلال موردها بشكل أمثل، نستطيع أن نقدم مخرجات من كل وظيفة إدارية تحقق أهداف المؤسسة الموضوعة لها، ومن اهم هذه الأهداف تحقيق الربح في المؤسسة والمواصفات الجيدة التي تتصف بها المنتجات وخدمات هاته المؤسسة ،كل هذه المفاهيم ترجمت بما يسمى بإدارة الجودة الشاملة ، حيث أن المؤسسات ومنذ تطور مفاهيم الجودة الشاملة ،تسعى الى تحقيق مفاهيم الجودة في كل عملياتها الإدارية ،بدا بعملية التخطيط وصولا إلى عملية الإنتاج ،وما يتطلبه من مواصفات وأبعاد لمخرجاتها بشكل عام ،وأصبحت للجودة شهادة تسمى بشهادة التقييس العالمية ، التي تشرط فيها الجهة المانحة لها وهي المنظمة العالمية للتقييس ،مجموعة من الإجراءات والوظائف والشروط التي يجب أن تقوم بها المؤسسة لكي تحصل على هاته الشهادة .

إن قيام المؤسسات المختلفة في شتى القطاعات بالتوجه نوع الحصول على الإعتماد سوف يؤثر على أدائها ويؤثر على جودة منتجاتها ، وهو صلب موضوع إشكالتنا البحثية .

من خلال هذا الفصل النظري سوف نستعرض أهم الأدبيات النظرية حول الإيزو من جهة وجودة المنتجات من جهة ، كما نستعرض مجموعة من الدراسات السابقة المنوعة التي تربط بين أثر إعتماد الإيزو وتحسين جودة المنتجات في المؤسسة ، وجاء هذا الفصل في مبحثين .

- المبحث الأول: مفاهيم الجودة والجودة والشاملة و الإيزو.
- المبحث الثاني: تحليل ومناقشة الدراسات السابقة حول الإيزو وجودة المنتجات.

المبحث الأول: مفاهيم الجودة والجودة والشاملة و الإيزو

سننظر من خلال هذا المبحث الى تعريف الجودة و أهميتها باعتبارها عنصر أساسي في إستمرار منتجات المؤسسة الاقتصادية و كذلك سنقوم بتعريف الجودة ومبادئها و إبراز مختلف الجوانب المتعلقة بالجودة الشاملة و كذا معايير الإيزو المتعلقة بالجودة .

المطلب الأول: تعريف الجودة (مفاهيم عامة)

تعدّ الجودة مفهوماً هاماً للغاية في جميع المجالات، وخاصة في مجال الأعمال من خلال التركيز على الجودة، يمكن للمنظمات تحقيق العديد من الفوائد سنحاول في هذا المطلب تقديم تعريفات في الجودة وإبراز أهميتها وأبعادها وخصائصها.

أولاً-تعريف الجودة:

- من أهم تعاريف الجودة نجد تعريف جوران Juran الذي يعرف الجودة بأنها: الملائمة للاستخدام (Fitness to use)، أي مدى ملائمة المنتج للاستخدام أو الاستعمال من طرف الزبون.

ويرى جوران بأن الجودة تتضمن على شيئين اثنين هما:

التخلص من العيوب

الصفات والخصائص الموجودة في المنتج والتي تلي احتياجات الزبون¹.

- أما معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي: " فإنه عرف الجودة بأنها أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من

المرّة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد Customer في معرفة مدى تحسن الأداء.²

- يمكن اختزال مفهوم الجودة ليعني القيام بالأشياء بشكل جيد (اصنع ما تنوي فعله) والقيام بالأشياء

بكفاءة (إضاعة أقل قدر ممكن من الوقت والمواد). يمكنك تحقيق هذين الهدفين من خلال فهم مدى

جودة أداء منظومتك وعملياتك أولاً ثم تحسينها.³

تعريف (Crosby) : يعرف الجودة بأنها المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها تنشأ من الوقاية وليس من

التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة.⁴

1 لعل بوكميش، إدارة الجودة الشاملة أيزو 9000، الطبعة الأولى، الراية ، 1432/2011، ص15.

2 مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، 2007م/1428هـ. ص 28

3American Society for quality, Quality, Press, Milwaukee, WI 53203, 2013, by ASQ Grace Duffy editor, Page 01.

محمد عبد الوهاب العزاوي ،إدارة الجودة الشاملة، جمعة السراء الخاصة الاردن،2004/2005، ص 07.

تعريف المنظمة العالمية للتقييس (ISO) للجودة : الجودة هي الدرجة التي تصل إليها مجموعة من الخصائص المتأصلة أو السمات المميزة لكائن ما، والذي يتم تعريفه بدوره على أنه أي شيء يمكن إدراكه أو تصوره، مثل منتج أو خدمة أو عملية أو منظمة أو نظام أو مورد يفي بالمتطلبات.¹

تعريف جونسن : الجودة هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته المنتظرة المعلنة منها وغير المعلنة، وتحقيق رضاه على المنتج الذي يقدم إليه.²

من خلال التعاريف السابقة يمكننا الخروج بالتعريف التالي: الجودة هي مفهوم يشير إلى مدى تميز وكمال شيء معين أو قدرته على تلبية الاحتياجات والتوقعات المحددة في سياق الإنتاج والخدمات، تعني الجودة تحقيق المواصفات المطلوبة وتحقيق الأداء المرغوب فيه بشكل مستمر وموثوق به، يمكن أن تتضمن جوانب الجودة المختلفة الدقة، والمتانة، والملائمة، والموثوقية، والخدمة، بحيث تتم تلبية توقعات العملاء وتحقيق رضاهم.

ثانيا- مبادئ الجودة :

المبدأ هو أنه اعتقاد أو نظرية أو قاعدة أساسية لها تأثير كبير على الطريقة التي يتم بها شيء ما.

مبادئ إدارة الجودة هي مجموعة من المعتقدات الأساسية والمعايير والقواعد والقيم التي يتم قبولها على أنها صحيحة، ويمكن استخدامها كأساس لإدارة الجودة.

مبادئ إدارة الجودة السبعة هي:

- 1 - التركيز على الزبائن: التركيز الأساسي لإدارة الجودة هو تلبية متطلبات الزبائن والسعي لتجاوز توقعاتهم
- 2 - القيادة : إن القادة على جميع المستويات يسعون لتأسيس وحدة الهدف والتوجيه ويهيئ الظروف لمشاركة الآخرين في تحقيق أهداف وإنجازات المنظمة النوعية.
- 3 - إشراك الأفراد : من الضروري مشاركة الأشخاص المختصون والمخولون على جميع المستويات في جميع أنحاء المنظمة لتعزيز قدرتها على تقديم وتهيئة القيم .
- 4 - نهج العملية : عندما تفهم الأنشطة وتدار كعمليات مترابطة وتعمل كنظام متماسك ستنتج نتائج متسقة ويمكن التنبؤ بها بمزيد من الفعالية والكفاءة.
- 5 - التحسين : التركيز على التحسين المستمر سبب لنجاح المؤسسات.

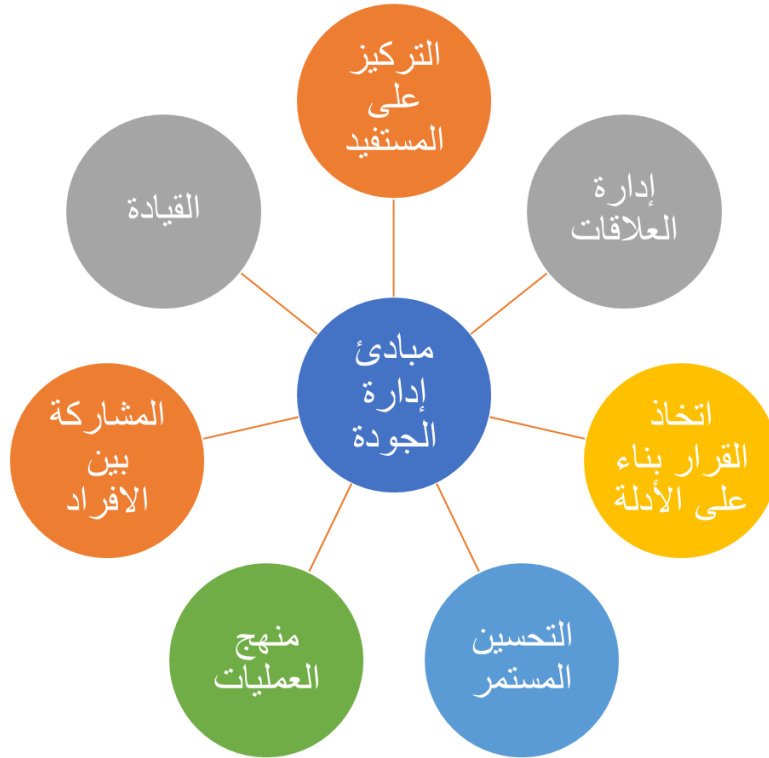
1 <https://www.iso.org/fr/home.html>، متاح على الموقع 2024/04/13، تاريخ الاطلاع . المنظمة العالمية للتقييس، دراسات حول الإيزو ،

2 حمزة العوادي، الجودة الشاملة كمحدد اساسي لترقية صادرات المؤسسات الصناعية الجزائرية خارج المحروقات ، اطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2017/2018، ص 57

6 - صنع القرار القائم على الأدلة : القرارات القائمة على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات تؤدي إلى تحقيق النتائج المرجوة.

7 - إدارة العلاقات : ولتحقيق النجاح المستدام على المنظمة أن تدير علاقاتها مع الأطراف المعنية، مثل الموردين.¹

شكل رقم 01 : يوضح مبادئ إدارة الجودة



المصدر : فوزي محيريق ، محاضرات مبادئ إدارة الجودة ، جامعة الشهيد حمه لخضر ' قسم علوم التسيير ، 2020

1, <https://www.iso.org/contact->

ثالثا - أبعاد وخصائص الجودة:

حتى تتصف السلعة بالجودة يجب أن تكون لها أبعاد وخصائص متعددة منها :

1. أبعاد وخصائص جودة السلعة:

تمتلك الجودة في الإنتاج السلعي ثمانية أبعاد؛ وهي

- الأداء: الكيفية التي يتم بها أداء الوظيفة ومحدداتها وبروتوكولاتها.
- الهيئة المظهر: الخصائص والسمات المحسوسة والملموسة للسلعة.
- القابلية: أداء العمل المطلوب تحت ظروف تشغيلية محددة في فترة زمنية محدد.
- المطابقة: التوافق مع المواصفات المحددة سلفا بموجب العقد أو من قبل العميل.
- المتانة: الاستفادة المتكاملة والدائمة من السلع التي تم إنتاجها.
- القابلية للخدمة: إمكانية تعديلها أو تصليحها أو إعادة تصنيعها.
- الجمالية: الشكل الجمالي والانسائية والإحساس الإيجابي الذي تولده.
- الجودة المدركة: إمكانية إدراك مستوى جودتها من خلال العميل؛ سواء من خلال الاستخدام والاستفادة أو من خلال مقارنتها بنظيرتها من المنتجات المنافسة.

2. أبعاد وخصائص جودة الخدمة:

تمتلك الجودة في الإنتاج الخدمي ثمانية أبعاد؛ هي:

- الوقت: كم ينتظر العميل للحصول عليها؟
- دقة التسليم: يتم تقديم الخدمة في الموعد المحدد سلفا من قبل مقدم الخدمة.
- الإلمام: إنجاز جميع جوانبها بشكل كامل واضح ومفهوم ومبسط من قبل مقدم الخدمة وبشكل احترافي ومهني.
- التعامل: ترحيب وحفاوة العاملين (مقدمي الخدمات) بكل العملاء (مستهلكي الخدمات).
- التناسق: تقديم الخدمات بنفس النمط والأسلوب والطريقة للعميل.
- سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة ويسر.
- الدقة: يتم إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول مرة وبشكل دائم.

- الاستجابة: التفاعل السريع في رد الفعل من العاملين لحل المشكلات المتوقعة.¹

رابعاً- أهمية الجودة:

للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة سواء على مستوى المستهلكين أو مستوى الشركات على اختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني للبلاد، حيث أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحد حجم الطلب على منتجات الشركة، ويمكن تناول هذه الأهمية كآتي:

أ- سمعة الشركة:

تستمد الشركة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط الشركة مع الجاهزين وخبرة العاملين ومهارتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن الشركة فإذا ما كانت منتجات الشركة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق الشركة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع الشركات المماثلة في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليها الشركة، كما هو الحال بالنسبة لشركة مرسيدس لإنتاج السيارات أو شركة IBM في صناعة الإلكترونيات وغيرها

ب- المسؤولية القانونية للجودة:

تزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا شركات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها، لذا فإن كل شركة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانوناً عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات.

ج- المنافسة العالمية:

إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت وتبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة، تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من الشركة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام، والحصول على موطئ قدم في الأسواق العالمية فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات الشركة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباح الشركة، ومن ثم التأثير على الميزان التجاري للبلد.

د- حماية المستهلك:

¹ راضي بجحت عطية، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة (TOM) المفهوم والفلسفة والتطبيقات، الطبعة الأولى، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، 2016، ص23.

تطبق الجودة في أنشطة الشركة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات الشركة.

عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي ذلك الى أحجام المستهلك عن شراء منتجات الشركة، أن عدم رضا المستهلك هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك من، وفي أغلب الأحيان يترتب على ذلك أن يتحمل المستهلك كلفة إضافية سواء كانت متمثلة بضیاع الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو إصلاحه وبالحسارة الكاملة للمبالغ التي دفعها المستهلك ثمنا باهظا. وبسبب انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات الموضوعة ظهرت جماعات حماية المستهلك وحمايته وإرشاده إلى أفضل المنتجات الأكثر جودة وأمانا.

هـ- التكاليف وحصة السوق:

تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لإكتشاف الأخطاء وتلافيها لتجنب تحمل كلفة إضافية الى الإستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طرق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح الشركة.¹

1 قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001:2000، الطبعة الثالثة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة 2013 / 1434، ص 30- 31 - 32.

المطلب الثاني: إدارة الجودة الشاملة

أولاً- مفاهيم عامة حول ادارة الجودة الشاملة :

- ✓ عرف معهد الجودة الأمريكي إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأن منهجية إدارية شاملة تهدف إلى تحقيق التميز من خلال التركيز على إرضاء العملاء وتحسين العمليات بشكل مستمر.¹
- ✓ أما بهارات واكهوا (Bharat Wakhu) فقد عرفها أنها تفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تحقيق أو تزويد المستهلكين بجودة قيمة من خلال تأدية العمل الصحيح بالشكل الصحيح.²
- ✓ أما تعريف جابلونسكي Jablonski: أن مفهوم ادارة الجودة الشاملة كغيره من المفاهيم الإدارية التي تتباين بشأنه المفاهيم والأفكار وفقاً لزاوية النظر من قبل هذا الباحث أو ذاك إلا أن هذا التباين الشكلي في المفاهيم يكاد يكون متمثلاً في المضامين الهادفة، إذ أنه يتمحور حول الهدف الذي تسعى لتحقيقه المنظمة والذي يتمثل بالمستهلك من خلال تفاعل كافة الأطراف الفاعلة فيها.³

ثانياً - مبادئ وأنظمة إدارة الجودة الشاملة

أ- المبادئ: للجودة عدة مبادئ ومركزات مرتبطة بشكل مباشر مع مبادئ الجودة وهي :

- التركيز على العمليات والنتائج معاً: بذلك أن العميل سواء كان داخلياً عندما يستلم منتج أو خدمة ما لا تقابل توقعاته (سواء بالزيادة أو النقصان) فعادة يذهب ويتعامل مع منافس آخر إذا توقع نتائج أفضل لديه. لذا لا بد من إيجاد حلول مستمرة للمشاكل التي تعترض سبيل المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.
- الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها: إذا طبقنا التركيز على العمليات يكون تطبيق هذا المبدأ قد تحقق فعلاً، وهو الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها، وهذا يتطلب استخدام معايير مقبولة لقياس جودة المنتجات والخدمات أثناء عملية الإنتاج بدلاً من استخدام تلك المعايير بعد وقوع الأخطاء.
- حشد خبرات القوى العاملة: تعتبر المكافأة المالية هي أحد الطرق التي يمكن بها مكافأة العاملين على جهودهم. فقد أثبتت الدراسات أن العاملين في المؤسسات لا يعتبرون الأجر أو الراتب هو الحافز الوحيد للعمل والاستمرار في المؤسسة بل يحبون أن تقابل جهودهم بالثناء والتقدير، حيث يعتبر هؤلاء العاملين

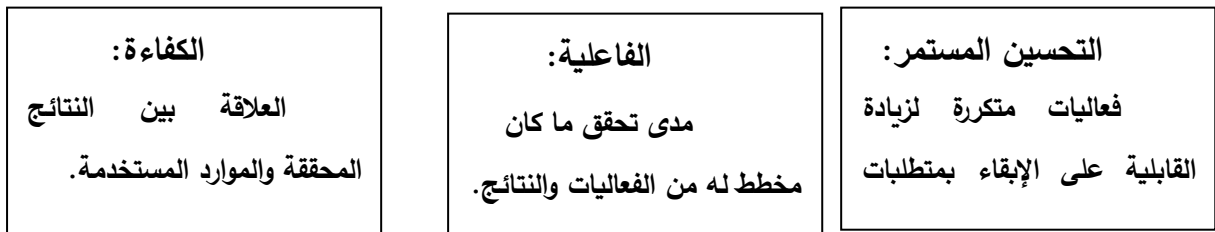
1 <https://asq.org/about-asq> الجمعية الأمريكية للجودة ، دراسة حول الإيزو، موقع متاح على

2 حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي وسنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة TQM والإيزو ISO. الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 15.

3 عبد الله حسن مسلم، ادارة الجودة الشاملة(معايير الأيزو)، الطبعة الأولى ، دار المعزز للنشر والتوزيع ، الأردن، 2015، ص 27

- كثرة هائلة لديهم من المعرفة والأفكار الإبداعية التي تمكنهم من تطوير وتحسين جودة أداء العمل وزيادة الأرباح وتخفيض التكاليف، وذلك عندما يشعرون بأنهم جزء من فريق العمل الناجح.
 - التركيز على الزبون : والمقصود هنا ليس فقط العميل الخارجي للمؤسسة والتي يكرس كافة موظفيها جهودهم ووقتهم لتحفيزه لشراء منتجاتها سواء كانت سلعة أو خدمة وإنما العميل قد يكون داخليا (داخل المؤسسة سواء موظفين أو أقسام أو إدارات) وهم الذين يتوقف على أدائهم نجاح المؤسسة في تحقيق مستوى الجودة المطلوبة.
 - اتخاذ القرارات استنادا إلى الحقائق: تتبنى إدارة الجودة الشاملة مفهوما مؤسسيا لحل المشاكل كفرص للتحسين والذي يشترك في تنفيذه كافة العاملين بالإضافة إلى العملاء، وذلك من خلال المشاركة والتفهم الكامل للعمل ومشكلاته ومسبباته بهدف التوصل إلى حلول مفيدة، من خلال جمع المعلومات والبيانات التي سيتم بناء القرارات عليها لتحسين العمليات ما يستلزم بناء فريق ممتاز يعتمد على الاتصال الفعال وتنمية المهارات الفردية للحصول على أقصى طاقاتهم الإبداعية.
 - التغذية الراجعة : وهذا المبدأ الأخير يتيح للمبادئ الخمسة السابقة أن تتحقق النتائج المطلوبة منها، ففي هذا المجال تلعب الاتصالات دورا أساسيا.¹
- ب- مبادئ أنظمة الجودة:** إستنادا إلى مواصفات الإيزو 9000 الصادرة سنة 2005 الخاصة بمبادئ أنظمة الجودة ومصطلحاتها التي تبين العلاقة التفاعلية بين مبادئ أنظمة الجودة (التحسن المستمر، الفاعلية والكفاءة) التي تهدف إلى تحسين الجودة، والشكل أدناه يبين العلاقة بينهما:

الشكل رقم 02: العلاقة بين التحسين المستمر والفاعلية والكفاءة



المصدر: هوان بوعبد الله، قصاص فتيحة ، طهرواي ،دومة علي ،أثر تطبيق نظام إدارة الجودة على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف دراسة حالة مؤسسة

DATTE EL-GHAZEL بسكرة مجلة التنمية و الاستشراف للبحوث و الدراسات المجلد 4 العدد 7 ديسمبر 2019، ص158

1دمنغ وروبيرت هاغستروم، م. عبد العظيم محمد نجم، إدارة الجودة الشاملة، دار كنوز للنشر والتوزيع، القاهرة، ص35.34

ج- مبادئ نظام إدارة الجودة المتوافق مع مواصفات ISO 9000 :

وهذه المبادئ الرئيسية كان عددها ثمانية في إصدار سنة 2008 وأصبحت عددها سبعة منذ إصدار 2015 كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم 01 : مبادئ نظام إدارة الجودة المتوافق مع مواصفات الإيزو 9000

المبادئ حسب إصدار 2008	المبادئ حسب إصدار 2015	الشرح
التركيز على العميل	التركيز على العميل	يتحقق النجاح المستمر للمنظمة عندما تجذب إليها وتحفظ بثقة العملاء لأن كل جانب من جوانب التفاعل مع العميل يوفر فرصة لخلق المزيد من القيم التي يشعر بهذا العميل.
القيادة	القيادة	خلق وحدة الهدف والاتجاه ومشاركة العاملين يمكن المنظمة من مواءمة استراتيجيتها وعملياتها ومواردها لتحقيق أهدافها.
مشاركة العاملين	مشاركة العاملين	لإدارة المنظمة بفعالية وكفاءة فإنه من المهم مشاركة جميع العاملين في جميع المستويات واحترامهم كأفراد. التقدير والتمكين وتعزيز المهارات والمعارف ييسر إشراك العاملين في تحقيق أهداف المنظمة.
منهجية العمليات.	منهجية العمليات.	يتكون نظام إدارة الجودة من عمليات مترابطة، وفهم كيفية الحصول على النتائج من هذا النظام بما في ذلك جميع عملياته والموارد والضوابط والتفاعلات بينها يسمح للمنظمة بتعظيم أدائها.
التحسين المستمر.	التحسين	يعتبر التحسين أساسيا للمنظمة للمحافظة على مستوياتها الحالية للأداء لكي تتفاعل مع الظروف المتغيرة داخليا وخارجيا ولكي تخلق فرص جديدة.
منهجية الواقعة في اتخاذ القرار.	صنع القرار المبني على الأدلة والحقائق.	إن الحقائق والأدلة وتحليل البيانات تؤدي إلى قدر أكبر من الموضوعية والثقة في القرار المتخذ.
علاقات المنفعة التبادلية مع الموردين.	إدارة العلاقات.	الأطراف المهمة تؤثر في أداء المنظمة وغالبا ما يتحقق النجاح المستدام عندما تدير المنظمة علاقاتها مع الأطراف المهمة لتحسين أثرها على الأداء.

المصدر: مداح مراد ، العبداني إلياس، تطبيق نظام إدارة الجودة المتوافق مع المواصفة القياسية الدولية ISO 9001 ودوره في تحسين أداء المؤسسة، دراسة حالة شركة الأمممة الجزائرية Ferial، تاريخ النشر 2020/06/03، المركز الجامعي بتسمسيلت، ص 366

ثالثاً- أهمية إدارة الجودة الشاملة:

1. تحقق المؤسسات التي تتبنى نظام إدارة الجودة الشاملة على طائفة واسعة من المكاسب التي يمكن توزيعها على النحو الآتي:

- التركيز على حاجات الزبائن والأسواق بما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن .
 - تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية .
 - القيام بسلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء .
 - التحقق من حاجة المشاريع للتحسين وتطوير مقاييس الأداء .
 - الفهم الكامل والتفصيلي للمنافسين والتطوير الفعال للإستراتيجية التنافسية لتطوير عمل المنظمة .
 - تطوير إجراءات الاتصال لإنجاز العمل بصورة جيدة ومتميزة .
 - المراجعة المستمرة لسير العمليات لتطوير إستراتيجية التحسين المستمر إلى الأبد.¹
1. ومن خلال الشكل التالي نوضح أهمية إدارة الجودة الشاملة

الشكل رقم 03 : أهمية إدارة الجودة الشاملة



المصدر: ختيم مجّد العيد، أثر الانتقال من تأهيل الإيزو إلى تبني إدارة الجودة الشاملة على الاستراتيجية التنافسية للمؤسسة الاقتصادية التجارية، اطروحة دكتوراه في علوم تجارية، كلية العلوم التجارية، جامعة مجّد بوضياف المسيلة، 2015/2016، ص 65.

1مجّد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، جامعة السراء الخاصة الاردن، 2004/2005، ص 34.

رابعاً- مراحل ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

أ- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

لا يوجد اتفاق حول عدد المراحل اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ورغم ذلك إلا أننا سنحاول أن نحصرها في خمسة مراحل مركزين على النواحي الإجرائية والعملية وهي :

1. مرحلة الإعداد: يتمثل الهدف الأساسي من هذه المرحلة اعتبار الجودة جزءاً من ثقافة المؤسسة، والتركيز على الدعم التام من قبل الإدارة العليا للمؤسسة، وتتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية :

- تعزيز الوعي بأهمية التطوير وذلك من خلال التشخيص العلمي لمشاكل المؤسسة، وبيان التحديات التي تواجهها.

2. مرحلة التخطيط: تهدف هذه المرحلة إلى إبراز الرغبة الصادقة لإدارة المؤسسة في تكريس كافة جهودها من أجل تحقيق الجودة الشاملة و التزامها بنشر ودعم ثقافة الجودة وتتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

- تعريف العاملين في المؤسسة بالجودة الشاملة وإقناعهم بمفاهيم التميز الذي ينعكس على مستواهم المعيشي.

- تشكيل مجلس للجودة الشاملة من ذوي الرأي والمعرفة بالوضع الراهن للمؤسسة.

- تعيين مدير للجودة الشاملة من بين رؤساء الوحدات التنظيمية للمؤسسة، ممن تتوفر لديهم مهارات متميزة وقيادية.

- إعداد خطة شاملة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمشاركة جميع العاملين للاستفادة من تنوع آرائهم وضمان التزامهم، وكسب رضاهم.

- وضع خطة لتطوير نظم المعلومات على مستوى المؤسسة، بما يمكنها من مواكبة التكنولوجيا المستخدمة في معالجة البيانات.

3. مرحلة التقييم: تهدف هذه المرحلة إلى توفير المعلومات المتعلقة بالمؤسسة وأولويات تطويرها، وتتضمن هذه المرحلة ما يلي:

- تشخيص الوضع الحالي للمؤسسة والتعرف على جوانب القوة لدعمها وجوانب الضعف لمعالجتها.

- تحديد معايير لقياس الجودة الشاملة ويمكن اشتقاقها من المعايير العالمية .

- مراجعة ثقافة المؤسسة في ضوء التغيرات الحاصلة مع ثقافة الجودة و الالتزام بها.

4. مرحلة التطوير: تختص هذه المرحلة بالتطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة ومعالجة المشاكل وأوجه القصور التي أفرزتها المرحلة السابقة، وتتضمن الخطوات التالية:

- تفعيل عمل فريق الجودة الشاملة.

- تحديد المسؤوليات وتعريف جميع العاملين بدورهم في عملية التغيير.
- المراجعة الدورية للجهود المبذولة في تطبيق الجودة الشاملة، والتقدم الحاصل في هذا الجانب بالإضافة إلى دراسة التجارب المماثلة وما يمكن الاستفادة منها.
- 5. مرحلة التحسين المستمر: تستهدف هذه المرحلة التعريف على أفضل الممارسات وأفضل الأداءات من أجل استثمارها مرة أخرى في عمليات التحسين المستمر، وتتضمن هذه المرحلة الآتي:
 - الاستعانة بخبراء الجودة الشاملة في تقييم برنامج التطبيق.
 - إجراء مقارنة مرجعية للأداء لتطبيق إدارة الجودة الشاملة مع مؤسسات مماثلة.
 - دعوة جميع الأطراف المعنية بتطوير عمل المؤسسة للمشاركة في عملية التطبيق.
 - تزويد العاملين في المؤسسة بالتغذية العكسية عن نتائج التقييم، ثم العودة مرة أخرى إلى مرحلة التخطيط للاستمرار بعملية التحسين المستمر للجودة الشاملة.¹

ب- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- يحدد المعهد الأمريكي للجودة عدد من العناصر الأساسية التي تمثل في مجموعها متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع المؤسسات سواء كانت سلعية أم خدمية ومهما كان حجمها. وتمثل هذه العناصر فيما يلي :
- دعم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة والذي ينبع من اقتناعها وإيمانها بضرورة التحسين والتطوير الشامل للمؤسسة.
 - تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة وهو إعداد الأفراد العاملين في المؤسسة وإقناعهم بقبول منهج إدارة الجودة الشاملة عن طريق إبراز فوائده ومزاياه.
 - التركيز على العميل فالعميل هو مركز كل الجهود في فلسفة إدارة الجودة الشاملة وبالتالي على الإدارة أن تعمل ما بوسعها لتوفير قاعدة بيانات غنية عن العملاء واحتياجاتهم الحاضرة والمستقبلية.
 - قياس الأداء ويتمثل ذلك في وجود نظام قادر على القياس الدقيق للأداء المتعلق بالإنتاجية والجودة.
 - الإدارة الفعالة للموارد البشرية إذ يدعو ديمينغ إلى إقامة نظام يركز على فكرة العمل الجماعي، والتدريب المستمر وربط المكافآت بأداء فرق العمل ودورها في تحقيق رضا العميل.
 - التعليم والتدريب المستمر : وهذا يعني العمل على تنمية وتدريب العنصر البشري والحرص على أن يكون ذلك مستمرا لضمان القدرة على إنتاج الجودة باستمرار.
 - القيادة القادرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر العنصر المحوري الذي ينسق كافة العناصر الأخرى ويقدم لها الدعم الكافي لإنجاح هذا المسعى.

1 الحاج نعاس خديجة، محاضرات إدارة الجودة الشاملة، جامعة حسبية بن بوعلي الشلف، قسم علوم التسيير ، إدارة الإنتاج والتموين، 2020/2021، ص.31.32.

- إرساء نظام معلومات الإدارة الجودة الشاملة إذ أن تدفق المعلومات وضمان وصولها المختلف مستويات النشاط بالمؤسسة يفعل أكثر دور إدارة الجودة الشاملة داخلها.¹

خامسا- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يتعرض تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مختلف المؤسسات إلى جملة من المعوقات مما يحول دون تحقيق الأهداف المرجوة منها، وقد ساق مار كلاند وآخرون عدد من المعوقات وهي على النحو الآتي:

- (1) الجودة الشاملة لاتحل جميع المشاكل الإدارية وأنه هناك وظائف أخرى مكملية للجودة .
- (2) عجز الإدارات العليا عن توضيح التزاماتها ومهامها اتجاه ما يحتاجه هذا المدخل.
- (3) عجز الإدارات الوسطى على تفهم الأدوار الجديدة لنمط قيادة الجودة الشاملة وشعورهم المهدد بأن هذه الفلسفة ستفقد العاملين قوتهم في إنجاز العمل.
- (4) التركيز العالي على الفعاليات الداخلية للجودة والاهتمام بها لأنها مهمة في الأداء الرئيس للجودة وإغفالها حاجات الزبائن الخارجيين ورغباتهم.
- (5) تشكيل مئات من فرق التحسين والعجز عن تزويدها بالموارد والأدوات المطلوبة وتدريبها بما يكفل تحقيق النجاح لها.
- (6) تبني برنامج ممتاز للجودة ولكن من دون إجراء أي تعديلات عليه بما ينسجم مع خصائص المنظمة.
- (7) ضعف الربط بين أهداف الجودة والعوائد المالية.²

المطلب الثالث: الإيزو

أولا- تعريف مصطلح الإيزو:

- الإيزو: كلمة إغريقية (isos) تعني التساوي، وقد اشتقت من الحروف الثلاثة الأولى لاسم المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس International Standardisation Organisation، وهي الهيئة الدولية المعنية بإصدار المواصفات.³

1 بن عيسى الشريف عبد القادر، نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل استراتيجي للإدارة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 03، 2019/2018، ص 48

2 مهدي السامرائي مرجع سبق ذكره، ص 350

3 حميد عبد النبي الطائي، الدكتور رضا صاحب آل علي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة TQM والآيزو ISO. الوراق للنشر والتوزيع، 2014، ص 95.

- تعريف المنظمة العالمية للتقييس (iso9000) : هو معيار معترف به عالميا لإدارة الجودة، فهو يساعد المؤسسات من جميع الأحجام والقطاعات على تحسين أدائها وتلبية توقعات العملاء وإظهار التزامهم بالجودة، وتحدد متطلباتها كيفية إنشاء نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتحسينه باستمرار.¹

ثانيا- أهمية الإيزو:

- بتطبيق معيار إيزو 9000 استطاعت العديد من المؤسسات تحقيق النجاحات وتلبية متطلبات زبائنها، ومن الفوائد المهمة من الحصول على شهادة الإيزو 9000 أهمها :
- يساعد المؤسسة في الظهور بصورة تنافسية .
 - العمل على رفع الجودة على مستوى خدمة عملاء المؤسسة.
 - رفع أسهم المؤسسة أمام زبائنها وزيادة الثقة في منتجاتها وخدماتها.
 - زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات عن طريق تحسين صورة الشركة لدى زبائنها .
 - بناء علاقات قوية مع الزبائن و الشركات والمؤسسات الأخرى.
 - تعليم اطارات الشركة اساليب المراجعة والتقييم الذاتي.
 - إعطاء العاملين شعورا بالفخر والثقة بالنفس بسبب وجود شهادة تؤكد ان في الشركة نظاما للجودة يرتقي للمستويات القياسية العالمية.

- تحقيق زيادة مباشرة في ارباح الشركة عن طريق جودة المنتجات والخدمات .
- تحديد الاهداف ووضع طرق قياس لها .²

ثالثا- مواصفات الإيزو:

سلسلة المواصفات القياسية ايزو9000:

إن سلسلة المواصفات القياسية إيزو 9000 تتألف من خمسة مواصفات أساسية هي :

- المواصفة (ISO9000): تتضمن إرشادات للاختبار والاستخدام، وتتناول جميع الصناعات بما فيها تطوير المنتجات الجاهزة .
- المواصفة (ISO9001): تتضمن نموذج لتوكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والفحص والاختبار والتركيب والخدمة ،وتشمل هذه المواصفة على 20 عنصر، وتنطبق هذه المواصفات على كافة المنظمات

¹<https://www.iso.org/fr/home.html>، مرجع سبق ذكره،

²<https://ossmideast.com> مؤسسة منح شهادات الإيزو ،موقع متاح على،

الهندسية والخدمية والإنشائية .. الخ، التي يتضمن عملها التصميم و التطوير والإنتاج والتجهيز وخدمات ما بعد البيع .

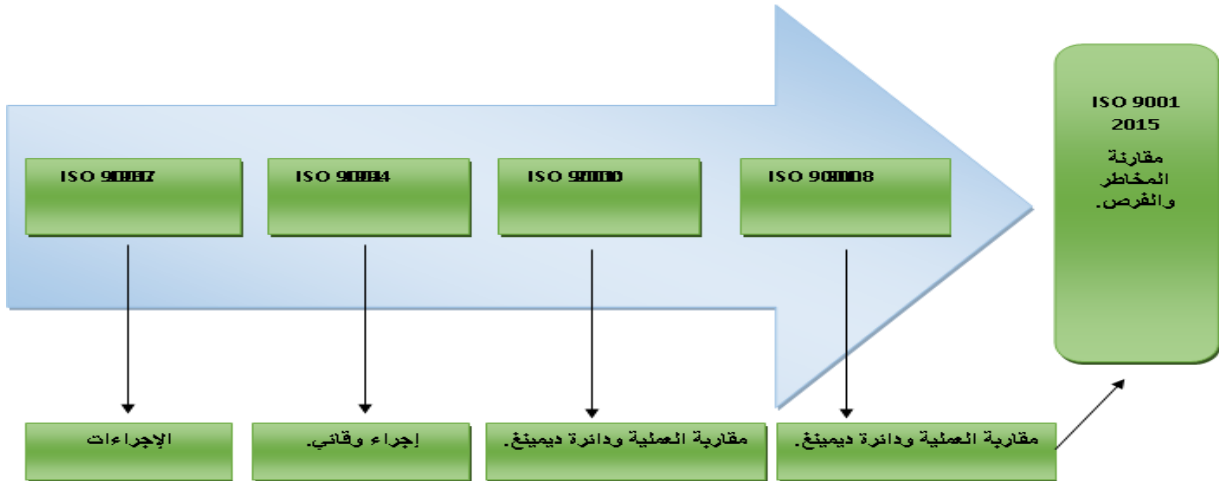
- المواصفة (ISO9002): تتضمن نموذج لتوكيد الجودة في الإنتاج والتجهيز وتشمل 18 عنصرا، أي إن هذه المواصفة تغطي كل المجالات السابقة ،على التصميم والتطوير وخدمات ما بعد البيع.

- المواصفة (ISO9003): تتضمن نموذج لتوكيد الجودة في عمليات الفحص والاختبار النهائي وتشتمل على 16 عنصرا ،وتناسب هذه المواصفات الورش الصغيرة أو الموزعين للأجهزة والمعدات التي يتم من خلالها الاكتفاء بالفحص والاختبار النهائي للمنتجات وتعد هذه المواصفات من المواصفات محدودة الاستخدام.

- المواصفة (ISO9004): تتضمن نموذج لتوكيد الجودة من خلال التوجيهات والإرشادات اللازمة لإدارة الجودة وبيان عناصرها، وتستخدم هذه الإرشادات لكافة الصناعات والخدمات، أي أنها توضح تطبيق نظام إدارة الجودة والإرشادات الواجب على الشركات إتباعها للحصول على شهادة الإيزو 9001.9002.9003¹

✓ لقد أجري كذلك تعديلات على مواصفات الإيزو إلى آخر مواصفة (إيزو 9001) 2015 والشكل التالي يبين تطور المواصفة الدولية من 1987 إلى 2015:

شكل رقم 04 : تطور المواصفات القياسية الدولية إيزو 9001



المصدر: سليم لعقون، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، تخصص التقنيات الكمية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2018، ص 79 – 80

رابعاً- متطلبات وخطوات الحصول على شهادة الإيزو:

أ- متطلبات الحصول على شهادة الإيزو

يعتمد توافق نظام إدارة الجودة مع مواصفة ISO 9000 على وثائق تعتبر متطلبات أساسية لنظام إدارة الجودة وكذلك على متطلبات تفصيلية لنظام إدارة الجودة.

أ- تصنف المتطلبات الأساسية إلى الثلاثة مستويات التالية:

- دليل الجودة: وهو دليل إرشادي يصف نظام إدارة الجودة بالمنظمة، ويضم سياسة المنظمة لإدارة الجودة.

- إجراءات العمل: حيث تصف هذه الإجراءات كيفية إنجاز الأهداف والمظاهر المقررة في دليل الجودة،

والإجراءات عبارة عن بيان للمسؤوليات وبيان لتتابع الأعمال بالمنظمة والتي بمجموعها تؤدي إلى إنجاز عمل معين.

- تعليمات التشغيل: وهي تعليمات مفصلة عن كيفية التشغيل والعمل وعن كيفية تطبيق الإجراءات، وهي عبارة عن بيان وشرح لكيفية تنفيذ أي عمل أو نشاط بالمنظمة.¹

ب- أما المتطلبات التفصيلية فقد تم تصنيفها ضمن خمسة محاور وهي:

1- أنظمة إدارة الجودة: وفقاً للجمعية الأمريكية للجودة، فإن نظام إدارة الجودة هو نظام رسمي يوثق العمليات والإجراءات والمسؤوليات لتحقيق سياسات وأهداف الجودة، يجب أن يساعد نظام إدارة الجودة المؤسسة على التعرف على احتياجاتها ومن ثم معالجتها، بالإضافة إلى احتياجات عملائها، تحتوي جميع أنظمة إدارة الجودة على عناصر متشابهة وهي:

✓ سياسة الجودة وأهدافها

✓ كتيب الجودة

✓ الإجراءات والتعليمات والسجلات

✓ إدارة البيانات

✓ الأنظمة والعمليات الداخلية

✓ التركيز على رضا العملاء مع تحسين جودة المنتج

✓ فرص للتحسين

2- مسؤولية الإدارة: سيحتاج القادة في المنظمة إلى ما يلي:

✓ التزام العملاء والتركيز.

✓ سياسة الجودة.

1مداح مراد والعيادي إلياس، تطبيق نظام إدارة الجودة المتوافق مع المواصفة القياسية الدولية ISO 9001 ودوره في تحسين أداء المؤسسة، دراسة حالة شركة الأسمدة الجزائرية

Fertial، تاريخ النشر 2020/06/03، المركز الجامعي تبسميلت، ص 366

- ✓ أهداف الجودة.
- ✓ خطط نظام إدارة الجودة.
- ✓ المسؤوليات المحددة والسلطة والاتصالات.
- ✓ مراجعة الإدارة.
- 3- إدارة الموارد: سيطلب من الإدارة توفير الموارد لموظفيها عبر أقسام متعددة لفهم متطلبات الإيزو وتنفيذها والحفاظ عليها:
- ✓ موارد البنية التحتية
- ✓ بيئة العمل
- ✓ الموارد البشرية
- ✓ الكفاءة والوعي
- ✓ التدريب على الموارد البشرية
- 4- تحقيق المنتج: تتعلق المتطلبات المتبقية التي يجب استيفائها من قبل الشركات التي تسعى للحصول على شهادة ISO 9000 بالتخطيط للمنتجات و الخدمات:
- ✓ تحديد ومراجعة متطلبات المنتج أو الخدمة
- ✓ التصميم والتطوير
- ✓ إنشاء وتوريد المنتج أو الخدمة
- ✓ التحكم في المعدات المستخدمة لمراقبة أو قياس المنتج أو الخدمة
- 5- القياس والتحليل والتحسين: يوضح هذا القسم الأخير من ISO 9000 الأدوات اللازمة لفهم مدى فعالية نظام إدارة الجودة لديك وما إذا كان يبنى أساساً للتحسين المستمر أم لا:
- ✓ رضا العملاء
- ✓ التدقيق الداخلي
- ✓ مراقبة المنتج والعمليات¹
- ب- خطوات الحصول على شهادة الإيزو:

تتضمن العديد من الخطوات المنتظمة والمتسلسلة ويمكن تلخيص الخطوات في الآتي:
أولاً: تأمين الالتزام التام من قبل الإدارة العليا وتشمل على الخطوات الفرعية التالية:

(1) قرار الإدارة العليا بالتسجيل على شهادة المنظمة الدولية للمعايير.

(2) مقابلة اللجنة الرئيسية (القيادية) لغرض تقييم العملية.

موقع سبق ذكره، <https://www.iso-9001-checklist.co.uk/>¹

(3) تقوم اللجنة الرئيسية بإشعار الإدارة العليا بكلف الحصول على شهادة الإيزو 9000

ثانيا: تدريب الأفراد العاملين وتشمل على الخطوات الفرعية التالية:

(1) التدريب على أساسيات الجودة و الإيزو 9000 لجميع الأفراد العاملين.

(2) اختيار وتدريب الأشخاص الذين سيقومون بوظيفة المدققين الداخليين.

ثالثا: إعداد دليل سياسة الجودة وتشمل على الخطوات الفرعية التالية:

(1) دراسة وفهم متطلبات " الإيزو 9000 التي ستقدم للمنظمة.

(2) كتابة الإطار العام لدليل الجودة الأساسي.

(3) إرسال نسخة من الدليل إلى الزبون الذي يطلب ملاحظات "الإيزو 9000".

رابعا: تحضير إجراءات العمليات وتشمل على الخطوات الفرعية التالية:

(1) تحديد المسؤوليات وذلك باستخدام الدليل كمرشد.

(2) إجراء المقابلات مع المدراء والتدقيق النهائي لدليل الإجراءات.

(3) مقارنة إجراءات العمليات مع دليل الجودة للتحقق من المضمون الموحد.

خامسا: الحصول على التدقيق الداخلي والتي تشمل على الخطوات الفرعية التالية:

(1) الحصول على دليل " الإيزو 9000" للتدقيق الداخلي مع ملاحظات المنظمة نفسها "

(2) تنفيذ الإجراءات العلاجية أو التصحيحية من دليل التدقيق الداخلي.

سادسا: اختيار المسجل والتي تشمل على الخطوات الفرعية التالية:

(1) بحث المسجلين وكلفهم.

(2) يفضل أن يكون المسجلون من ذوي الخبرة والكفاءة.

سابعا: البدء بعملية التسجيل وتشمل على الخطوات التالية:

(1) التقديم للحصول على التسجيل والتدقيق الداخلي.

(2) الحصول على التدقيق للتقييم الذاتي.

ثامنا: الحصول على التسجيل للشهادة الدولية للمعايير " الإيزو 9000"¹

خامسا- أهداف ومزايا الحصول على شهادة الإيزو:

يجني التنظيم والأفراد من مختلف المؤسسات الكثير من الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة للإيزو 9000. وقد تحدث الباحثون على قوائم طويلة لهذه الفوائد والمزايا نحاول هنا عرضها بإختصار، وهي:

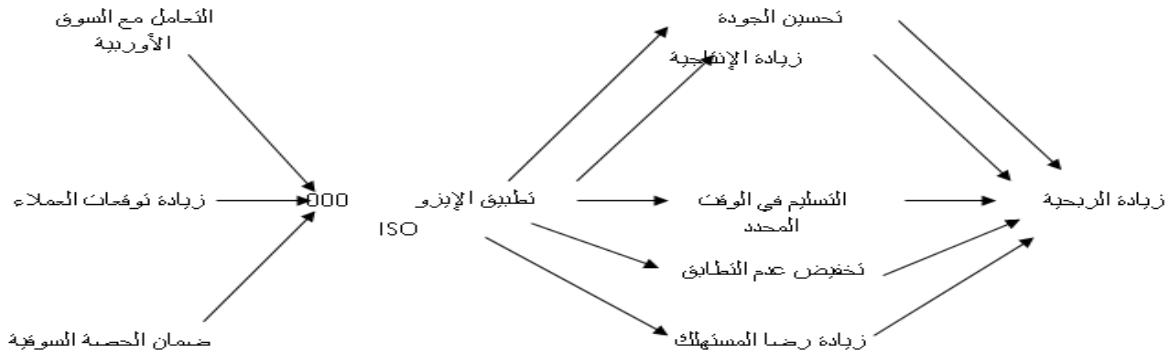
- (1) تحقيق الاستقرار والثبات للمؤسسة والثقة بإنتاجها وخدماتها.
 - (2) تحقيق الربحية المستهدفة.
 - (3) توفير لغة ومصطلحات موحدة وواضحة على الصعيد العالمي.
 - (4) إتاحة المجال للمؤسسة لدخول السوق العالمي بقدرة فاعلة.
 - (5) إطالة عمر المؤسسة لتزايد الثقة بإنتاجها وخدماتها.
 - (6) رفع كفاءة وفعالية الأنشطة التشغيلية والعمليات بصورة عامة.
 - (7) تنمية ثقة المتعاملين مع المؤسسة من خلال استمرارية توفير الجودة في مخرجاتها.
 - (8) تحقيق الإنخفاض المستمر في التكاليف.
 - (9) تنمية روح التفاعل الاجتماعي وتنمية روح الفريق الواحد.
 - (10) توفير سبل الرقابة الذاتية.
 - (11) تعزيز قدرة المؤسسة في تحقيق صور النجاح والتفوق النوعي في الأداء.
 - (12) أداء منسجم على مستوى المنظمة.
 - (13) التحسين المستمر أي التركيز على الوقاية أكثر من التركيز على العلاج.
 - (14) زيادة في القيمة المضافة، يؤدي نظام الإيزو 9000 الذي يمنع الأخطاء قبل حدوثها إلى زيادة القيمة المضافة التي تتولد من إدارة العمليات.
 - (15) تواجد قوي وواسع في الأسواق، ودخول أسواق عالمية جديدة
 - (16) يوفر نظام الإيزو ميزة تنافسية مؤثرة للمنظمات الحاصلة على شهادته.
 - (17) تحسين عمليات الإتصال الداخلية من خلال تحديد السلطة والمسؤولية وعدم اللجوء للقرارات الفردية.²
- ✓ كذلك من الفوائد التي ترجع على الحاصلين على شهادة الإيزو نذكر منها :

1 عبد الستار محمد العلي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010 م / 1430 هـ، ص 333- 334.

2 مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، 2007 م / 1428 هـ، ص 385 - 386 .

- (1) زيادة ثقة العملاء.
 - (2) تحسين الجودة الشاملة للمنظمة.
 - (3) توسع السوق والتوسع العالمي.
 - (4) توفير التكاليف والكفاءة التشغيلية.
 - (5) رضا الموظفين والمشاركة.
 - (6) الاعتراف الدولي.
 - (7) إدارة أفضل للأصول.
 - (8) تقليل شكاوى العملاء والمنتجات المرتجعة.¹
- هنالك مجموعة من الفوائد التي يقدمها تطبيق شهادة الإيزو في المؤسسة يمكن شملها في المخطط التالي:

شكل رقم 04: فوائد تطبيق معايير الإيزو



المصدر: زروقي إبراهيم، أ. حول عبد القادر، ملتقى وطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة، ص10

سادسا- العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو:

✓ لا تنظر إدارة الجودة الشاملة إلى المؤسسة على أنها نظام فني وإداري فقط بل تنظر إليها كنظام اجتماعي يتمثل بالعاملين ومواقفهم وتصرفاتهم ومشاركتهم وتفاعلهم فيما بينهم ، كذلك تأخذ بعين الاعتبار تقاليد المؤسسة التي تشكل مع الزمن ، وترى إدارة الجودة الشاملة أن التغيير لا يمكن أن يتم بسهولة وبسرعة بل يحتاج إلى زمن طويل بتطبيق مبدأ الإدارة بالقُدوة أو بالمثل .

وإذا كان يتم اعتبار أن أنظمة الإيزو تشكل قاعدة أساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، فهي ليست بديلاً لها لأنها لا تلمس التركيبات العميقة في المؤسسة . لما تطبيق إدارة الجودة الشاملة فليس له منهجية واحدة

وإنما يختلف باختلاف المؤسسة وثقافتها وتقاليدها العمل فيها بالرغم من وجود عدة منهجيات معروفة وضعت من قبل المختصين ولذلك فقد تم إجراء تعديل جذري في بنود المواصفة القديمة للإيزو ليصبح اسمها (2000) 9000 بحيث اعتمدت الجودة متلازمة مع العملية الإدارية في معظم بنود المواصفة وصار تنظر إلى العاملين بأنهم جزء أساسي من العملية الإدارية.¹

✓ ومع وجود نقاط التشابه بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 إلا أن هناك العديد من أوجه الاختلاف بينهما. موضحة في الجدول أدناه:

جدول رقم 02 : العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو

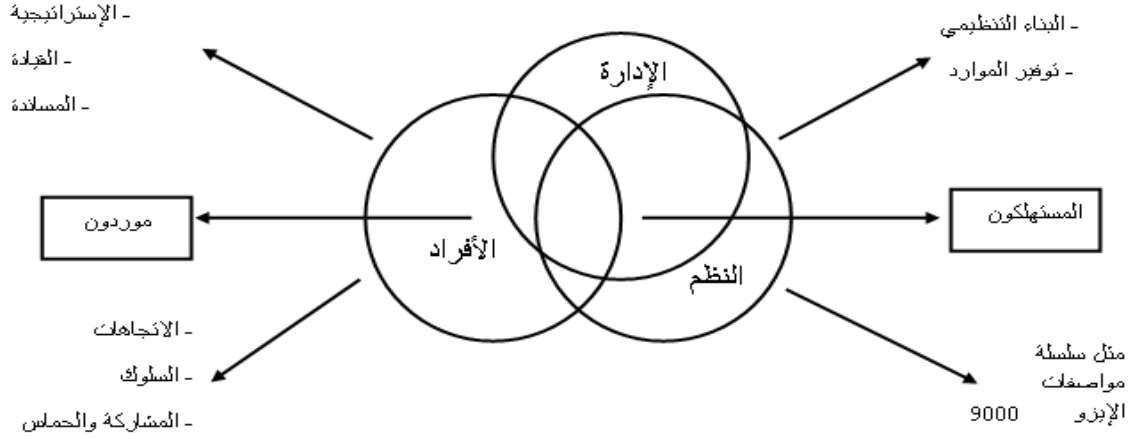
الرقم	إدارة الجودة الشاملة.	الإيزو 9000.
01	موجهة بالعملاء.	ليس ضروريا أن تكون موجهة بالعملاء.
02	تمثل المحور الأساسي لإستراتيجية المنشأة.	قد لا تمثل جزءا متكاملًا في الإستراتيجية.
03	موجهة بفلسفة ومفاهيم وأدوات وأساليب شاملة.	موجهة بالإجراءات التشغيلية للنظام الفني.
04	تمثل مرحلة بلا نهاية. فالتحسين والتطوير المستمر أحد محاورها الأساسية.	التحسين والتطوير المستمر غير وارد فالمعايير وإجراءات العمل وطرقه محددة.
05	تشمل جميع الأقسام والإدارات والوحدات والمستويات التنظيمية.	يمكن تطبيقها على أقسام وإدارات محددة وليس بالضرورة على مستوى المنشأة ككل.
06	يتولى مسؤوليتها كل فرد في المنشأة وليس إدارة أو قسم محدد. تحتاج إلى أحداث تغيير شامل للمفاهيم والنظم ومراحل التشغيل.	يتولى مسؤوليتها قسم أو إدارة مراقبة محددة. وقد لا تتطلب إجراء تعديلات جوهرية في الأوضاع الحالية.

المصدر: مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، 2007 م ، ص 380

✓ ويمكننا الاستعانة بالشكل الآتي الذي يوضح التكامل بين العناصر المختلفة ،للقوف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو 9000.

1م. عبد العظيم محمد نجم مرجع سبق ذكره ،ص77

الشكل رقم 05: علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير الإيزو 9000.



المصدر: فتيحة حبشي، إدارة الجودة الشاملة، دراسة تطبيقية في وحدة فرمال - لإنتاج الادوية بقسنطينة، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، اقتصاد كمي، 2006/2007، جامعة منتوري قسنطينة، ص 206.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث إلى مراجعة بعض الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بالجودة و الإيزو والأداء في المؤسسات الاقتصادية حيث سيتم التعرض إلى جملة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية ومقارنتها بالدراسة الحالية .

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية

الفرع الأول -الدراسات العربية:

أولاً- دراسة(معاذ بوبريحة، خالد قاشي،2022)¹:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل آليات تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الصناعية في ظل تطبيق المواصفات القياسية ISO 9001 الصادرة عن المنظمة العالمية للمواصفات ISO ،وفي سبيل تحقيق هذا الهدف تم استعراض مفاهيم عامة حول المواصفات القياسية العالمية ISO 9001، إضافة إلى أهم المعايير المعتمدة في تقييم الأداء الاقتصادي واختبار ذلك ميدانيا من خلال مراجعة التقارير السنوية على مستوى الشركة الإفريقية للزجاج -africaver- والتي تعمل على تحسين أدائها الاقتصادي باستخدام المواصفة القياسية العالمية لإدارة الجودة ISO 9001، هاته الأخيرة لها تأثير إيجابي على بعض مؤشرات الأداء الاقتصادي للمؤسسة رغم بعض التذبذب خلال سنوات معينة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها :

✓ تحقيق انخفاض نسبي في تكاليف الإنتاج

✓ تحسن الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج بعد حصول المؤسسة على شهادة ISO 9001 باستثناء مؤشر الربحية الذي سجل عجزا خلال فترة الدراسة.

1 معاذ بوبريحة، خالد قاشي، مجلة الاقتصاد والمالية (JEF)، المجلد 08، العدد 01، سنة 2022، المواصفات القياسية العالمية لأنظمة إدارة الجودة ISO 9001 كمدخل لتحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية -دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج

ثانيا- (دراسة بربوشة مريم 2021)¹

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 تمتلك قدرة على تحقيق مردودية اقتصادية، غير أنها عرفت تدهور بعد تبنيها لنظام إدارة الجودة إيزو 9000، وهذا ما أيدته نتائج الاختبارات الإحصائية .
- ✓ عدم وجود أثر لتبني نظام إدارة الجودة على تحسين المردودية الاقتصادية بالمؤسسات محل الدراسة.

ثالثا-دراسة (مداح مراد، العبداني إلياس 2020)²:

يعتمد نمو المؤسسات وحتى بقائها على قدرتها على التحسن وأدائهم في مواجهة المنافسة التي تتزايد يوما بعد يوم في ظل التطور السريع للتغيرات والتطورات الاقتصادية.

يعد ISO 9001 أحد أكثر الأساليب فعالية في تحسين أداء المؤسسات. من أجل فهم دور تطبيق نظام إدارة الجودة الذي يتوافق مع المواصفة الدولية ISO 9001 في تحسين أداء المؤسسة لدينا، أجريت دراسة عملية على الشركة الجزائرية للأسمدة "فرتيال" خلصت الى
: - أن تطبيق هذه المؤسسة لهذا النظام ساهم بشكل كبير في تحسين أدائها سواء كان أدائها الاقتصادي أو الاجتماعي أو البيئي.

1 بربوشة مريم ،مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05، ال عدد 01، سنة 2021، أثر تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين مؤشر المردودية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

2مداح مراد، العبداني إلياس،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، سنة 2020، تطبيق نظام إدارة الجودة المتوافق مع المواصفات القياسية الدولية ISO 9001 ودوره في تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة شركة الأسمدة الجزائرية

رابعاً-دراسة (وفاء خالد عبد الهادي الحسامي 2020)¹:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر تطبيق معايير إيزو 9001 2015 في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد تشكلت عينة الدراسة من 616 مشارك والتي تم اختيارها بشكل عشوائي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من 16 فقرة، تم قياس جودة الخدمات الضريبية من خلال رضا متلقي الخدمة عن طريق مقياس الفجوات بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع أثناء تلقي الخدمة ثم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والاختبارات (T-test) وتحليل التباين الأحادي المصاحب (one way ANOVA) ثم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ وجود أثر لتطبيق معايير ISO 9001 2015 في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة .
- ✓ تلتزم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية بتطبيق معايير إيزو 9001 2015 في جميع مراكزها ومديرياتها
- ✓ إن تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة تعمل على تحقيق رضا متلقي الخدمة والمساهمة في تحسين الأداء المؤسسي لدائرة بشكل عام.

خامساً-دراسة (هوان بوعبد الله وآخرون 2019)²:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 على برامج تحسين الجودة، وبرامج تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف لتحقيق ميزة تنافسية لمؤسسات قطاع الصناعات التقليدية والحرف، والتي تساهم في تنويع مداخلها وتحقيق تنمية مستدامة. وهذا يتطلب إدراك العاملين لأهمية تطبيق نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة، وتطبيق نموذج التحسين المستمر للأداء PDCA، ومواكبة التغييرات بعد مراجعة لمعايير الدولية المتعلقة بنظام إدارة الجودة. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن نظام إدارة الجودة الأيزو 9001: 2008 في مؤسسة DATTE EL- GHAZAL بسكرة،

1 وفاء خالد عبد الهادي الحسامي، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 01، سنة 2020، أثر تطبيق معايير الأيزو 9001:2015 في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة.

2 هوان بوعبد الله وآخرون، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات المجلد 04، العدد 07، سنة 2019، أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO9000 على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف دراسة حالة مؤسسة DATTE EL GHAZEL.

- ساهم بشكل إيجابي في تحسين أدائها ، وذلك من خلال تنويعها وتطويرها للمنتجات التقليدية واستحداث منتجات صناعية جديدة ، حيث استطاعت المؤسسة رفع عدد اليد العاملة المؤهلة وجلب العملة الصعبة جراء عملية تصدير منتجاتها ابتداء من سنة الحصول على الشهادة.

سادسا-دراسة(سليم لعقون 2017-2018)¹:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمختلف مبادئها (التخطيط الاستراتيجي، القيادة والتزام الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، إدارة العلاقات مع الأطراف ذات المصلحة، مشاركة العاملين، مقارنة العمليات، اتخاذ القرارات على أساس الحقائق)، وأثرها على أداء المؤسسات الاقتصادية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبيان وجه لإطارات 64 مؤسسة اقتصادية جزائرية ناشطة بولاية سطيف، توصلت هذه الدراسة إلى أن:

✓ أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية سطيف ،تتبنى إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة ، إذ أن أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية محل الدراسة تعطي اهتماما كبيرا لمبدأ التركيز على العملاء ومبدأ القيادة والتزام الإدارة العليا ،مقارنة بمبدأ مقارنة العمليات ومبدأ اتخاذ القرارات على أساس الحقائق .

✓ كما أظهرت النتائج أن هناك تفاوت في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، وتبين كذلك وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في تطبيق المؤسسات محل الدراسة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لحجم المؤسسة ،وامتلاك المؤسسة شهادة الأيزو 9001.

✓ كما أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات محل الدراسة، وأن مبادئ إدارة الجودة الشاملة الأكثر تأثيرا تمثلت في التخطيط الاستراتيجي، التركيز على العملاء، إدارة العلاقة مع الأطراف ذات المصلحة، أيضا تبين من خلال نماذج الانحدار المتحصل عليها وجود علاقة طردية وتأثير ذو دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية سطيف.

1سليم لعقون،أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية سطيف،مرجع سبق ذكره.

سابعاً-دراسة (عجراة شرحبيل 2017-2018)¹

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى تطبيق المؤسسات العمومية الاقتصادية محل الدراسة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك في تحسين قدراتها التنافسية، ولأجل ذلك تم تصميم قائمة استقصاء وتوزيعها على عينة مشكلة من 180 فرد من الإطارات العليا والوسطى لستة مؤسسات عمومية اقتصادية تابعة لقطاع الأشغال العمومية وحاصلة على شهادة الجودة ISO 9001، توصلت هذه الدراسة إلى :

✓ وجود تطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي $\alpha \leq 0,05$ بين هذه المبادئ وأبعاد القدرة التنافسية في المؤسسات عينة الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة.

وبناء على نتائج الدراسة تم تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات أهمها : ضرورة خلق ثقافة جودة وبيئة تنظيمية، ضرورة ترسيخ القناعة لدى إدارة مؤسسات بأهمية التدريب المستمر والعاملين وتعزيز إشراكهم في فرق العمل الجماعي .وتشجيعهم على الإبداع والابتكار ،توجه المؤسسات الاقتصادية العمومية الاقتصادية نحو تجسيد التنمية المستدامة بالاعتماد على الأساليب والوسائل اللازمة لذلك، ووضع منظومة تقيس فعالة تستفيد منها المؤسسات الاقتصادية العمومية للقطاع.

ثامناً-دراسة (يوسف العبد الله الأحمد)²:

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر الالتزام بمتطلبات معيار الجودة الدولية ISO في تكاليف جودة المنتجات النفطية، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بتصميم قائمة استقصاء مؤلفة من 40 سؤالاً لقياس مدى إدراك أفراد عينة البحث لمتطلبات معيار الجودة الدولية في شركات تصفية وتكرار النفط العاملة في سورية، ومن ثم إخضاع أسئلة قائمة الاستقصاء لأساليب التحليل الإحصائي وتفسير النتائج وعرض التوصيات تم التوصل إلى النتائج الآتية:

✓ وجود أثر للالتزام بمتطلبات معيار الجودة الدولية (ISO/TS2010:29001) في تكاليف جودة المنتجات النفطية في شركات مصافي تكرير النفط السورية.

1عجراة شرحبيل، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة العمومية الاقتصادية (دراسة حالة قطاع الأشغال العمومية في الجزائر)، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2017/2018، ص.
2يوسف العبد الله الأحمد، أثر الالتزام بمتطلبات معيار الجودة الدولية في تكاليف جودة المنتجات النفطية، مجلة بحوث جامعة حلب سلسلة العلوم الاقتصادية العدد 29، سنة 2017.

✓ انخفاض درجة التزام مصافي تكرير النفط بمتطلبات معيار الجودة الدولية (ISO/TS2010:29001) ويرجع ذلك إلى أن مصافي تكرير النفط لا تطبق متطلبات الجودة ومبادئ إدارة الجودة الشاملة فيها بشكل كامل إنما تطبيق بعض المتطلبات.

تاسعا-دراسة (بوخلوة باديس 2015-2016)¹:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة سوناطراك في قسم التكرير على جودة المنتجات النفطية، وكذا تقييم مدى تبنيتها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومستوى جودة المنتجات النفطية فيها، بالإضافة إلى التعرف على الفروق في تصور عينة الدراسة حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تبعاً لاختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس، السن، التحصيل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والموقع الوظيفي) ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانته شملت (49 فقرة) وذلك لجمع معلومات الأولية من عينة الدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (259) مفردة، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، حيث تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها :

✓ أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة - سوناطراك - قسم التكرير مجتمعة كانت متوسطة بنسبة (62.4%) .

✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجود المنتجات النفطية.

✓ وجود اختلاف ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في وجهات نظر عينة الدراسة حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى التحصيل العلمي والموقع الوظيفي.

1 بوخلوة باديس، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية (دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك-قسم التكرير)، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016.

الفرع الثاني - الدراسات الأجنبية:

أولا -دراسة (Kashif Mahmood Chaudhary, Shahid Farooq Cheema, Awais Karni2013)¹

¹(Karni2013)

الهدف من هذه الدراسة هو التحقق من كيفية وسبب الحاجة لأي منظمة إلى أن تصبح مسجلة لدى المنظمة العالمية للتقييس، تم كتابة هذه الحالة خصيصا لطلاب إدارة الأعمال لتعزيز قدراتهم التي تساعدكم عندما يتوجهون إلى الحياة العملية.

تحتوي هذه الدراسة على نهج نوعي تم جمع البيانات المطلوبة لكتابة هذه الورقة، من خلال اجتماعات مباشرة وإجراء مقابلات مع الأشخاص ذوي الصلة وقد خلصت هذه الدراسة بأكملها إلى :

✓ إذا أرادت أي منظمة أن تجعل منتجاتها ترقى إلى مستوى الجودة المطلوب، وتعزيز الثقة مع الزبائن، يجب عليها إتباع معايير الجودة خاصة بالإيزو.

ثانيا-دراسة (Iran Ali2019)²

يعد نظام إدارة الجودة ISO 9001 أحد معايير الإدارة الرائدة التي تعتمد عليها الشركات من جميع أنحاء العالم التي تسعى إلى الحصول على الشهادة، حيث يوجد أكثر من مليون شركة معتمدة وتزايد سنوياً، تعتبر شهادة ISO 9001 شرطاً أساسياً للعملاء المحتملين للتعامل مع الشركة. يهدف هذا البحث إلى دراسة الفوائد الاقتصادية للشركات الحاصلة على شهادة ISO 9001 في غيانا، تم تحديد ثمانية عشر (18) شركة وتم تحليل استجابات المشاركين إلى إجابات كمية والبيانات النوعية ومناقشتها، وتشير النتائج إلى:

✓ إن الشركات الحاصلة على شهادة الإيزو 9001 تتمتع بفوائد اقتصادية متزايدة بالإضافة إلى فوائد داخلية أخرى التي تعزز الأداء العام للشركة.

ثالثا-دراسة (MOHANRAJ.K , RAVI KUMARM,2019)³

الإيزو هي منظمة غير حكومية ومستقلة حيث تقوم طوعاً بوضع معايير تحسين المنظمة من أجل الوعي بالجودة للزبائن، والفائدة الرئيسية للمؤسسات من الحصول على شهادة الإيزو هي لإدارة علاقات الزبائن من قبل

1Kashif Mahmood Chaudhary, Shahid Farooq Cheema, Awais KarniISO, As an Agent of Change for Manufacturing Sector, European Journal of Business and Management, ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) , Vol.5, No.24, 2013

2Iran Ali, Investigating the Economic Benefits of ISO 9001 Certified Companies, Texila International Journal of Management Volume 5, Issue 2, Aug 2019

3MOHANRAJ.K , RAVI KUMARM, A STUDY ON ECONOMIC BENEFITS OF ISO CERTIFICATION International Journal of Mechanical and Production Engineering Research and Development (IJMPERD) Vol. 9, Issue 2, Apr 2019,

الشركات، تهدف هذه الدراسة لمعرفة ما إذا كانت شهادة إيزو تجعل المؤسسة أكثر كفاءة من خلال التحليل قبل وبعد الحصول على شهادة الإيزو، تم اعتماد منهج البحث الوصفي لمعرفة فوائد اعتماد الإيزو، وتظهر النتائج الأولية للدراسة:

✓ أن المؤسسة محل الدراسة قد حققت تقدماً كبيراً في مجالات الإنتاجية والربحية وغيرها من المجالات الإدارية المتعلقة باعتماد معايير الإيزو، مقارنة بما قبل اعتماد المؤسسة للإيزو.

لمطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة.

أولا ملخص للدراسات السابقة:

جدول رقم 03 ملخص للدراسات السابقة

رقم الدراسة	عنوان الدراسة	مؤلف الدراسة	أهم النتائج
1	المواصفات القياسية العالمية لأنظمة إدارة الجودة 9001 ISO كمدخل لتحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية - دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج	معاذ بويرجة، خالد قاشي	تحقيق انخفاض نسبي في تكاليف الإنتاج تحسن الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج بعد حصول المؤسسة على شهادة ISO 9001 باستثناء مؤشر الربحية الذي سجل عجزا خلال فترة الدراسة.
2	أثر تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين مؤشر المردودية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.	بريوشة مريم	92% من مؤسسات العينة حققت مردودية اقتصادية موجبة خلال الثلاث سنوات التي تسبق حصولها على شهادة الإيزو ، ما يدل على قدرة هذه المؤسسات على استخدام أصولها الاقتصادية بكفاءة و فعالية . انخفاض بـ 08% في عدد المؤسسات التي حققت مؤشر مردودية اقتصادية موجبة بعد الحصول على شهادة الإيزو ، ويمكن إرجاع سبب ذلك لعدم قدرة أصول المؤسسة الاقتصادية تحقيق نتائج استغلال بالقدر الكافي لتغطية نشاطاتها الأساسية . قدرة المؤسسة محل الدراسة على تحقيق نتائج موجبة قبل و بعد تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو ، غير أن ذلك لا يظهر بصفة مباشرة.
3	تطبيق نظام إدارة الجودة المتوافق مع المواصفات القياسية الدولية ISO 9001 ودوره في تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة شركة الأسمدة الجزائرية	مداح مراد، العيداني إلياس	تطبيق المؤسسة لنظام إدارة الجودة إيزو كان له دورا بارز في تحسين أدائها حيث توصلت الدراسة إلى أن تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على مستوى الشركة محل الدراسة ساهم بشكل كبير في تحسين أدائها ككل

4 —	أثر تطبيق معايير الأيزو 9001:2015 في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة	وفاء خالد عبد الهادي الحسامي	وجود أثر لتطبيق معايير ISO9001 2015 في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية على مستوى جودة الخدمات المقدمة . تلتزم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية بتطبيق معايير إيزو 9001 2015 في جميع مراكزها ومديرياتها. إن تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة تعمل على تحقيق رضا متلقي الخدمة والمساهمة في تحسين الأداء المؤسسي لدائرة بشكل عام.
5 —	أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO9000 على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف دراسة حالة مؤسسة DATTE EL .GHAZEL	هوان بوعبد الله وآخرون	— تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو 9001- في المؤسسة محل الدراسة ساهم في تحسين ادائها من خلال تنوع و تطوير المنتجات التقليدية و استحداث منتجات صناعية تلبي رغبات الزبائن،و تحقق تنمية اقتصادية واجتماعية و ثقافية. — تحقيق ميزة تنافسية قوية تتطلب الاستجابة لمتطلبات ومواكبة التغيرات تبعا للمراجعة كل خمسة سنوات لنظام إدارة الجودة الايزو 9001.
6 —	أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية سطيف	سليم لعقون	أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات محل الدراسة، وأن مبادئ إدارة الجودة الشاملة الأكثر تأثيراً تمثلت في التخطيط الاستراتيجي، التركيز على العملاء، إدارة العلاقة مع الأطراف ذات المصلحة، أيضاً تبين من خلال نماذج الانحدار المتحصل عليها وجود علاقة طردية وتأثير ذو دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية سطيف.
7 —	تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة العمومية الاقتصادية (دراسة حالة قطاع الأشغال العمومية في الجزائر).	عجراد شرحيل	وجود تطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي $\alpha \leq 0,05$ بين هذه المبادئ وأبعاد القدرة التنافسية في المؤسسات عينة الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة.
8	أثر الالتزام بمتطلبات معيار الجودة الدولية في تكاليف جودة المنتجات النفطية.	يوسف العبد الله الأحمد	وجود أثر للالتزام بمتطلبات معيار الجودة الدولية (ISO/TS2010:29001) في تكاليف جودة المنتجات النفطية في شركات مصافي تكرير النفط السورية. انخفاض درجة التزام مصافي تكرير النفط بمتطلبات معيار الجودة الدولية (ISO/TS2010:29001) ويرجع ذلك إلى أن مصافي تكرير النفط لا تطبق متطلبات الجودة ومبادئ إدارة الجودة الشاملة فيها بشكل كامل إنما تطبيق بعض المتطلبات.

9	أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية (دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك-قسم التكرير)	بوخلوة باديس	أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة - سوناطراك - قسم التكرير مجتمعة كانت متوسطة بنسبة (62.4%). وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجود المنتجات النفطية. وجود اختلاف ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في وجهات نظر عينة الدراسة حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى التحصيل العلمي والموقع الوظيفي.
10	As an Agent of Change for Manufacturing Sector	Kashif Mahmood Chaudhary, Shahid Farooq Cheema, Awais Karni	إذا أرادت أي منظمة أن تجعل منتجاتها ترقى إلى مستوى الجودة المطلوب، وتعزيز الثقة مع الزبائن، يجب عليها إتباع معايير الجودة خاصة بالإيزو.
11	Investigating the Economic Benefits of ISO 9001 Certified Companies	Iran Ali	الشركات الحاصلة على شهادة الإيزو 9001 تتمتع بفوائد اقتصادية متزايدة بالإضافة إلى فوائد داخلية أخرى التي تعزز الأداء العام للشركة.
12	A STUDY ON ECONOMIC BENEFITS OF ISO CERTIFICATION International	MOHANRAJ.K, RAVI KUMARM	تحقيق المؤسسة محل الدراسة تقدماً كبيراً في مجالات الإنتاجية والربحية وغيرها من المجالات الإدارية المتعلقة بإعتماد معايير الإيزو، مقارنة بما قبل اعتماد المؤسسة للإيزو.

ثانيا- تحليل الدراسات السابقة من خلال النتائج:

مناقشة للنتائج التي خرجت بها الدراسات السابقة. نجد أن هاته الدراسات تمحورت في الغالب على وجود أثر إيجابي لتطبيق معايير الإيزو على الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

فهناك دراسات مثل دراسة (معاذ بوبريحة، خالد قاشي و مداح مراد، العيداني إلياس و عجرادشرحبيل و بوخلوة

باديس و يوسف العبد الله الأحمد و Kashif Mahmood Chaudhary, Shahid Farooq Cheema, Awais Karni) توصلت إلى النتائج التالية:

✓ وجود أثر لتطبيق معايير الإيزو 9000 على مستوى جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

✓ تطبيق نظام إدارة الجودة 9000 ساهم بشكل إيجابي في تحسين أداء المؤسسة، وذلك من خلال تنويعها وتطويرها للمنتجات، و استحداث منتجات جديدة حيث تمكنت المؤسسة من تصدير منتجاتها ابتداء من سنة الحصول على الشهادة.

✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة المنتجات.

✓ وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مجتمعة و منفردة على جودة المنتجات النفطية.

✓ وجود علاقة طردية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة و مؤشرات أداء المؤسسة الاقتصادية.

✓ تطبيق نظام إدارة الجودة 9000 ساهم بشكل كبير في تحسين أدائها سوى كان أداء اقتصاديا أو إجتماعيا أو بيئا.

✓ تحقيق انخفاض نسبي في تكاليف الإنتاج و تحسن الإنتاجية الكلية بعد حصول المؤسسة على شهادة الإيزو بإستثناء مؤشر الربحية الذي سجل عجزا خلال فترة الدراسة.

✓ إذا أرادت المؤسسة أن تجعل من منتجاتها ترقى لمستوى الجودة المطلوب عليها أولا بإتباع معايير الإيزو كخطوة أولية .

✓ تحقيق المؤسسة تقدما كبير في مجالات الإنتاجية و الربحية و غيرها المتعلقة بإعتماد معايير الإيزو مقارنة بما كانت عليه قبل إعتماد المعايير.

و هناك دراسات أخرى توصلت لنتائج مختلفة مثل دراسة(بريوشة مريم)

92% من مؤسسات العينة حققت مردودية اقتصادية موجبة خلال الثلاث سنوات التي تسبق حصولها على شهادة الإيزو ، ما يدل على قدرة هذه المؤسسات على استخدام أصولها الاقتصادية بكفاءة و فعالية .

انخفاض ب 08% في عدد المؤسسات التي حققت مؤشر مردودية اقتصادية موجبة بعد الحصول على شهادة الإيزو ، و يمكن ارجاع سبب ذلك لعدم قدرة أصول المؤسسة الاقتصادية تحقيق نتائج استغلال بالقدر الكافي لتغطية نشاطاتها الأساسية .

قدرة المؤسسة محل الدراسة على تحقيق نتائج موجبة قبل و بعد تطبيق نظام إدارة الجودة إيزو ، غير أنا ذلك لا يظهر بصفة مباشرة .

ثالثاً-التعقيب على الدراسات السابقة:

سنتطرق في هذا الفرع إلى جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة وأوجه الاختلاف والتشابه وما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة.

1- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تعتبر ارث معتبر بحث في العلاقة بين الإيزو والأداء وسنحاول الارتكاز على عديد النتائج محاولين سد الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وسنركز في دراستنا على:

- ✓ بلورة مشكلة الدراسة بناء على الدراسات السابقة.
- ✓ المفاضلة بين المناهج لا سيم في الوصول للمنهج المناسب لهذه الدراسة.
- ✓ أفادت الدراسات والأبحاث المعرفية السابقة الطلبة في عملية تحديد البناء الفكري المنطقي للعلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية.
- ✓ عززت الدراسات السابقة في إعطاء تصور فكري شامل حول خطوات إعداد المنهجية العلمية للدراسة الحالية وكيفية تسلسل فقراتها.
- ✓ عززت الدراسات السابقة المعرفة الضمنية والظاهرية لدى الطلبة عن كيفية البناء المفاهيمي والتطبيقي لاستكمال متطلبات الدراسة الحالية بما يعزز من ثرائها العلمي.
- ✓ ساهمت الدراسات السابقة وبشكل مباشر في تحديد وإختيار أفضل المقاييس المعتمدة في قياس متغيرات الدراسة الحالية.
- ✓ الاستفادة من الدراسات السابقة في تصميم الدراسة الحالية واعتماد الأسلوب الإحصائي المناسب.

2- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- ✓ اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث القطاع الذي تم دراسته وتحليله والفترة الزمنية التي تم تناولها فيه.
- ✓ الدراسة الحالية تناولت أثر تطبيق معايير إدارة الجودة إيزو على جودة المنتجات في المؤسسة الاقتصادية من وجهة نظر عمال وموظفي وإطارات شركة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية الإسمتية بالوادي.
- ✓ تركيز الدراسة الحالية على مدى تأثير تطبيق معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة الاقتصادية بالتحديد على عكس اغلب الدراسات السابقة التي تناولت أثر تطبيق معايير الإيزو على تحقيق ميزة تنافسية بشكل عام.

خلاصة الفصل الأول

بناء على دراستنا للإطار والتأصيل الفكري خلصنا إلى أن الجودة هي التميز في منتج أو خدمة يتم تحديد ملائمتها لمتطلبات الزبائن، وقدرتها على تلبية الغرض المقصود منها دون أخطاء أو عيوب، وللجودة أبعاد وخصائص يتم استخدامها لتقييم جودة المنتجات والخدمات، ولها أهمية بالغة حيث أنها ليست هدف بل هي استراتيجية أساسية لتحقيق النجاح واستدامة المؤسسات في الأعمال التجاري .

بينما إدارة الجودة الشاملة هي العملية التي تؤدي نتيجتها إلى الجودة وهي منهجية إدارية لتحقيق التميز من خلال التركيز على إرضاء الزبائن و تحسين العمليات بشكل مستمر، ولن يتحقق هذا إلا بتوفر المتطلبات اللازمة والعناصر الضرورية لذلك، وتنفيذها في المؤسسة عبر مراحل من الإعداد إلى التحسين المستمر ، كما أن عدم توفر هذه المتطلبات يعتبر من العوائق التي تؤدي لعدم تحقيق إدارة الجودة الشاملة لأهدافها.

حيث يمكن للمؤسسة استخدام معايير الإيزو كأداة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل عام ، ويعتبر معيار الإيزو أداة قوية لتحسين الجودة والكفاءة للمنتجات والخدمات التي ترقى للمواصفات ،التي تقوم المنظمة العالمية للتقييس (ISO) بإصدار مواصفات قياسية عالمية في مجال الأعمال العالمية ، ومن الفوائد المهمة من جراء الحصول على شهادة الإيزو هو منح ميزة تنافسية وتحسين الأداء للمؤسسات.

ومن خلال الدراسات السابقة التي قمنا بتحليلها وجدنا أن النتائج التي توصلت إليها لها اثر ايجابي لتطبيق معايير الإيزو على مستوى جودة المنتجات والخدمات وتحقيق عوائد وأرباح اقتصادية للمؤسسات ، ووجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة المنتجات ، ووجود اثر عكسي في بعضها ، وذلك ناتج عن التفاوت في تطبيق متطلبات الجودة ومبادئ إدارة الجودة الشاملة .

الفصل الثاني :

التقييم الميداني لأثر اعتماد الإيزو في جودة
المنتجات في مؤسسة بكار لصناعة الاعمدة

بعد تطرقنا في الجانب النظري إلى مفاهيم الجودة وإدارة الجودة الشاملة والإيزو ، وتحديد مختلف أبعادها في الفصل السابق ، سنحاول في هذا الفصل قياس أثر الحصول على شهادة الإيزو والقيام بإجراءاتها على جودة المنتجات ، وقد وقع إختيارنا على مؤسسة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية الاسمنتية وقد إعتدنا في هذا الفصل على الإستبيان ، ولقد قمنا بتوزيع 20 إستبيان على الموظفين في المؤسسة قيد الدراسة وقد إستخلصنا مجموعة من النتائج بعد تحليل الإستبيان وبعد تفريغه في برنامج (spss) فأحتوى هذا الفصل على مبحثين كالآتي :

✓ المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ، والطريقة والادوات المستخدمة

✓ المبحث الثاني: مناقشة وتحليل النتائج الخاصة بأثر إعتداد الإيزو في جودة المنتجات بالمؤسسة محل الدراسة .

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ، والطريقة والادوات المستخدمة

سنقوم في هذا المبحث بتقديم شركة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية الإسمنتية بالوادي والتعرف على إمكانياتها البشرية والمادية، ومختلف المهام المنوطة لها وأخيرا أهم أهدافها، والطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول : نظرة عامة عن المؤسسة

أولا : التعريف بالمؤسسة

شركة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية الاسمنتية هي شركة خاصة ذات مسؤولية محدودة متواجدة بمنطقة النشاطات بوادي العلندة دائرة اميه ونسه ولاية الوادي ذات رأسمال خاص ، متواجدة على مساحة 30000م². عدد العمال الدائمين 420 عامل موزعين على 3 فرق متناوبة .

الشركة توفر لكل العمال حقوقهم الإجتماعية من ضمان إجتماعي، نقل، أكل و غيرها.

النشاط الرئيس للشركة هو انتاج الأعمدة الإسمنتية الكهربائية الخاصة بنقل الشبكة الكهربائية ذات الجهد المنخفض و المتوسط و العالي.

تعمل الشركة ضمن النشاط الحالي أو المستقبلي على توفير عمال ذوي كفاءة عالية مما أهلها و حصلت على شهادة الجودة العالمية الايزو 9001 اصدار 2015 و في طور الحصول على شهادة الجوة الايزو 14001 و 45001 الخاصة بالبيئة و الوقاية و الامن. كما وتعمل الشركة على التكوين المستمر للعمال وتطوير الكفاءة للفنيين والتقنيين الذين يعملون على مستوى ورشات الصيانة ومخبر المراقبة.

منذ نشأتها حرصت شركة بكار للصناعة الاعمدة على توفير الإمكانيات المادية والتأهيلية لجعل التكوين حجر أساس في مرافقة العمال وتطوير مهارتهم على مدار السنة. وقد رصدت الشركة ميزانية معتبرة للتكوين و التطوير ضمن مخطط مدروس يحدد كل سنة و يجدد في حال تغير او رصدت تكوين ضروري.

ثانيا : تكوينات المؤسسة

قائمة التكوينات المحققة في سنة 2023:

تكوين رؤساء المصالح في مجال الجودة وتحقيق اهداف الجودة

تكوين في شهادة الايزو 9001 اصدار 2015

تكوين في مجال تسيير المخزونات.

تكوين في الايزو 17025 الخاص بالقياسات والمخابر.

تكوين في مجال الكهرباء و كهروتقني.

تكوين في إدارة المخاطر الايزو 31000.

تكوين في مجال قياسية أجهزة الضغط MANOMETRE DE PRESSION

التكوينات المبرمجة لسنة 2024

تكوين في مجال المحركات الكهربائية.

تكوين مراجعين الجودة.

تكوين خاص بتسيير مصلحة الموظفين.

تكوين خاص بتسيير مصلحة الصيانة.

تكوين خاص بالوقاية والأمن.

وتبقى الشركة في مراجعة دائمة و مستمرة لجميع التكوينات و تتم المراجعة على حسب معايير معينة .

ثالثا : أهداف المؤسسة

تسعي شركة بكار للحصول على أحدث التقنيات في مجالات عديدة منها المجال التقني المرتبط بطبيعة نشاط الشركة و مجالات التسيير و الحصول على الاعتراف و الاشهاد الدولي كالحصول على شهادات الإيزو المختلفة وهي في طور الحصول على الشهادات التالية:

ايزو 14001 اصدار 2017 الخاص بالمحافظة على الأنظمة البيئية،

ايزو 45001 اصدار 2018 الخاص بالوقاية و الأمن في المؤسسات،

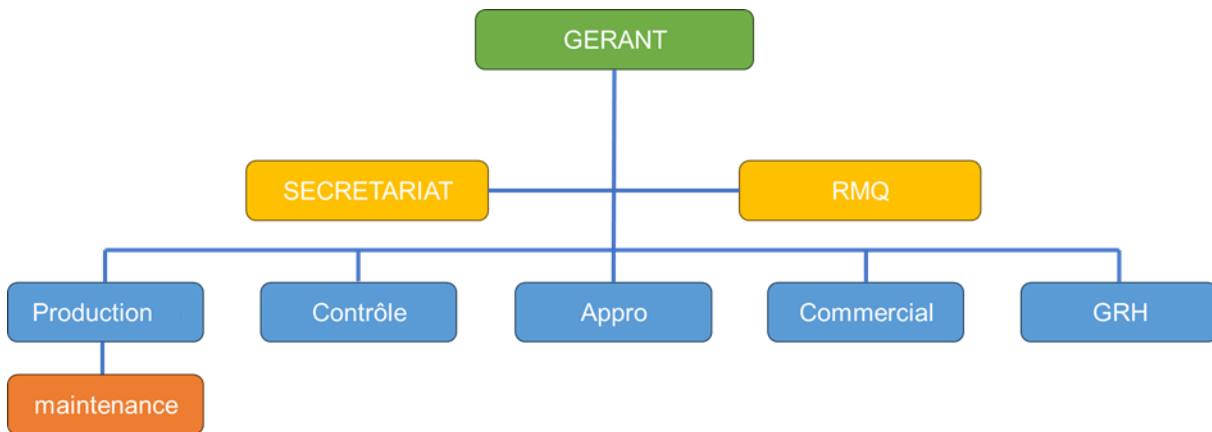
الايزو 17025 و هي لتمكين المخبر من إصدار شهادة القياسات لجميع الأجهزة الموجودة في الشركة. تسعى شركة بكار في برنامجها صناعة محتوى التكوين او ما يسمى بهندسة التكوين الى تحسين المحتويات المتوفرة حاليا و تطويرها قصد تنمية مهارات العمال و التقنيين و المهندسين في مختلف المجالات و تعتمد الشركة في هذا المجال على المعايير الدولية خاصة:

ايزو 29992 اصدار 2018 الخاص بتقييم مكتسبات التكوين و هي طريقة علمية تعتمد على الاستجابة لشروط و متطلبات التقييم و ادراجها ضمن معايير دولية. تخطيط ووضع حيز التنفيذ و مراجعة المكتسبات: معارف، مهارات او تطوير.

رابعا : هيكل المؤسسة التنظيمي

الهيكل التنظيمي للمؤسسة هو المرآة العاكسة التي تعكس كيفية أداء المؤسسة لأنشطتها من خلال الوظائف و المصالح المختلفة إضافة إلى انه يعكس أسلوب الإدارة و نطاق الاشراف، و يبين كذلك قوة إدارة المؤسسة في تطبيق استراتيجياتها ، ويبرز الهيكل التنظيمي للمؤسسة جميع الوظائف سواء كانت إدارية أو إنتاجية، التي تربطها علاقات و أنشطة متعددة فيما بينها من جهة ،و من جهة أخرى مع محيطها الخارجي من خلال العلاقات مع الموردين و الزبائن ،و ذلك لتحقيق الفعالية في مجال الاتصال و إتخاذ القرارات و استمرارية النشاط و الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة بكار لصناعة الأعمدة:

شكل رقم 06 : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بكار لصناعة الأعمدة



المصدر : إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة

المطلب الثاني : الطريقة والادوات المستخدمة

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة أثر اعتماد الإيزو في جودة المنتجات بالمؤسسة الاقتصادية، حيث يشمل هذا المطلب على تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، حيث سنتطرق في هذا المطلب إلى الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة:

أولاً: مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة كافة أفراد المجموعة قيد الدراسة، ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين والاداريين ومن أجل دراسة العلاقة بين اعتماد معايير الإيزو و جودة المنتجات، تم اختيار مؤسسة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية بولاية الوادي، والمتحصلة على شهادة الإيزو 9001، لتمثل أفراد مجتمع الدراسة.¹

ثانياً : عينة الدراسة

يقصد بعينة الدراسة هي جزء من مجتمع الدراسة، أي مجموعة المفردات المختارة التي تضمن صدق تمثيل المجتمع، حيث تتوزع فيه جميع سماته وخصائصه، وتتكون عينة الدراسة من الموظفين والاداريين في مؤسسة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية بالوادي، بالإضافة إلى توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 20 فرد من مجتمع الدراسة.²

ثالثاً : المنهج المستخدم

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدراسة التحليلية لأثر اعتماد الإيزو في جودة المنتجات بالمؤسسة الاقتصادية، وذلك بالتطبيق على آراء أفراد العينة المستهدفة حيث قمنا بإتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وذلك لأن المنهج الوصفي التحليلي يهدف إلى دراسة الظاهرة، وجمع الحقائق والمعلومات عنها ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج والتوصيات، تم توزيع الاستبيان عليها واسترجاع 20 استبيان، وقد تم إجراء المعالجة الإحصائية وتحليلها للتحقق من صدق نتائج الاستبيان. كما تم الحصول على البيانات عن طريق المصادر الثانوية ومصادر البيانات الأولية وذلك كما يلي:

1عبد الحق طير، محاضرات في منهجية البحث العلمي، جامعة الشهيد حمه لخضر، قسم علوم التسيير، إدارة أعمال، 2023/2022.

2فارس خالد، قماري مجّد، دراسة تقييمية لأطروحات دكتوراء علم النفس وعلوم التربية بجامعة الجزائر 2، مجلة البحوث التربوية والتعليمية، مجلد 6 العدد 11 المدرسة العليا للأساتذة بوزريعة، الجزائر، جانفي - جوان 2018، ص 134.

1- مصادر البيانات الثانوية:

تم الحصول على البيانات عن طريق المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب، والمراجع العربية والأجنبية، والدوريات والمقالات، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة، وبعض المواقع ذات الصلة على شبكة الانترنت.

2- مصادر البيانات الأولية:

تم الحصول على المصادر الأولية من خلال تصميم استبيان كأداة رئيسية للبحث، وقمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS الإحصائي.

رابعاً: تحليل نتائج تنقية الاستبيان

- تحديد الاتجاه العام حسب قيم المتوسط المرجح

الجدول رقم (04): تحديد الاتجاه العام حسب قيم المتوسط المرجح

الدرجة	مجال المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الإجابة على الأسئلة حسب سلم ليكرت الخماسي
1	من 01 الى 1.80	مستوى منخفض جداً	غير موافق بشدة
2	من 1.81 الى 2.60	مستوى منخفض	غير موافق
3	من 2.61 الى 3.40	مستوى متوسط	محايد
4	من 3.41 الى 4.20	مستوى مرتفع	موافق
5	من 4.21 الى 5	مستوى مرتفع جداً	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

- عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة نحو المحور الأول

جدول رقم (05): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو محور اعتماد معايير الإيزو

الرقم	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
1	وفرت مؤسستنا كل متطلبات الإيزو بشكل يسير	0.607	4.50	1	موافق بشدة
2	ساهمت شهادة الإيزو في تحسين سمعة المؤسسة	0.716	4.25	8	موافق بشدة
3	عينت مؤسستنا جهة مسؤولة عن متابعة برامج الإيزو التي ستحصل عليها	0.607	4.50	2	موافق بشدة
4	وضعت مؤسستنا لمتطلبات للحصول على شهادة الإيزو مجموعة من الإجراءات بشكل واضح	0.513	4.50	3	موافق بشدة
5	غيرت مؤسستنا من الإجراءات الإنتاجية بما يتماشى مع نظام الإيزو	0.489	4.35	4	موافق بشدة
6	إذا كان من متطلبات الإيزو تحقيق ربحية بشكل دوري هل تحقق هذا الهدف	0.788	3.90	11	موافق

الفصل الثاني : التقييم الميداني لأثر اعتماد الإيزو في جودة المنتجات في مؤسسة بكار لصناعة الاعمدة

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مؤسستكم	ملاحظات
7	بعد الحصول على شهادة الإيزو هل الزبائن راضين على منتجات المؤسسة	4.35	0.587	5	موافق بشدة
8	في إطار التحضير للحصول على شهادة الإيزو حددت مؤسستنا عدة أهداف متعلقة بالجودة	4.35	0.489	6	موافق بشدة
9	تمتلك مؤسستكم بعد الحصول على الإيزو نظام للمراقبة الداخلية	4.25	0.639	9	موافق بشدة
10	يوجد أثر إيجابي على أداء المؤسسة بعد الحصول على الإيزو	4.30	0.657	7	موافق بشدة
11	تم التشاور حول أهداف الجودة تحضيراً للحصول على الإيزو	4.15	0.671	10	موافق
	آراء واتجاهات أفراد العينة نحو محور اعتماد معايير الإيزو	4.30	0.557		مستوى مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن هذه المؤسسة وبعد حساب الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي في آخر الجدول ، وبالحكم على عدم تشتت آراء المستجوبين فإن المؤسسة قيد الدراسة قد قامت بأهم متطلبات الحصول الإيزو ، وهذا متحقق ميدانياً من خلال أن المؤسسة لديها شهادات فعلية ، وهاته الشهادات عادة لا تعطى إلا بتوفير هاته الإجراءات المتعلقة بإعتماد معايير الإيزو في المؤسسة قيد الدراسة .

- عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة نحو المحور الثاني

جدول رقم (06): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات محور جودة المنتجات في المؤسسة

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
1	بنت مؤسستنا الهيكل التنظيمي بناء على تسلسل القرارات وفق نظام الجودة	4.30	0.657	6	موافق بشدة
2	تمت مراجعة وتصميم العقود المتعلقة بالوظائف والمهام الإدارية لمؤسستنا بما يتماشى مع الجودة	4.05	0.759	9	موافق
3	وفرت مؤسستنا سبل الرقابة الذاتية بما يتماشى مع نظام الجودة	4.35	0.671	5	موافق بشدة
4	المؤسسة تعمل على تنمية وتدريب العنصر البشري والحرص على ان يكون ذلك مستمرا لضمان القدرة على إنتاج الجودة باستمرار	4.30	0.801	7	موافق بشدة
5	توفر المؤسسة خدمات ما بعد البيع مما يزيد من رضا الزبائن	4.45	0.887	3	موافق بشدة
6	يوجد نظام قادر على القياس الدقيق للأداء المتعلق بالإنتاجية والجودة	3.90	0.788	12	موافق
7	تتوفر لدى المؤسسة استراتيجية في تسويق المنتجات	4.20	0.523	8	موافق
8	تقوم المؤسسة بقياس وتقييم فعالية نظام ادارة الجودة الشاملة بشكل دوري	4.00	0.725	10	موافق
9	تركز المؤسسة على عملية التحسين المستمر	4.50	0.513	2	موافق بشدة
10	تصنع القرارات داخل المؤسسة بناء على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات	3.75	0.716	13	موافق
11	مؤسستنا تتوفر على جميع المتطلبات اللازمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة	4.40	0.503	4	موافق بشدة

الفصل الثاني : التقييم الميداني لأثر اعتماد الإيزو في جودة المنتجات في مؤسسة بكار لصناعة الاعمدة

12	تحقق المؤسسة الانخفاض المستمر في التكاليف	0.851	3.75	14	موافق
13	إتاحة المجال للمؤسسة لدخول السوق العالمي بقدرة فاعلة	0.725	4.00	11	موافق
14	تعمل المؤسسة على التقليل من الأخطاء للرفع من جودة المنتجات	0.503	4.60	1	موافق بشدة
آراء واتجاهات أفراد العينة نحو محور جودة المنتجات في المؤسسة		0.608	4.18	مستوى مرتفع جدا	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن هذه المؤسسة وبعد حساب الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي في آخر الجدول مرتفع جدا، فيدل على أن المستجوبين يوافقون على تطبيق أهم مبادئ الجودة المتعلقة خاصة بالمهام الإدارية والتحسين المستمر من خلال تنمية وتدريب العنصر البشري وتوفير خدمات ما بعد البيع ، والقيام بالتحسين المستمر في هذه المؤسسة ما العمل على تخفيض التكاليف.

الجدول رقم (07): نتائج اختبار معامل الفاكرونباخ للاستبيان

محاور الاستبيان	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: اعتماد معايير الإيزو	11	0.976
المحور الثاني: جودة المنتجات في المؤسسة	14	0.975
جميع فقرات الاستبيان	25	0.987

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الفاكرونباخ الكلية هي 0.987 وهي اكبر من 0.60 أي أنها قيمة جيدة تمثل ما نسبته 98% ، وهذه النسبة تعبر عن درجة عالية من مصداقية المستجوبين وتدل على ثبات أداة الدراسة ، بحيث بلغ معدل الثبات بالنسبة لمحور اعتماد معايير الإيزو 0.976 و محور جودة المنتجات في المؤسسة بلغت النسبة 0.975 .

الجدول رقم (08): الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان		ابعاد ومحاور الدراسة
Sig	Pearson correlation	
0.000	0.991	المحور الأول: اعتماد معايير الإيزو
0.000	0.995	المحور الثاني: جودة المنتجات في المؤسسة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن هناك ارتباط بين أبعاد ومحاور الدراسة و الدرجة الكلية للاستبيان التي بلغت قيمتها 0.991 بالنسبة للمحور الأول اعتماد معايير الإيزو والمحور الثاني جودة المنتجات ما قيمته 0.995 و هذا الارتباط يعتبر مرتفع قريب من 1 مما يدل على أن استجابات المستجوبين على الأسئلة أو الفقرات تتفق بشكل قوي مع الدرجة الإجمالية 'مما يشير إلى اتساق داخلي عالي لمحاور الدراسة .

خامسا: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Normality Distribution Test):

لمعرفة مدى اعتدالية توزيع البيانات لتحديد أي من الاختبارات المعلمية او اللامعلمية التي تتناسب مع الدراسة ، سيتم اجراء اختبار التوزيع الطبيعي بالاعتماد على برنامج SPSSV29،و بما ان حجم العينة 20 فردا سنستدل بنتائج اختبار جودة المطابقة Shapiro-Wilk و الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (09): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة

نوع التوزيع	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnova			نوع الاختبار
	Sig	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	البيانات
غير طبيعي	0.034	20	0.895	0.135	20	0.169	محور اعتماد معايير الايزو
طبيعي	0.434	20	0.954	0.200	20	0.099	محور جودة المنتجات في المؤسسة
طبيعي	0.261	20	0.942	0.200	20	0.115	جميع متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

يختبر الجدول أعلاه الفرضيتين التاليتين:

▪ H_0 =الفرضية العدمية: تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

▪ H_1 = الفرضية البديلة: لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين أن مستوى المعنوية للمحور الأول المتعلق بإعتماد معايير الإيزو ، حسب اختبار Shapiro-Wilk قدر ب $Sig=0.034$ أي أن الدالة أقل من 0.05 ،وبناء عليه يمكننا القول أن المحور الاول لا يتبع التوزيع الطبيعي ، أما بالنسبة لمحور جودة المنتجات في المؤسسة فقد قدر مستوى المعنوية ب $Sig=0.434$ ، و هي قيمة أكبر من 0.05 ،و هنا يمكننا القول أن المحور الثاني يتبع التوزيع الطبيعي ، من هنا نلاحظ أن مستوى المعنوية للمحورين بلغت $Sig=0.261$ أكبر من 0.05 مما يدل على قبول الفرضية العدمية القائلة بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، هذا ما يمكننا من استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية في تحليل إجابات أفراد العينة و منه اختبار صلاحية النموذج.

المبحث الثاني: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة

نحاول في هذا المبحث من خلال الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض و تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة إلى تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة، كما نتناول اختبار صحة الفرضيات و مناقشة النتائج .

المطلب الأول : عرض البيانات الشخصية لعينة الدراسة

سنتناول في هذا المطلب التحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة حسب التغيرات : الجنس ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية ، الوظيفة.

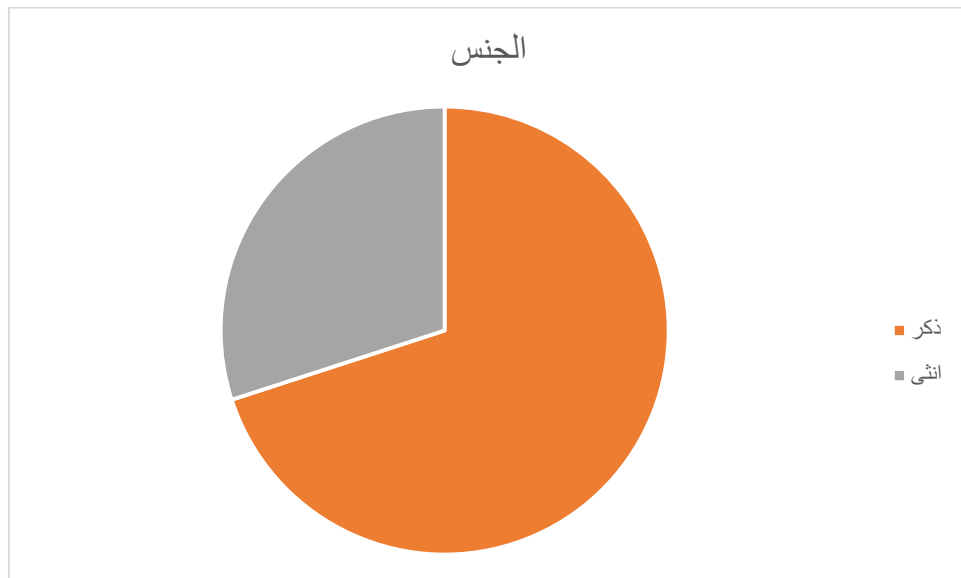
أولاً : التوزيع حسب الجنس

الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
01	الجنس	ذكر	14	70.0
		أنثى	6	30.0
المجموع			20	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

شكل رقم 07 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



من خلال البيانات الموضحة أعلاه يتبين أن أفراد العينة من الذكور أكثر من الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 70% وبلغ عددهم 14 فرد، ونسبة الإناث 30% وبلغ عددهم 6 أفراد، وهذا راجع إلى طبيعة العمل بالمؤسسة الذي يتطلب العنصر الذكوري أكثر من الإناث، من بين هذه المهام تحتاج النزول إلى ورشات العمل، و الذي

يجد فيه عنصر الاناث صعوبة في ذلك.

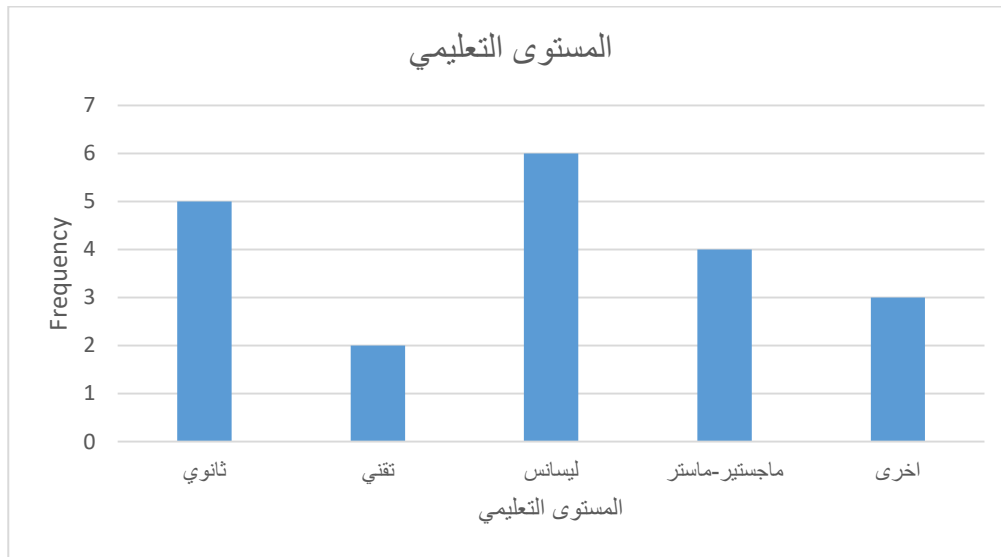
ثانيا :التوزيع حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
02	المستوى التعليمي	ثانوي	5	25.0
		تقني	2	10.0
		ليسانس	6	30.0
		ماجستير-ماستر	4	20.0
		اخرى	3	15.0
المجموع				
			20	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

شكل رقم 08 يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



من خلال البيانات الموضحة أعلاه يتبين أن أعلى نسبة كانت لحاملي شهادة ليسانس والتي بلغت قيمتها 30 % وعددهم 6 أفراد، بفارق بسيط عن فئة المستوى الثانوي التي بلغت قيمتها 25% وعددهم 5 أفراد ، ونسبة اقل لفئة الماجستير والماستر بنسبة 20% وعددهم 4 ، اما بالنسبة للفئات الأخرى بلغت النسبة 15% وعددهم 3 ، أما حاملي شهادة تقني بلغت 10% وعددهم 2 أفراد وتعتبر نسبة ضئيلة ، هذه النتيجة طبيعية نظرا لكون ظروف العمل هي مهنية أكثر منها إدارية ووجود فئة العمال التي تحوي مستويات الثانوي و التقني و الفئات الأخرى بنسبة مرتفعة لا يساعد المؤسسة في تطبيق إجراءات ومتطلبات تطبيق معايير الإيزو .

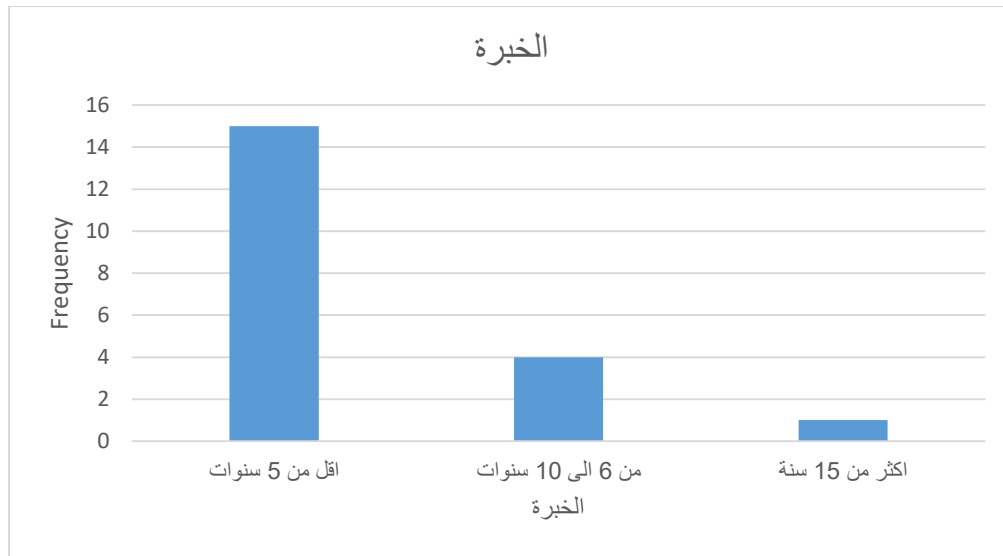
ثالثا : التوزيع حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
04	الخبرة	اقل من 5 سنوات	15	75.0
		من 6 الى 10 سنوات	4	20.0
		أكثر من 15 سنة	1	5.0
المجموع				
			20	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

شكل رقم 09 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة



نلاحظ من خلال البيانات الموضحة أعلاه نجد أن أعلى نسبة بلغت 75 % بعدد أفراد 15 كانت لصالح فئة أقل من 5 سنوات خبرة ، وبلغت نسبة فئة من 6 الى 10 سنوات قيمة 20 %، أما فئة أكثر من 15 سنة خبرة بنسبة ضئيلة جدا 5% ، وهذا راجع لطبيعة سوق الشغل في المؤسسات الخاصة ، لأن أغلب خريجي الجامعات يرغبون في العمل في القطاع العام ، ومن جهة ثانية حينما لا يجدون التوظيف في القطاع العام يتوجهون إلى القطاع الخاص ويتوظفون في مناصب غير مناصبهم ، كما يمكن أن نفسر وجود فئات أقل من 5 سنوات بنسبة 75% بأن هناك حركية سلبية في التوظيف داخل المؤسسة ، وهذا ليس في صالح المؤسسة لأنها سوف تخسر مجموعة من البرامج والدورات التدريبية على الموظفين ، يمكن أن ينتقلوا إلى وظيفة أخرى بأيسر الطرق، وهناك أسباب أخرى مثل الظروف الداخلية للعمل أو عدم رضاهم على الأجور .

رابعا : التوزيع حسب الوظيفة

الجدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
03	الوظيفة	نائب مدير	1	5.0
		رئيس مصلحة	4	20.0
		مسؤول اداري	5	25.0
		عامل	6	30.0
		عامل مهني	4	20.0
المجموع				
			20	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

من خلال البيانات الموضحة أعلاه نلاحظ أن فئة العمال والتي بلغت نسبتهم 30 % وعددهم 6 أفراد ، ولقد توصلنا إلى أن مجموعة من فئة العمال هم من حاملي شهادات ليسانس والثانوي والتقني نظرا لطبيعة العمل ، يليه وظيفة مسؤول إداري وبلغت نسبتهم 25% وعددهم 5 ، أما أفراد عينات الدراسة لوظيفة رئيس مصلحة و عامل مهني بلغت 20 % وبلغ عددهم 4 أفراد لكل وظيفة ، كما نعلم أن الإدارة فيها ثلاث مستويات بشكل عام الإدارة العليا والوسطى والدنيا، ووجود أكثر من نصف العينة هم من الإداريين يعطي إجابات دقيقة في الاستجابات ، وهو ما يجعل من الاستبيان دالا جدا.

المطلب الثاني : مناقشة وتحليل النتائج المتوصل اليها

نحاول في هذا الجزء من الدراسة عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة، وبالاعتماد على عينة الدراسة التي تمثل عبارات الاستبيان التحليل الوصفي لآرائهم بغية معرفة أثر اعتماد الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة .

أولا: اختبار فرضيات الدراسة

بعد التأكد من إمكانية تطبيق الاختبارات المعلمية ، سيتم اختبار الفرضيات الفرعية في البداية ثم الإجابة عن الفرضية الرئيسية للدراسة من خلال اختبار معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة و اتجاه هاته العلاقة.

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

- نص الفرضية الاحصائية: هناك علاقة بين توفير المؤسسة كل متطلبات الايزو وتطبيق إدارة الجودة الشاملة

- H_0 =الفرضية العدمية: لا يوجد علاقة بين توفير المؤسسة كل متطلبات الايزو وتطبيق إدارة الجودة الشاملة
- H_1 =الفرضية البديلة: هناك علاقة بين توفير مؤسسة كل متطلبات الايزو وتطبيق إدارة الجودة الشاملة

جدول رقم (14): ملخص مخرجات اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
توفير متطلبات الايزو	20	4.50	0.607	0.690	<0.001	دال
تطبيق إدارة الجودة		4.40	0.503			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت $r = 0.69$ ، أي انها قيمة موجبة ما دل على وجود علاقة ارتباط طردية بين توفير متطلبات الإيزو و تطبيق إدارة الجودة، فعند حدوث أي زيادة على مستوى توفير متطلبات الإيزو يؤدي هذا بدوره إلى حدوث زيادة على مستوى عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

__ انطلاقا مما سبق يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على :

هناك علاقة بين توفير مؤسسة كل متطلبات الايزو وتطبيق إدارة الجودة الشاملة

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

- نص الفرضية الاحصائية: توجد علاقة إحصائية بين تغيير إجراءات الإنتاج وعملية تحسين المستمر

- H_0 =الفرضية العدمية: لا توجد علاقة إحصائية بين تغيير إجراءات الإنتاج وعملية تحسين المستمر
- H_1 =الفرضية البديلة: توجد علاقة إحصائية بين تغيير إجراءات الإنتاج وعملية تحسين المستمر

جدول رقم (15): ملخص مخرجات اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
تغيير إجراءات الانتاج	20	4.35	0.489	0.734	<0.001	دال
التحسين المستمر		4.50	0.513			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت $r = 0.73$ ، أي انها قيمة موجبة ما دل على وجود علاقة ارتباط طردية بين تغيير إجراءات الانتاج و عملية التحسين المستمر، فعند حدوث أي تغيير على مستوى إجراءات الانتاج بشكل إيجابي يؤدي هذا بدوره إلى حدوث إعتداد أكثر لمستويات عمليات التحسين المستمر، أي أن التحسين المستمر هو الذي يؤدي الي تغيير إجراءات الإنتاج.

__ انطلاقا مما سبق يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على:

توجد علاقة إحصائية بين عملية تحسين المستمر وتغيير إجراءات الإنتاج

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

■ نص الفرضية الاحصائية: هناك علاقة بين تحقيق الربحية بشكل دوري كأحد متطلبات الايزو وانخفاض التكاليف في المؤسسة

■ H_0 =الفرضية العدمية: ليس هناك علاقة بين تحقيق الربحية بشكل دوري كأحد متطلبات الايزو وانخفاض التكاليف في المؤسسة

■ H_1 =الفرضية البديلة: هناك علاقة بين تحقيق الربحية بشكل دوري كأحد متطلبات الايزو وانخفاض التكاليف في المؤسسة

جدول رقم (16): ملخص مخرجات اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
تحقيق الربحية	20	3.90	0.788	0.903	<0.001	دال
انخفاض التكاليف		3.75	0.851			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت $r = 0.90$ ، أي انها قيمة موجبة ما دل على وجود علاقة ارتباط طردية بين انخفاض التكاليف وتحقيق الأرباح ، وبما أن الحصول على شهادة الإيزو يتطلب مجموعة من الإجراءات التي تؤدي إلى تطبيق مبادئ الجودة وتحسين الإنتاج وتحقيق الربحية.

__ انطلاقا مما سبق يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على:

هناك علاقة بين تحقيق الربحية بشكل دوري كأحد متطلبات الايزو وانخفاض التكاليف في المؤسسة

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

- نص الفرضية الاحصائية: هناك علاقة إحصائية بين نظام المراقبة الداخلية وعملية التحسين المستمر
- H_0 =الفرضية العدمية: لا توجد علاقة إحصائية بين نظام المراقبة الداخلية وعملية التحسين المستمر
- H_1 =الفرضية البديلة: هناك علاقة إحصائية بين نظام المراقبة الداخلية وعملية التحسين المستمر

جدول رقم (17): ملخص مخرجات اختبار معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
نظام المراقبة الداخلية	20	4.25	0.639	0.723	<0.001	دال
التحسين المستمر		4.50	0.513			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت $r = 0.72$ ، أي انها قيمة موجبة ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية بين التحسين المستمر وتحقيق نظام المراقبة الداخلية ،إذا تحقق مبدأ التحسين المستمر للأنظمة كأحد مبادئ الجودة يؤدي إلى تخفيض تكاليف والإستغلال الأمثل للموارد البشرية و مراقبة المنتجات والوظائف الإدارية المختلفة .

__ انطلاقا مما سبق يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على:

هناك علاقة إحصائية بين نظام المراقبة الداخلية وعملية التحسين المستمر

5. اختبار الفرضية الرئيسية

- نص الفرضية الاحصائية: يوجد أثر لتطبيق معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%
- H_0 =الفرضية العدمية: لا يوجد أثر لتطبيق معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%
- H_1 =الفرضية البديلة: يوجد أثر لتطبيق معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم (18): ملخص مخرجات اختبار الانحدار البسيط للعلاقة الفرضية العامة

المعنوية الجزئية/ معاملات الانحدار				معامل التفسر	معامل الارتباط	المعنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA	
معاملات نموذج الانحدار	B	t	Sig	R ²	r	Sig	F
B0: مقدار الثابت (Constant)	0.387	1.482	0.156	0.945	0.972	<0.001	311.358
B1: المتغير المستقل	1.060	17.645	<0.001				

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS V29.

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا ان قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت $r = 0.97$ ، أي انها قيمة موجبة ما دل على وجود علاقة ارتباط طردية بين تطبيق معايير الإيزو وجودة المنتجات في المؤسسة المبنية على تطبيق مبادئ الجودة المختلفة التي يؤدي تطبيقها إلى ان تتصف منتجات المؤسسة بالجودة اللازمة .

كما يتبين من الجدول ان نتيجة التباين عن طريق اختبار (F-TEST) المحسوبة بلغت 311.35 ، و هي دالة إحصائيا حيث كانت $Sig < 0.001$ المصاحبة لقيمة (F) و هي أقل من مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا في الدراسة.

كما أن نتيجة اختبار (t) على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل بلغت 17.64 بمستوى دلالة Sig < 0.001 و هي أقل من المستوى الدلالة المعتمد، و بناء عليه فإن:

نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة H1: يوجد أثر لتطبيق معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%، مايعني وجود علاقة دالة إحصائيا بين تطبيق معايير الإيزو و جودة المنتجات.

ثانيا : مناقشة النتائج

1. هناك علاقة بين توفير المؤسسة كل متطلبات الايزو وتطبيق إدارة الجودة الشاملة

توفير متطلبات الايزو يؤدي إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ما يحقق تحسين الأداء العام للمؤسسة في الوظائف المختلفة، من خلال تحقيق الإمتثال للمعايير وتحسين العمليات وتلبية احتياجات الزبائن ، واتخاذ القرارات القائمة على الأدلة.

2. توجد علاقة إحصائية بين عملية التحسين المستمر و تغيير إجراءات الإنتاج

هناك علاقة وثيقة بين عملية التحسين المستمر و تغيير إجراءات الإنتاج، من خلال التقييم المنتظم و تحليل العمليات الحالية ،يمكن للمؤسسات تحديد مجالات التحسين و تنفيذ التغيرات التي تساهم في تحقيق كفاءة أكبر و جودة أعلى و رضا الزبائن و يتطلب ذلك تكييف الإجراءات بشكل مستمر لمواكبة التطورات والتحديات الجديدة.

3. هناك علاقة بين انخفاض التكاليف وتحقيق الأرباح

عندما تتمكن الشركة من خفض تكاليف الإنتاج أو التشغيل، فإنها تزيد من هامش الربحية الخاص بها. هذا يعني أنه بتقليل التكاليف، يمكن للمؤسسة زيادة الأرباح بدون الحاجة إلى زيادة الإيرادات ، وبالتالي يعتبر إدارة التكاليف بشكل فعال جزءاً أساسياً من استراتيجية الأعمال لتحقيق النجاح وتحقيق الأرباح .

4. هناك علاقة إحصائية بين التحسين المستمر و نظام المراقبة الداخلية

التحسين المستمر وسيلة لتحسين نظام المراقبة الداخلية ذاتيا من خلال تحسين العمليات وتبسيطها وتقليل المخاطر المحتملة ،كما يمكن لنظام المراقبة الداخلية أن يوجه جهود التحسين المستمر عن طريق تحليل البيانات وتحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين.

5. يوجد أثر لتطبيق معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%

بشكل عام أدى تطبيق معايير الإيزو إلى تأثير إيجابي على جودة المنتجات في المؤسسة، مما رجع بتحسين الأداء العام وزيادة رضا الزبائن، وتعزيز السمعة في السوق، فعندما تلتزم المؤسسة بمعايير الإيزو، فإنها تضمن أنها تتبع إجراءات وممارسات قياسية تهدف إلى تحسين جودة المنتجات وتحقيق الإستدامة ومنح ميزة تنافسية في السوق.

خلاصة الفصل

من خلال محاولة الربط بين الشق النظري والشق التطبيقي لدراستنا المتعلقة بمتطلبات الحصول على شهادة الإيزو وجودة المنتجات وقع إختيارنا على مؤسسة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية الإسمتية هذه المؤسسة متخصصة في إنتاج الأعمدة الكهربائية وهي حاصلة على شهادة الإيزو سنة 2020 ، وقد إعتمدنا أداة الإستبانة للقياس ، حيث إختارنا عينة مكونة من 20 فرد بدأ من الإدارة العليا والإدارة الوسطى وبعض المهنيين للإجابة على فقرات الاستبيان ،وقمنا بصياغة إستبيان واحتواءه على محورين الجودة و الإيزو مكونة من 20 سؤالاً و استخدمنا هنا البرنامج الإحصائي SPSS، وبعد توزيع وإسترجاع الاستبانات وتفرغها قمنا بتحليلها من خلال المنهج التحليلي ، وتحصلنا في الأخير على النتيجة التالية :

تطبيق متطلبات الإيزو يؤدي إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي من مبادئها تحسين المستمر الذي يؤدي إلى تغيير إجراءات الإنتاج ونظام المراقبة الداخلية ، مما يسمح بتحسين النتائج وتحقيق جودة اعلى ، وإنخفاض التكاليف يؤدي بدوره إلى زيادة هامش الربح وهذا يؤدي إلى تحسين الأداء العام وزيادة رضا الزبائن وتحسين سمعة المؤسسة .

خاتمة

من خلال دراستنا في شقيها النظري والتطبيقي لهذا الموضوع اتضح لنا أن الجودة عنصرا أساسيا في تحقيق التميز والبقاء في سوق متنافسة متسارعة التطور ، كما أن تطبيق مواصفات الأيزو والحصول على شهادة المطابقة لها يعكس التزام المؤسسات بتحسين جودة منتجاتها وخدماتها، وهذا يعزز سمعتها ويزيد من ثقة العملاء بها، بالإضافة إلى ذلك فإن الاستثمار في الجودة يساهم في تقليل التكاليف الناتجة عن إعادة العمل وإصلاح المنتجات المعيبة، مما يعزز كفاءة العمل ويزيد من ربحية المؤسسة.

ومع تزايد التحديات التي تفرضها العولمة والتطورات التكنولوجية السريعة، يصبح تحقيق الجودة أكثر أهمية من أي وقت مضى، حيث يمكن للجودة العالية أن تكون عامل تميز حاسم بين المنافسين، لذا فإن التفاني في تطبيق معايير الجودة العالمية ليس فقط ضرورة، بل هو أيضا استثمار استراتيجي يؤمن موقع متميز في السوق العالمية.

كما أن تطبيق نظام إدارة الجودة بمكانة قاعدة قوية لتحسين أداء المؤسسة وتعزيز مكانتها في السوق، فإن شهادة الإيزو تعتبر إحدى الشهادات الدولية المعترف بها عالميا في مجال إدارة الجودة، وزيادة عدد المؤسسات التي تحصل على هذه الشهادة تشير إلى تزايد الوعي بأهمية تحقيق الجودة وتطوير الأداء.

نظرا للتحديات التي تنتظر المؤسسات الجزائرية، من أجل تعزيز مكانتها ومواجهة المنافسة المتنامية، تسعى لجعل منتجاتها تنافس المنتجات المستوردة والأجنبية، وهذا ما جعل الحصول على شهادة المطابقة ضرورة حتمية من أجل تعزيز القدرة على المنافسة وتعزيز الاقتصاد الوطني، خاصة مع الارتباط الوثيق بين الجودة والتنمية الاقتصادية.

وإننا من خلال هذه الدراسة حاولنا إبراز أثر اعتماد معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسات وفيما يلي سنستعرض أهمها نتائج البحث والتوصيات المقترحة ونختتمها بعرض آفاق الدراسة.

أولا . اختبار الفرضيات:

من خلال دراستنا النظرية والميدانية لأثر اعتماد معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسات يمكن أن نلخص أهم النتائج المتوصل إليها كما يلي:

الفرضية الرئيسة: يوجد أثر لتطبيق معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5% تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية .

- الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة بين توفير المؤسسة كل متطلبات الإيزو وتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية .

- **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة إحصائية بين تغيير إجراءات الإنتاج وعملية تحسين المستمر

تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** هناك علاقة بين تحقيق الربحية بشكل دوري كأحد متطلبات الايزو وانخفاض

التكاليف في المؤسسة، تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** هناك علاقة إحصائية بين نظام المراقبة الداخلية وعملية التحسين المستمر، تم

قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية .

• **الفرضية الفرعية الخامسة :** شهادة الإيزو هي شهادة عالمية تصدر من طرف المنظمة العالمية

للتقييس ايزو ولها اجراءات تبدأ بتوفير المعايير والمتطلبات، اهمها دليل الجودة ،اجراءات العمل

،تعليمات التشغيل .

• **الفرضية الفرعية السادسة :** تتحقق جودة المنتجات وفقا لمبادئ الجودة وأبعادها وعلاقتها بالإيزو

هو ان للإيزو اجراءات تتماشى وفقا لهذه المبادئ والابعاد

ثانيًا .نتائج الدراسة:

1. النتائج النظرية: تتلخص النتائج النظرية التي توصلنا لها من خلال الأدبيات النظرية في النقاط التالية:

• ضمان تطبيق معايير الآيزو وإدارة الجودة الشاملة، يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، مما

يؤدي إلى رضا أكبر للعملاء، و تحقيق ربحية وعوائد اقتصادية للمؤسسة.

• الالتزام بمعايير الجودة والحصول على شهادة الإيزو، يمكن أن يعزز سمعة المؤسسة الملتزمة بتقديم

منتجات أو خدمات عالية الجودة.

• الاستثمار في تطبيق معايير الجودة والحصول على شهادة الإيزو، يمكن أن يكون له تأثير كبير على

أداء ونجاح المؤسسة في السوق.

• من خلال الدراسات السابقة يوجد مؤسسات حققت مؤشر مردودية اقتصادية موجبة ، بعد

الحصول على شهادة الايزو ،ويمكن ارجاع سبب ذلك للفتاوت في تطبيق متطلبات ادارة الجودة

الشاملة و من حيث الامكانيات المادية.

2.النتائج التطبيقية: نذكر النتائج التي توصلنا إليها تباعاً بحسب النماذج التي قُدرت في الدراسة الميدانية:

- يوجد أثر لتطبيق معايير الإيزو على جودة المنتجات في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%، بحيث نجد قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت $r = 0.97$ ، أي انها قيمة موجبة ، مما دل على وجود علاقة ارتباط طردية بين تطبيق معايير الإيزو و جودة المنتجات في المؤسسة.
- وجود علاقة ارتباط طردية بين توفير متطلبات الإيزو و تطبيق إدارة الجودة الشاملة .
- توجد علاقة إحصائية بين عملية تحسين المستمر و تغيير إجراءات الإنتاج.
- هناك علاقة بين انخفاض التكاليف و تحقيق الأرباح في المؤسسة.

ثالثا .التوصيات:

التوصيات لهذا البحث حول موضوع جودة المنتجات والعلاقة بينها وبين توفير متطلبات الإيزو في المؤسسات، نقدم مجموعة من التوصيات والمقترحات سوى للمؤسسة قيد الدراسة أو للمؤسسات التي تشغل على هامته الموضوعات التالية :

- ضرورة تقييم العمليات والإجراءات الحالية في المؤسسات لتحديد النواقص والمجالات التي تحتاج إلى تحسين، وتقييم أداء الموظفين.
- على المؤسسات تطبيق معايير وطنية تخضع لها المؤسسات الجزائرية لتحسين الجودة ، والرقابة عليها ، كأداة لتشجيعهم لتطبيق المواصفات العالمية.
- البحث عن استشاريين أو شركات تقدم خدمات استشارية في مجال الجودة والمعايير في الجزائر، يمكن هؤلاء المتخصصين أن يوجهوك إلى الخطوات الصحيحة ويساعدوك في تطبيق المعايير بشكل فعال.
- القيام بتطوير نظام إدارة الجودة الذي يتوافق مع متطلبات الإيزو ومع تحديات المؤسسات ، وعدم الإكتفاء بالحصول على شهادة الإيزو فقط.

رابعا .آفاق الدراسة:

كآفاق لهذا البحث نقترح الموضوعات التالية:

- البحث في دور جودة المنتجات في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة.
- دراسة وتحليل أثر التخطيط الاستراتيجي في الرفع من مستوى جودة المنتجات.
- البحث في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو.

قائمة المراجع

أولا : الكتب

1. حميد عبد النبي الطائي، الدكتور رضا صاحب آل علي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة TQM والأيزو ISO. الوراق للنشر والتوزيع، 2014،
2. حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي وسنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة TQM والأيزو ISO. الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2014،
3. ديمغ وروبيرت هاغستروم، م. عبد العظيم مُجد نجم، إدارة الجودة الشاملة، دار كنوز للنشر والتوزيع، القاهرة، ص35.34
4. راضي بجحت عطية، هشام يوسف العربي، إدارة الجودة الشاملة (TOM) المفهوم والفلسفة والتطبيقات، الطبعة الأولى، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، 2016،
5. عبد الستار مُجد العلي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010 م / 1430 هـ،
6. عبد الله حسن مسلم، ادارة الجودة الشاملة(معايير الأيزو)، الطبعة الأولى، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، 2015،
7. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001:2000، الطبعة الثالثة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة 2013 / 1434،.
8. لعل بوكميش، إدارة الجودة الشاملة أيزو 9000، الطبعة الأولى، الراية، 1432/2011،.
9. مأمون سليمان الدراكة، ادارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الثانية، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2015،
10. مُجد عبد الوهاب العزاوي، ادارة الجودة الشاملة، جامعة السراء الخاصة الاردن، 2005/2004،.
11. مداح مراد والعيداني إلياس، تطبيق نظام إدارة الجودة المتوافق مع المواصفة القياسية الدولية ISO 9001 ودوره في تحسين أداء المؤسسة، دراسة حالة شركة الأسمدة الجزائرية Fertil، تاريخ النشر 2020/06/03، المركز الجامعية بيسمسيلت،
12. مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، 2007 م / 1428 هـ.
13. مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، 2007 م / 1428 هـ.

ثانيا : الرسائل والأطروحات الجامعية

1. بن عيسى الشريف عبد القادر، نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة كمدخل استراتيجي للادارة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، ادارة اعمال، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2019/2018،
2. بوخلوة باديس، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية (دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك- قسم التكرير)، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016.

3. حمزة العوادي، الجودة الشاملة كمحدد اساسي لترقية صادرات المؤسسات الصناعية الجزائرية خارج المحروقات ،اطروحة دكتوراه في تحليل قطاعي، كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة مُجْد خيضر بسكرة ،2018/2017،
4. عجراد شرحبيل، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة العمومية الاقتصادية (دراسة حالة قطاع الأشغال العمومية في الجزائر)، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018/2017،

ثالثا : المحاضرات

1. الحاج نعاس خديجة، محاضرات ادارة الجودة الشاملة،قسم علوم التسيير،ادارة الانتاج والتموين،2021/2020،
2. عبد الحق طير،محاضراتفي منهجية البحث العلمي ،جامعة الشهيد حمه لخضر،قسم علوم التسيير، ادارة اعمال ، 2023/2022.

3. فوزي محيريق ، محاضرات مبادئ إدارة الجودة ، جامعة الشهيد حمه لخضر ، قسم علوم التسيير ، 2020

4. رابعا : الدوريات والمجلات

5. بربوشة مريم ،مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05، ال عدد 01، سنة 2021، أثر تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين مؤشر المردودية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
6. فارس خالد، قماري مُجْد، دراسة تقييمية لأطروحات دكتواء علم النفس وعلوم التربية بجامعة الجزائر 2 ،مجلة البحوث التربوية والتعليمية ،مجلد 6 العدد 11 المدرسة العليا للاساتدة بوزيعة ،الجزائر ،جانفي -جوان2018،.
7. مداح مراد، العيداني إلياس،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، سنة 2020، تطبيق نظام إدارة الجودة المتوافق مع المواصفات القياسية الدولية ISO 9001 ودوره في تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة شركة الأسمدة الجزائرية
8. معاذ بوريجحة، خالد قاشي ،مجلة الاقتصاد والمالية(JEF)، المجلد 08، العدد 01، سنة 2022، المواصفات القياسية العالمية لأنظمة إدارة الجودة ISO 9001 كمدخل لتحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية -دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج
9. هوان بوعبد الله وآخرون،مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات المجلد 04، العدد 07، سنة 2019، أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO9000 على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف دراسة حالة مؤسسة DATTE EL GHAZEL.
10. وفاء خالد عبد الهادي الحسامي،مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 01، سنة 2020، أثر تطبيق معايير الأيزو 9001:2015 في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة.
11. يوسف العبد الله الأحمد،أثر الالتزام بمتطلبات معيار الجودة الدولية في تكاليف جودة المنتجات النفطية ،مجلة بحوث جامعة حلب سلسلة العلوم الاقتصادية العدد 29، سنة 2017.

خامسا : المراجع باللغة الأجنبية

1. American Society for quality, Quality, Press, Milwaukee, WI 53203, 2013, by ASQ Grace Duffy editor,.
2. Iran Ali, Investigating the Economic Benefits of ISO 9001 Certified Companies, Texila International Journal of Management Volume 5, Issue 2, Aug 2019
3. Kashif Mahmood Chaudhary, Shahid Farooq Cheema, Awais Karni ISO, As an Agent of Change for Manufacturing Sector, European Journal of Business and Management, ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) , Vol.5, No.24, 2013
4. MOHANRAJ.K , RAVI KUMARM, A STUDY ON ECONOMIC BENEFITS OF ISO CERTIFICATION International Journal of Mechanical and Production Engineering Research and Development (IJMPERD) Vol. 9, Issue 2, Apr 2019,

سادسا : المواقع الالكترونية

1. <https://asq.org/>
2. <https://ossmideast.com>.
3. <https://www.certvalue.com/>
4. <https://www.iso.org/fr/home.html>
5. <https://www.iso.org/fr/home.html>.
6. <https://www.iso-9001-checklist.co.uk/>
7. International Organization for Standardization ISO Central Secretariat, <https://www.iso.org/contact->

الملاحق

الملحق رقم 01 : مخرجات برنامج SPSS

Explore

Notes

Output Created		26-MAY-2024 20:53:38
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات\تطبيق مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax		EXAMINE VARIABLES=A B Total /PLOT NPLOT /STATISTICS DESCRIPTIVES /INTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.27
	Elapsed Time	00:00:00.37

Case Processing Summary

Valid	Cases	Total
	Missing	

	N	Perc ent	N	Perc ent	N	Perc ent
A	20	100. 0%	0	0.0 %	20	100. 0%
B	20	100. 0%	0	0.0 %	20	100. 0%
T otal	20	100. 0%	0	0.0 %	20	100. 0%

Descriptives

			Stati stic	Std. Error
A	Mean		4.30 91	.124 68
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.04 81	
		Upper Bound	4.57 01	
	5% Trimmed Mean		4.32 83	
	Median		4.22 73	
	Variance		.311	
	Std. Deviation		.557 60	
	Minimum		3.27	
	Maximum		5.00	
	Range		1.73	
	Interquartile Range		1.07	
	Skewness		- .021	.512
	Kurtosis		- 1.246	.992
B	Mean		4.18 21	.135 97
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.89 76	
		Upper Bound	4.46 67	
	5% Trimmed Mean		4.21 03	
	Median		4.14	

Total			29	
	Variance		.370	
	Std. Deviation		.608	
			07	
	Minimum		2.86	
	Maximum		5.00	
	Range		2.14	
	Interquartile Range		.96	
	Skewness		-.332	.512
	Kurtosis		-.430	.992
	Mean		4.2380	.13012
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9657	
		Upper Bound	4.5103	
	5% Trimmed Mean		4.2622	
	Median		4.1800	
	Variance		.339	
	Std. Deviation		.58190	
	Minimum		3.04	
	Maximum		5.00	
	Range		1.96	
	Interquartile Range		1.01	
	Skewness		-.212	.512
	Kurtosis		-.794	.992

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
A	.169	20	.135	.895	20	.034
B	.099	20	.200	.954	20	.434

			*			
T otal	.115	20	.200 *	.942	20	.261

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Reliability

Notes

Output Created		26-MAY-2024 20:56:17
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات\مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.976	11

Reliability

Notes

Output Created		26-MAY-2024 20:56:30
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات تطبيق مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10 B11 B12 B13 B14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.975	14

Reliability

Notes

Output Created		26-MAY-2024 20:56:42
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات\خدمات جودة.sav
	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	20
	File	
Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10 B11 B12 B13 B14 /SCALE('ALL VARIABLES')

		ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.987	25

Correlations

Notes

Output Created		26-MAY-2024 20:57:00
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات\tطبيق مبادئ جودة الخدمات.sav

	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=A B Total /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

Correlations

		A	B	Total
A	Pearson Correlation	1	.972**	.991**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	20	20	20
B	Pearson Correlation	.972**	1	.995**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.991**	.995**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	20	20	20

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Frequencies

Notes		
Output Created		26-MAY-2024 20:57:19
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات\مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=الجنس /PIECHART PERCENT /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.06

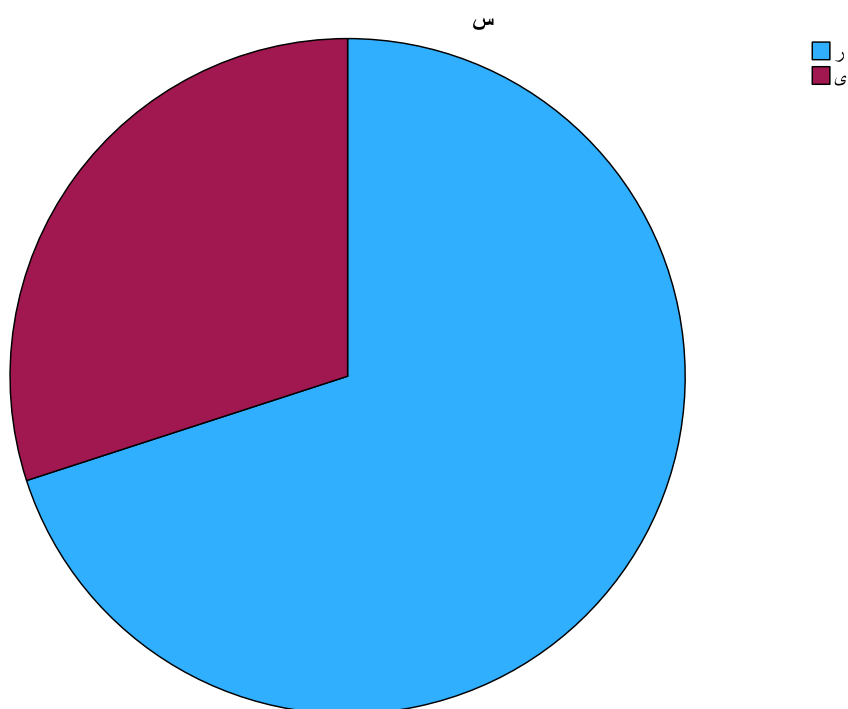
Statistics

الجنس

N	Valid	20
	Missing	0

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	14	70.0	70.0	70.0
	انثى	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	



Frequencies

Notes

Output Created		26-MAY-2024 20:57:42
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات تطبيق مبادئ جودة الخدمات.sav
Active Dataset		DataSet4

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=المستوى الوظيفة الخبرة /BARChart FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.09
	Elapsed Time	00:00:00.18

Statistics

		المستوى	الوظيفة	الخبرة
N	Valid	20	20	20
	Missing	0	0	0

Frequency Table

		المستوى			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ثانوي	5	25.0	25.0	25.0
	تقني	2	10.0	10.0	35.0
	ليسانس	6	30.0	30.0	65.0

ماجستير-ماستر	4	20.0	20.0	85.0
اخرى	3	15.0	15.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

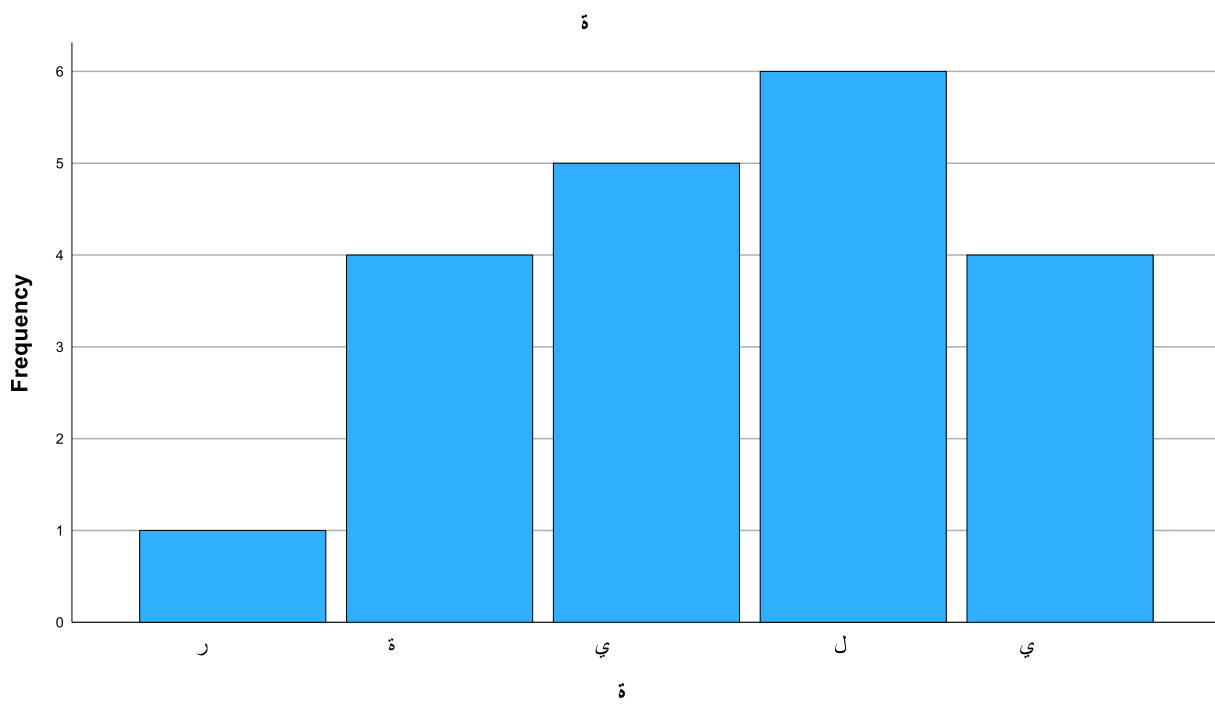
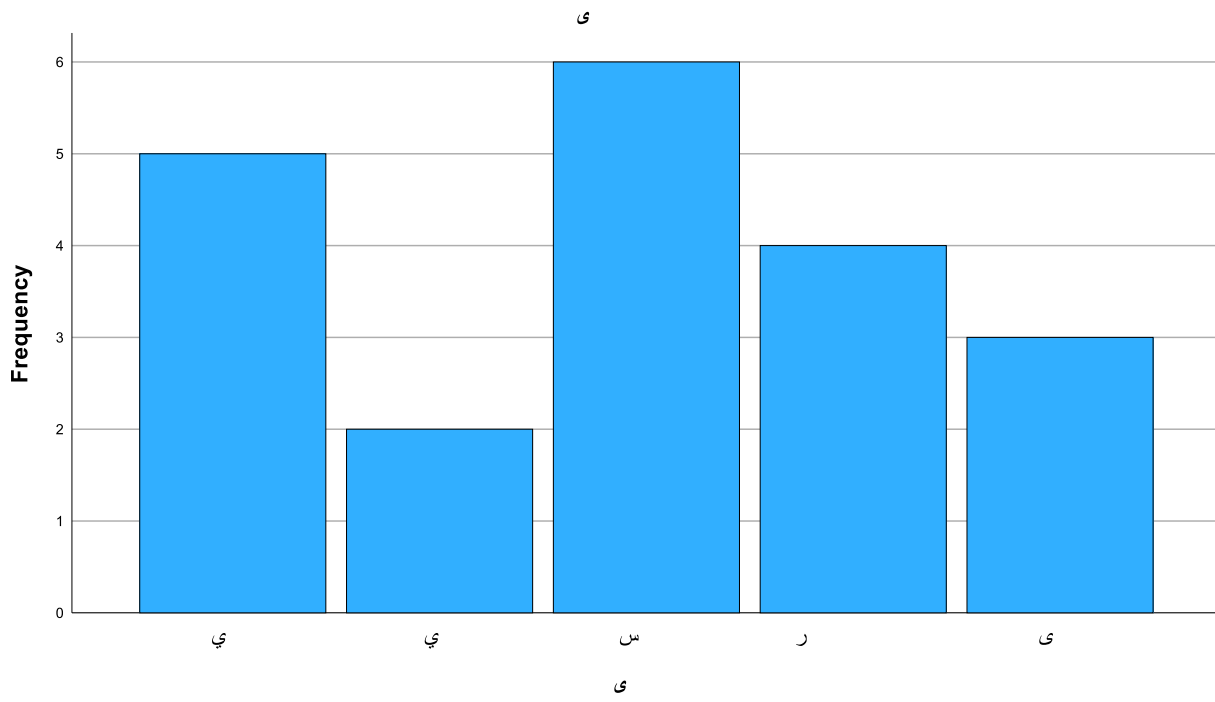
الوظيفة

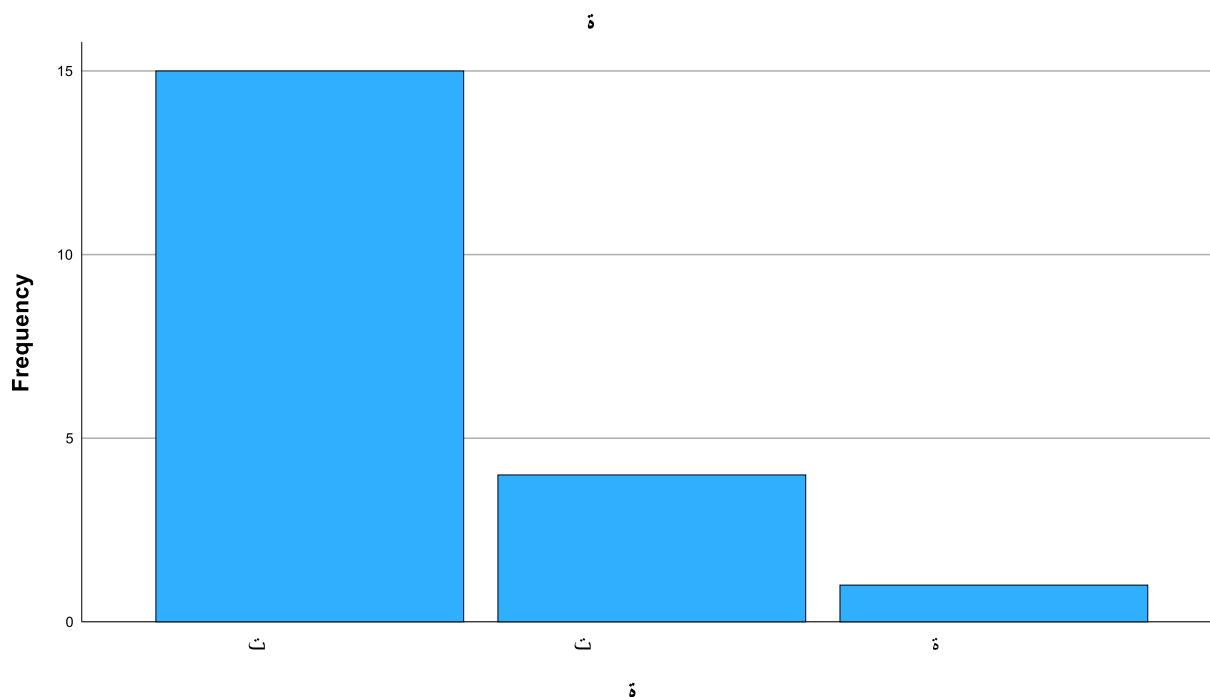
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نائب مدير	1	5.0	5.0	5.0
	رئيس مصلحة	4	20.0	20.0	25.0
	مسؤول اداري	5	25.0	25.0	50.0
	عامل	6	30.0	30.0	80.0
	عامل مهني	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 5 سنوات	15	75.0	75.0	75.0
	من 6 الى 10 سنوات	4	20.0	20.0	95.0
	اكثر من 15 سنة	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Bar Chart





Descriptives

Notes

Output Created		26-MAY-2024 20:58:09
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات\مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are

Syntax		used.
		DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
وفرت مؤسستنا كل متطلبات الإيزو بشكل يسير	20	4.50	.607
ساهمت شهادة الإيزو في تحسين سمعة المؤسسة	20	4.25	.716
عينت مؤسستنا جهة مسؤولة عن متابعة برامج الإيزو التي ستحصل عليها	20	4.50	.607
وضعت مؤسستنا لمتطلبات للحصول على شهادة الإيزو مجموعة من الإجراءات بشكل واضح	20	4.50	.513
غيرت مؤسستنا من الإجراءات الإنتاجية بما يتماشى مع نظام الإيزو	20	4.35	.489
إذا كان من متطلبات الإيزو تحقيق ربحية بشكل دوري هل تحقق هذا الهدف بمؤسستكم	20	3.90	.788
بعد الحصول على شهادة الإيزو هل الزبائن راضين على منتجات المؤسسة	20	4.35	.587
في إطار التحضير للحصول على شهادة الإيزو حددت مؤسستنا عدة	20	4.35	.489

أهداف متعلقة بالجودة			
تمتلك مؤسستكم بعد الحصول على الإيزو نظام للمراقبة الداخلية	20	4.25	.639
يوجد أثر إيجابي على أداء المؤسسة بعد الحصول على الإيزو	20	4.30	.657
تم التشاور حول أهداف الجودة تحضيراً للحصول على الإيزو	20	4.15	.671
A	20	4.3091	.55760
Valid N (listwise)	20		

Descriptives

Notes

Output Created		26-MAY-2024 20:58:32
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات\مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10 B11

		B12 B13 B14 B /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
بنت مؤسستنا الهيكل التنظيمي بناء على تسلسل القرارات وفق نظام الجودة	20	4.30	.657
تمت مراجعة وتصميم العقود المتعلقة بالوظائف والمهام الإدارية لمؤسستنا بما يتماشى مع الجودة	20	4.05	.759
وفرت مؤسستنا سبل الرقابة الذاتية بما يتماشى مع نظام الجودة	20	4.35	.671
المؤسسة تعمل على تنمية وتدريب العنصر البشري والحرص على ان يكون ذلك مستمرا لضمان القدرة على إنتاج الجودة باستمرار	20	4.30	.801
توفر المؤسسة خدمات ما بعد البيع مما يزيد من رضا الزبائن	20	4.45	.887
يوجد نظام قادر على القياس الدقيق للأداء المتعلق بالإنتاجية والجودة	20	3.90	.788
تتوفر لدى المؤسسة استراتيجية في تسويق المنتجات	20	4.20	.523
تقوم المؤسسة بقياس وتقييم فعالية نظام ادارة الجودة الشاملة بشكل دوري	20	4.00	.725
تركز المؤسسة على عملية التحسين المستمر	20	4.50	.513
تصنع القرارات داخل المؤسسة بناء على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات	20	3.75	.716

مؤسستنا تتوفر على جميع المتطلبات اللازمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة	20	4.40	.503
تحقق المؤسسة الانخفاض المستمر في التكاليف	20	3.75	.851
إتاحة المجال للمؤسسة لدخول السوق العالمي بقدرة فاعلة	20	4.00	.725
تعمل المؤسسة على التقليل من الأخطاء للرفع من جودة المنتجات	20	4.60	.503
B	20	4.1821	.60807
Valid N (listwise)	20		

Regression

Notes

Output Created		26-MAY-2024 21:17:55
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات\مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Definition of Handling	of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) TOLERANCE(.0001) /NOORIGIN /DEPENDENT B /METHOD=ENTER A.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01
	Memory Required	3600 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	A ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: B

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 ^a	.945	.942	.14605

a. Predictors: (Constant), A

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.641	1	6.641	311.358	<.001 ^b
	Residual	.384	18	.021		
	Total	7.025	19			

a. Dependent Variable: B

b. Predictors: (Constant), A

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.387	.261		-1.482	.156
	A	1.060	.060	.972	17.645	<.001

a. Dependent Variable: B

T-Test**Notes**

Output Created		26-MAY-2024 22:20:15
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\ جودة الخدمات\ تطبيق مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax		T-TEST /TESTVAL=3.41 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=A

		/ES DISPLAY(TRUE) /CRITERIA=CI(.95).
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
A	20	4.3091	.55760	.12468

One-Sample Test

Test Value = 3.41

						95% Confidence Interval of the Difference
						Lower
	t	df	One-Sided p	Two-Sided p	Mean Difference	
A	7.211	19	<.001	<.001	.89909	.6381

One-Sample

Test

Test
Value = 3.41
95%
Confidence
Interval of the
Difference
Upper

A	1.1601
---	--------

One-Sample Effect Sizes

				95% Confidence Interval	
			Point Estimate	Lower	Upper
A	Cohen's d	.55760	1.612	.932	2.275
	Hedges' correction	.58089	1.548	.894	2.184

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the sample standard deviation.
Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.

T-Test

Notes

Output Created		26-MAY-2024 22:28:15
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\ جودة الخدمات\ تطبيق مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
	Syntax	T-TEST /TESTVAL=3.41 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=B /ES DISPLAY(TRUE) /CRITERIA=CI(.95).
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
B	20	4.1821	.60807	.13597

One-Sample Test

Test Value = 3.41

	t	df	Significance One-Sided p	Significance Two-Sided p	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower
B	5.679	19	<.001	<.001	.77214	.4876

One-Sample

Test

Test Value = 3.41

95% Confidence Interval of the Difference Upper

B	1.0567
---	--------

One-Sample Effect Sizes

		Standardizer ^a	Point Estimate	95% Confidence Interval Lower Upper	
B	Cohen's d	.60807	1.270	.667	1.855
	Hedges' correction	.63347	1.219	.640	1.780

a. The denominator used in estimating the effect sizes. Cohen's d uses the sample standard deviation. Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.

Correlations

Notes

Output Created		27-MAY-2024 17:07:33
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات\تطبيق مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=A6 B12 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Correlations

إذا كان من متطلبات الإيزو تحقيق ربحية بشكل دوري هل تحقق هذا الهدف بمؤسستكم		تحقق المؤسسة الانخفاض المستمر في التكاليف
إذا كان من متطلبات الإيزو تحقيق ربحية بشكل دوري هل	Pearson Correlation	1
		.903**

تحقق هذا الهدف بمؤسستكم Sig. (2-tailed)		<.001
N	20	20
تحقق المؤسسة الانخفاض المستمر في التكاليف	Pearson Correlation	.903**
	Sig. (2-tailed)	<.001
N	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Notes

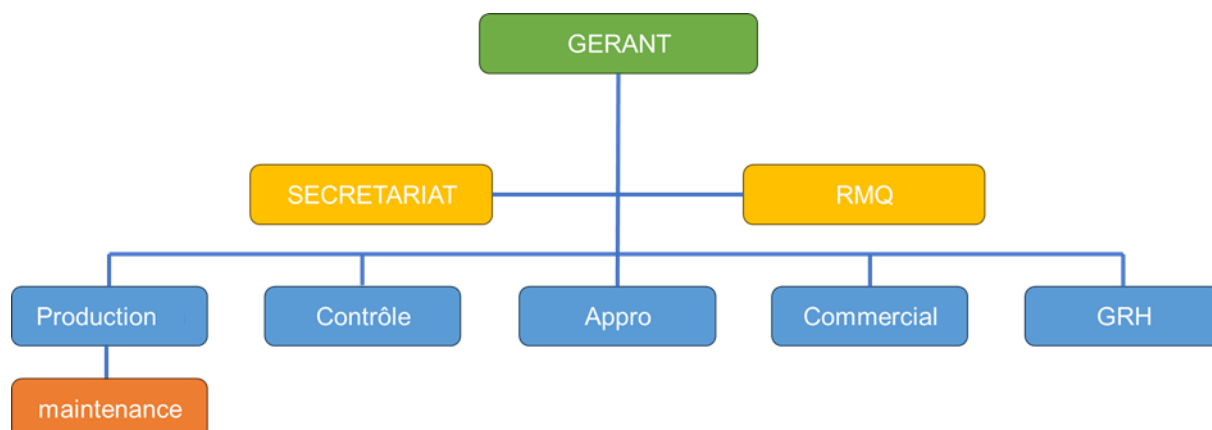
Output Created		27-MAY-2024 17:18:47
Comments		
Input	Data	D:\spss\2024\مبادئ جودة الخدمات تطبيق مبادئ جودة الخدمات.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	20
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=A9 B9 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Correlations

		تمتلك مؤسستكم بعد الحصول على الإيزو نظام للمراقبة الداخلية	تركز المؤسسة على عملية التحسين المستمر
تمتلك مؤسستكم بعد الحصول على الإيزو نظام للمراقبة الداخلية	Pearson Correlation	1	.723**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	20	20
تركز المؤسسة على عملية التحسين المستمر	Pearson Correlation	.723**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المحق رقم 02 : الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الملحق رقم 03 : شهادة الإيزو

Certificate	
Standard	ISO 9001:2015
Certificate Registr. No.	01 100 2118342
Certificate Holder:	 SARL BAKKAR Oued Allenda 39000 El Oued Algeria
Scope:	Manufacture of prestressed concrete poles
Validity:	Proof has been furnished by means of an audit that the requirements of ISO 9001:2015 are met. The certificate is valid from 2022-02-06 until 2025-02-05. First certification 2022
	2022-02-06  TUV Rheinland Cert GmbH Am Grauen Stein · 51105 Köln
   TÜVRheinland® Precisely Right.	

الملحق رقم 04 : نموذج الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان مذكرة ماستر

سيدي الفاضل سيدتي الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله

في اطار اعداد مذكرة ماستر بعنوان " قياس أثر اعتماد معايير الايزو على جودة المنتجات في المؤسسة الاقتصادية"، قمنا بتصميم هذه الاسئلة وهي موجهة للموظفين في مؤسساتكم ، و نرجو منكم مساعدتنا في الاجابة على فقراتها شاكرين لكم تعاونكم ومؤكدين لكم ان هذه المعلومات لا تستخدم الا في البحث العلمي فقط.

إعداد الطلبة:

إشراف الأستاذ الدكتور:

فوزي محيريق

✓ حسني الهاشمي

✓ حويذق سليم

✓ بن يامة محمد

✓ بنين الحبيب

الموسم الجامعي : 2024/2023

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

الجنس ✓

☐

انثى

☐

ذكر

المستوى التعليمي ✓

☐

اخرى

☐

دكتوراه

☐

ماستر، ماجستير

☐

ليسانس

☐

تقني

☐

ثانوي

الوظيفة ✓

☐

عامل

☐

ع

☐

مسؤول اد

☐

رئيس مص

☐

نائب الم

☐

المدير

مهني

الخبرة ✓

☐

اكثر من 15 سنة

☐

من 11 الى 15 سنة

☐

من 06 الى 10 سنوات

☐

اقل من 05 سنوات

الجزء الثاني فقرات الاستبانة:

الجزء الثاني : فقرات الاستبانة					
الرقم	العبــــــــارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
الايزو					
1	وفرت مؤسستنا كل متطلبات الإيزو بشكل يسير				
2	ساهمت شهادة الإيزو في تحسين سمعة المؤسسة				
3	عينت مؤسستنا جهة مسؤولة عن متابعة برامج الإيزو التي ستحصل عليها				
4	وضعت مؤسستنا لمتطلبات للحصول على شهادة الإيزو مجموعة من الإجراءات بشكل واضح				
5	غيرت مؤسستنا من الإجراءات الإنتاجية بما يتماشى مع نظام الإيزو				
6	إذا كان من متطلبات الإيزو تحقيق ربحية بشكل دوري هل تحقق هذا الهدف بمؤسستكم				

					بعد الحصول على شهادة الإيزو هل الزبائن راضين على منتجات المؤسسة	7
					في إطار التحضير للحصول على شهادة الإيزو حددت مؤسستنا عدة أهداف متعلقة بالجودة	8
					تمتلك مؤسستكم بعد الحصول على الإيزو نظام للمراقبة الداخلية	9
					يوجد أثر إيجابي على أداء المؤسسة بعد الحصول على الإيزو	10
					تم التشاور حول أهداف الجودة تحضيرا للحصول على الإيزو	11
الجودة في المنتجات						
					بنت مؤسستنا الهيكل التنظيمي بناء على تسلسل القرارات وفق نظام الجودة	12
					تمت مراجعة وتصميم العقود المتعلقة بالوظائف والمهام الإدارية لمؤسستنا بما يتماشى مع الجودة	13
					وفرت مؤسستنا سبل الرقابة الذاتية بما يتماشى مع نظام الجودة	14
					المؤسسة تعمل على تنمية وتدريب العنصر البشري والحرص على ان يكون ذلك مستمرا لضمان القدرة على إنتاج الجودة باستمرار	15
					توفر المؤسسة خدمات ما بعد البيع مما يزيد من رضا الزبائن	16
					يوجد نظام قادر على القياس الدقيق للأداء المتعلق بالإنتاجية والجودة	17
					تتوفر لدى المؤسسة استراتيجية في تسويق المنتجات	18
					تقوم المؤسسة بقياس وتقييم فعالية نظام ادارة الجودة الشاملة بشكل دوري	19
					تركز المؤسسة على عملية التحسين المستمر	20

					تصنع القرارات داخل المؤسسة بناء على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات	21
					مؤسستنا تتوفر على جميع المتطلبات اللازمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة	22
					تحقق المؤسسة الانخفاض المستمر في التكاليف	23
					إتاحة المجال للمؤسسة لدخول السوق العالمي بقدرة فاعلة	24
					تعمل المؤسسة على التقليل من الأخطاء للرفع من جودة المنتجات	25

وفي الاخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام