

مدى توافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO- 9001/2008) وانعكاسها على المنتج . (عينة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مصنع المأمون لصناعة المنتج الصابون علامة دي لوكس)

محمد فليح حسن الكناني

Muhamad.falih@muc.edu.iq

المستخلص: أهمية المواصفات العالمية الايزو (ISO – 9001 / 2008) من خلال المنتج في المصنع المأمون لصناعة الصابون للغسيل (علامة دي لوكس) من خلال تطبيق اصدارية الايزو في تطبيق فعال محكم من اجل النهوض بهذا المنتج المطلوب مع جودة الأداء في الإنتاج لهذا المنتج المتفق عليه هو(الصابون للغسيل علامة دي لوكس) ليكون منتج ذات انتاج عالي الجودة في التقديم الى الزبائن. أن جودة المنتج يعود الى المنظمة في توطيد نفسها في السوق لتحقيق مستوى جودة عالي لإرضاء الزبائن والحصول على زبائن جدد ورقة جغرافية في السوق المحلة لغرض السيطرة على بعض التحديات التي قد تواجهها في المستقبل. مجتمع البحث المكون من جميع العاملين في مصنع المأمون لصناعة صابون (دي لوكس) عينة المجتمع (100)، ولاعتماد البحث على دراسة استطلاعية لأراء مجموعة من العاملين فقد تمثلت عينة البحث العشوائية بالعاملين في مصنع المأمون لصناعة صابون الغسيل(علامة دي لوكس)، وتم تحديد حجم العينة المشمول بالاستبيان وفقاً لمعادلة ستيفن ثامبسون (Thompson)، إذ بلغت (50) عامل وتناول البحث من أربع مباحث منها المبحث الأول (منهجية البحث العلمي وبعض الدراسات السابقة) اما المبحث الثاني(النظري للمتغيرات منها اصدارية (الايزو 9001\2008) والمنتج) اما (المبحث الثالث التطبيقي ونتائج التحليل الاحصائي) المبحث الرابع كان (الاستنتاجات والتوصيات) إضافة إلى المصادر العربية والأجنبية.

الكلمات المفتاحية: توافر متطلبات الايزو على المنتج في المنظمة

المقدمة

فلسفة إدارة الجودة الشاملة ونظام (Iso ,9000) اذ تطورت مفاهيم الجودة وفلسفتها خلال العصور وتحولت من مجرد مفهوم جودة المنتج النهائي الى مفهوم جديد للمصنع (العاني, 2002,8) وأشار (القزاز, 2009,9) وان نظام فعال وكفاء لضمان وتوكيد الجودة الشاملة والذي يقوم على التحسين المستمر والتطوير ويتجه العالم اليوم نحو ضمان وتوكيد الجودة ونظام (Iso ,9000). وتناول البحث من اربع مباحث منها المبحث الأول (منهجية البحث العلمي وبعض الدراسات السابقة) اما المبحث الثاني(النظري للمتغيرات منها اصدارية (الايزو 9001\2008) والمنتج) اما (المبحث الثالث التطبيقي ونتائج التحليل الاحصائي) المبحث الرابع كان (الاستنتاجات والتوصيات) إضافة إلى المصادر

المبحث الأول: أولاً- منهجية البحث العلمي ثانياً- وبعض الدراسات السابقة

أولاً- مشكلة البحث:

صعوبة تطبيق المواصفات العالمية، إل (ISO 9001/2008) (في الوضع الحالي بسبب دخول الوارد من المنتج الذي يحمل نفس المواصفات وبأقل الاسعار من الجانب العربي والأجنبي مما يؤدي ذلك الى الزبائن بالنظر الى المنتج العربي جداً وبالتالي عدم استطاعت المنتج العراقي إلى منافسة المنتج العربي والأجنبي من حيث السعر والتكاليف ولا تستطيع المصانع الوطنية مواجهة المصانع العربية والأجنبية في أسواق المنافسة الا بتعديل او اصلاح في البيئة الداخلية واشراك الزبائن في جميع متطلباتهم ويمكن تحديد حلول المشكلة من خلال التساؤلات الآتية:

1- مدى توافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو اصدارية (9001/2008) وانعكاسها على المنتج في مصنع المبحوث منها بعض الأسئلة الفرعية.

٢- إمكانية تحسين جودة المنتج : من مادة الصابون للغسيل (علامة دي لوكس) حسب المواصفة الدولية ISO 9001/2008 .

ب- اهتمام المصنع المبحوث بتطبيق متطلبات الجودة لغرض الحصول على شهادة ISO 9001/2008 .

أ- إمكانية قدرة المصنع المبحوث على الصمود إمام المنتجات العربية والأجنبية في السوق المحلي من خلال تخفيض الأسعار واستخدام المواد الأولية المحلية .

ثانياً- أهداف البحث: من خلال التشخيص لمشكلة البحث تم تحديد الأهداف الآتية.

١. التعرف على واقع الجودة في مصنع المبحوث في بغداد بمادة الصابون للغسيل (علامة دي لوكس) لغرض التهيؤ لمواجهة متطلبات لزبائن ومعرفة آراءه ومقترحاته واشراكهم في العملية التصميم والانتاج.
٢. تحديد متطلبات الجودة في (ISO 9001/2008) ومعرفة أفاقها المستقبلية لغرض تطبيقها في هذا المنتج.
٣. تشخيص نقاط القوة والضعف في متطلبات جودة منتج : الصابون للغسيل (علامة دي لوكس) بهدف تطبيق : (ISO 9001/2008).
٤. بناء إطار معرفي موضوعي حول المنتج الجديد وتحسين نوعيته باستخدام المواد الأولية المحلية وتخفيض الأسعار في بيع المنتج المذكور خلال الاهتمام بالجانب الإعلامي وبرامج الترويج لهذا المنتج لمواجهة المنافسة الشديدة.
٥. الاهتمام من قبل الإدارة العليا في الشركة بالمنافسة التامة في الأسواق المحلية والإقليمية على اقل تقدير. (الباحث)

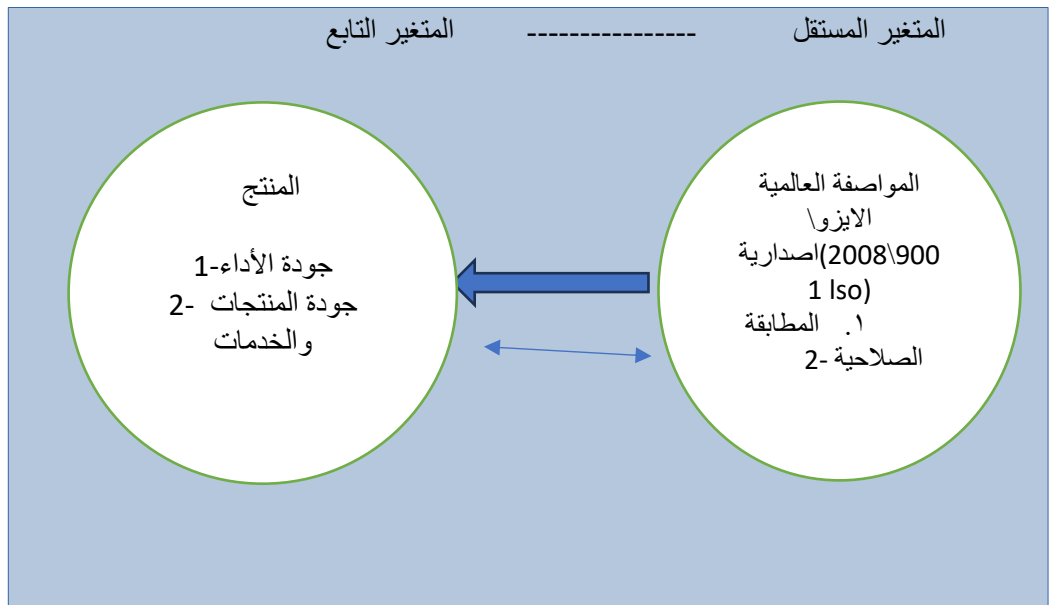
ثالثاً-أهمية البحث: تظهر الأهمية في لتطبيق المواصفات العالمية (ISO 9001/2008) من خلال الاهتمام بجودة المنتج وتتلخص الأهمية على النحو الآتي :

١. يتصدى البحث إلى موضوع مهم وحيوي وهو الحصول على شهادة الجودة (ISO 9001/2008) . وهي شهادة عالمية ذات مواصفات عالية الجودة.
٢. إن الاهتمام من قبل إدارة المصنع للحصول على هذه الشهادة والتأهيل لها من حيث المنتج الجديد (الصابون للغسيل علامة دي لوكس) يعتبر اللبنة الأساسية في إدارة الجودة الشاملة ونظام (ISO 9001/2008).
٣. أسلوب التحليل الإحصائي : تم اختيار (مصنع المأمون في مادة المنتج) الصابون للغسيل (علامة دي لوكس).

رابعاً-انموذج الدارسة وفرضياتها

أ: أنموذج الدارسة المقترح:

استناداً لما تم عرضه في الدراسات السابقة ووفقاً لمشكلة الدراسة وأهدافها فإن المتغير المستقل سيمثل متطلبات المواصفات العالمية في المنظمة الصناعية الايزو/إصدارية (ISO-9001/2008)، أما المتغير التابع فسيكون المنتج، وقد تم اقتراح أنموذج الدراسة الذي يعبر عن العلاقات المنطقية بين متغيرات الدراسة والموضح في الشكل (1).



شكل (1) يمثل انموذج المقترح من قبل (الباحث)

ب.- تعريف متغيرات البحث

أ) **المتغير المستقل** المتمثل (بمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008)) ويتكون من:

(1) **المطابقة:** أي مطابقة المنتج مع المعايير الدولية لنظام Iso من خلال التخطيط وتصميم المنتج والتنفيذ في المنافسة في السوق المحلية. (2) **الصلاحية:** هو عدم تلفه، بحيث يصبح من المنتجات المعتمد عليها. **الصلاحية:** والتي تتمثل بعمر المنتج التشغيلي الذي يكتب على كافة المنتجات التي يتم انتاجها لمشاهدتها من قبل الزبائن والتبضع منها لوجود الصلاحية الظاهرة على تلك المنتج. (النجار وآخرون، 2015، 45)

(ب) **المتغير التابع** المتمثل في (المنتج)

1- **جودة الاداء:** يرى (الطراونة وآخرون، 2002، 14) أن جودة الاداء يعود الى المنظمة في توطيد نفسها في السوق لتحقيق مستوى جودة عالي لإرضاء الزبون والحصول على زبائن جدد ورقعة جغرافية في السوق المحلة لغرض السيطرة على بعض التحديات التي قد تواجهها في المستقبل.

2- **جودة المنتجات والخدمات:** يرى كل من (Thompson & Scholes is , 1994: 16) أن تحديد عدة نقاط تشكل العلاقة بين كل من الجودة والرضا هي:

١. الجودة تعتمد على أفكار وتوقعات وأدراك التفوق فالكثير من مفردات عدم الجودة تؤثر في احكام الرضا.

٢. تستند الجودة الى مفاهيم والتصورات التي في ذهن الزبائن

خامسا: منهج البحث : لتحقيق أهداف البحث اعتمد الباحث الأسلوب الاستقرائي والاستقصائي والتحليلي المقارن . واعتمد الباحث منهج البحث (دراسة الحالة) في تناول موضوع البحث الواقعي في مصنع المأمون حول منتجها الجديد (الصابون للغسيل علامة دي لوكس) الذي يسعى للحصول على نيل شهادة (ISO 9001/2008) في هذا المنتج.

أ- **حدود البحث:** يمكن تحديد حدود الدراسة كالآتي:

1- **الحدود المكانية:** مصنع المأمون في صناعة المنتج الصابون للغسيل (علامة دي لوكس)

١. **الحدود الزمانية:** احتسب البعد الزمني للبحث اعتباراً من تاريخ (1/6/2024) لغاية تاريخ (1/9/2024).

٢. **الحدود البشرية:** اقتصر البحث على العاملين في مصنع المأمون في صناعة المنتج الصابون للغسيل (علامة دي لوكس)

سادساً: (أ) مجتمع وعينة البحث: تم استهداف مجتمع البحث المكون من جميع العاملين في مصنع المأمون لصناعة صابون (دي لوكس) عينة المجتمع (100)، ولاعتماد البحث على دراسة استطلاعية لأراء مجموعة من العاملين فقد تمثلت عينة البحث العشوائية بالعاملين في مصنع المأمون لصناعة صابون الغسيل (علامة دي لوكس)، وتم تحديد حجم العينة المشمول بالاستبيان وفقاً لمعادلة ستيفن ثامبسون (Thompson)، إذ بلغت (50) عامل وقد سجلت معلوماتهم كما في أدناه:

(ب)- مبررات اختيار مصنع المبحوث:

- لعينة استطلاعية من العاملين لغرض تطبيق الاستبانة وتحليلها لصناعة صابون (دي لوكس العراقي) هي:
- 1- يصنع المنتج الصابون للغسل (علامة دي لوكس) ليحصل على شهادة المواصفات الدولية القياسية إيزو 9001 اصدارية 2008 في هذه المادة.
 - 2- ارتباط المنتج برغبات الزبائن توفر البيانات اللازمة عن المنتج السعي المستمر من قبل المصنع من اجل الحفاظ على سمعته الطيبة المتولدة في ذهن المستهلك العراقي لسنوات طويلة بجودة منتجاته والتي ربما كانت تضاهي المنتجات العالمية.
 - 3- ساعد كثيرا حجم المصنع المبحوث وتعدد منافذها التسويقية في إمكانية استخدام وسائل النشر في التعريف بأهمية إدارة الجودة الشاملة.
 - 4- الأهمية الكبرى والمكانة الاقتصادية لصناعة منتجات الزيوت النباتية التي تتجلى في المساهمة بسد حاجة المواطنين من هذه المنتجات في مصنع المأمون.

جدول (1)

تمثيل بيانات العينة وفقاً للنوع والتحصيل الدراسي وسنوات الخدمة

تمثل بيانات العينة حسب النوع					
ذكور		إناث			
التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية		
39	78%	11	22%		
تمثيل بيانات العينة حسب التحصيل الدراسي					
دبلوم فني		بكالوريوس			
التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية		
14	28%	36	72%		
تمثيل بيانات العينة حسب سنوات الخدمة					
20 سنة		25 سنة		30 سنة	
التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
6	12%	40	80%	4	8%

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج البرنامج الإحصائي spss.

يتضح من الجدول (1) أن نسبة الذكور في العينة قد بلغت 78% في حين أن نسبة الإناث 22%، أما نسبة من تحصيلهم الدراسي دبلوم فني كانت 28% بينما ظهرت نسبة من تحصيلهم الدراسي بكالوريوس 72%، أما

فيما يتعلق بسنوات الخدمة فقد بلغت نسبة الذين لديهم خدمة 20 سنة 12% ومن لديهم خدمة 25 سنة 80% أما من لديهم خدمة 30 سنة فكانت نسبتهم 8%.

سابعاً. فرضيات البحث:

اعتماداً على أنموذج الدراسة المقترح فيمكن دراسة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: مدى توافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008). وتتفرع منها الفرضيتين الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

فرض العدم: لا تتوافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث المطابقة في عينة البحث.

الفرض البديل: تتوافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث المطابقة في عينة البحث.

الفرضية الفرعية الثانية:

فرض العدم: لا تتوافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث الصلاحية في عينة البحث.

الفرض البديل: تتوافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث الصلاحية في عينة البحث.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) على المنظمة الإنتاجية من حيث المنتج.

وتتفرع منها الفرضيات الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث المطابقة على المنظمة الإنتاجية من حيث جودة المنتج.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث الصلاحية على المنظمة الإنتاجية من حيث جودة المنتج.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) على المنظمة الإنتاجية بأبعادها والمنتج بأبعادها وتتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات

الفرعية الآتية

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المواصفة العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) والمنتج،

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (الصلاحية) للمواصفة العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) والمنتج،
توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (المطابقة) للمواصفة العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) والمنتج،

المبحث الثاني: بعض الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى: (آل مصطفى، 2001)

عنوان الدراسة	تصميم نظام الجودة في ظل متطلبات الايزو 9001\2008.
عينة الدراسة	شركة بعقوبة لتعليب الأغذية وتصنيع التمر المحدودة .
أهداف الدراسة	١. تقديم محاولة جادة تسهم في زيادة مستوى إدراك الإدارات العليا والوسطى لأهمية وضرورة وضع نظام جودة في سياق تلبية متطلبات أحد أنواع سلسلة مواصفات الايزو.
استنتاجات	تصميم نظام مقترح للشركة قيد البحث لغرض تهيئتها للحصول على شهادة الايزو(9001).

عنوان الدراسة	تصميم أنموذج تكاملي لتقويم نظامي إدارة الجودة والبيئة . وفقاً لمتطلبات الموصفتين الدوليتين (ISO 9001 , ISO 14001) .
عينة الدراسة	الشركة اليمنية لصناعة الاسمنت والصابون .
أهداف الدراسة	دراسة أوجه الشبه بين الموصفتين (ISO 9001 , ISO 14001) وما هي تكاليف الحصول على شهادة التسجيل. ١. تقديم أنموذج تكاملي لتقويم نظامي إدارة الجودة والبيئة معتمد على تحليل نظام إدارة الجودة المنفذ للشركة عينة البحث وعلى وفق المواصفة الدولية (ISO 14001 : 1994) بالمقارنة مع متطلبات المواصفة الدولية الجديدة 9001 : 2000 .
استنتاجات	1- اقترح آلية تساعد الشركة في تبني نظام للإدارة البيئية من خلال التوافق مع متطلبات المواصفة ISO 14001 . ٢. أظهرت الدراسة إن هناك ثغرات في التوثيق ووجود تطبيق جزئي لبعض متطلبات المواصفة الدولية (ISO14001) وأوصى البحث باعتماد الأنموذج التكاملي لتقويم نظامي إدارة الجودة والبيئة في موقع البحث. 3-ضعف اطلاع الإدارة العليا للشركة على مفاهيم أنظمة الإدارة البيئية

الدراسة الثانية : (مبارك، 2002)

عنوان الدراسة	تشخيص الفجوة بين الواقع الفعلي ومتطلبات ISO 9001/2000 .
عينة الدراسة	شركة سنحنا ريب لنقانا الري الحديثة العامة .
أهداف الدراسة	تشخيص الفجوة بين الواقع الفعلي لنظام الجودة في الشركة موضع الدراسة وبين متطلبات نظام إدارة الجودة اصدارية 2000 .
استنتاجات	هناك ضعف في توجه الشركة لتطبيق متطلبات ISO 9001 وهناك إهمال الجانب التوثيقي لأغلب نشاطات الشركة .

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:- استعرض لمجالات الاستفادة من الدراسة السابقة:

١. صياغة في الجانب النظري والعملية.
٢. تحديد البيئة والعينة المناسبة للبحث الحالي عن طريق الاطلاع على حجم العينات المعتمدة للبحث الحالي (العاني ، 2002، 40).
٣. الوسائل الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة، حيث مكنه الباحث من استخدام تلك الوسائل الإحصائية الملزمة للبحث الحالي.

المبحث الثاني: (النظري)**أولاً- المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008)**

فقرات المواصفة العالمية اصدارية (ISO9001-2008): إن تبنى نظام إدارة الجودة الشاملة يجب إن

يكون قراراً استراتيجياً للمنشأة، ويتأثر تصميم وتطبيق نظام الجودة لمنشأة ما بواسطة:

أ. بيئتها التنظيمية والتغير في هذه البيئة والمخاطر المرتبطة بهذه البيئة.

ب. احتياجاتها المختلفة.

ج. أهدافها المحددة.

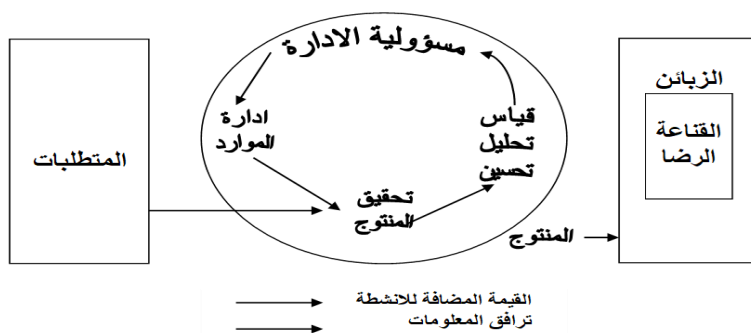
د. المنتجات المقدمة.

العمليات التي توظفها.

ويمكن الإشارة إليه كـ “منهج العملية”. ومن مزايا منهج العملية التحكم المستمر الذي يوفره خلال الترابط بين العمليات داخل منظومة العمليات فضلاً عن تجمعها والتفاعل بينها. وعند إتباع هذا المنهج في نظام إدارة الجودة الشاملة، فإنه يؤكد على أهمية الأخذ بالمتطلبات الآتية (الانترنيت):

١. تفهم المتطلبات والوفاء بها.
٢. الحاجة إلى اعتبار العمليات من منظور القيمة المضافة.

الحصول على نتائج عن أداء وفاعلية العملية.
 د. التحسين المستمر للعمليات على أساس القياس الموضوعي.
 ويوضح الشكل (2) نظام الجودة المبني على أساس أنموذج العملية وهذا التوضيح يبين الدور الذي تلعبه الزبائن كعامل حاكم في تحديد المتطلبات كمدخلات، وهذا الأسلوب يمكن شرحه بإيجاز كما يلي:
خطط: ضع الأهداف وأنشئ العمليات الضرورية للحصول على نتائج طبقاً لمتطلبات الزبون وسياسات المنشأة.
نفذ: طبق العمليات.
افحص: قم بمراقبة وقياس العمليات والمنتج استناداً إلى السياسات والأهداف ومتطلبات المنتج وقدم تقريراً بالنتائج. (علي، 89، 2009)
افعل: اتخذ الأفعال التي تؤدي إلى التحسين المستمر لأداء العملية.
 شكل رقم (2) أنموذج العملية أساس نظام إدارة الجودة:



المصدر: (القزاز ، 2009، ص 10)

أ- المطابقة:

وأشار (الصرن، 2014، 152) للحصول على شهادة المطابقة الدولية اقناع الإدارة العليا بضرورة تطبيق الايزو والالتزام بشكل يغطي جميع عناصر المواصفات الدولية وتطبيق محتويات الجودة لفترات زمنية تمتد من ستة أشهر الى ثلاث سنوات والكشف عن العمليات والملفات والمستندات المنظمة الطالبة للشهادة من قبل خبرات المنظمة المعتمدة. كما أشار (الكناني، 2020، 44) أبعاد جودة المنتج لقياس جودة المنتج يمكن اتباع الأداء: بمدى قدرة المنتج على تحقيق الوظائف المرجوة منه. المظهر: ويتمثل بشكل المنتج وأشار (الباحث) الايزو هو مواصفات قياسية دولية والتي تضم للجودة الشاملة وهي جزء من عائلة المواصفات الدولية القياسية التي تم نشرها بواسطة المنظمة الدولية للتقييس والسيطرة النوعية..

ب - الإصلاحية:

تقديم طلب للحصول على شهادة المطابقة من إحدى الجهات المانحة المعتمدة والمُعترف بها دولياً لمدة ثلاث سنوات، شريطة الالتزام بالمراجعات الدورية لضمان ISO 9001 تستمر صلاحية شهادة استمرارية تطبيق متطلبات ومعايير نظام إدارة الجودة. تتضمن هذه المراجعات - تقييم شامل يتم عند إصدار الشهادة للتأكد من تطبيق جميع متطلبات المواصفة 1 المراجعة الأساسية بشكل كامل.

وأشار (الباحث) ان صلاحية الشهادة لمواصفة الأيزو التي تُمنح فترتها (ثلاث سنوات) وبعدها يتم التجديد حسب الاداء للمنظمة تظل الشهادات صالحة لمدة **التجديد** من تاريخ إتمام عملية الاعتماد الأولية يقوم المدقق بمناقشة تدقيق تجديد الاعتماد والتخطيط له قبل وقت طويل من انتهاء الصلاحية لضمان استمرار شهادة مواصفة الأيزو

ثانياً- المنظمة الإنتاجية من حيث**المبحث المتابع (المنتج).****1 - جودة الاداء 2- جودة المنتجات والخدمات:****١. جودة الاداء:**

أشار (الذهبي، 1999 و 1999) ان جودة المنتجات والخدمات يعطي مقدرة للمنظمة من خلال القيام بالوفاء بتوقعات الزبائن ربما تفوق كل التوقعات ويحصل الزبائن على منافع. وأشار (العلي، 2008، 55) ان جودة الأداء من اجل تحقيق أكبر رضا الزبائن لتقديم السلع وفق المواصفات العالمية للجودة الزبائن مع تعزيز أنشطة المنظمة على الوفاء لمتطلبات الوفاء و رغبات الزبائن وتحقيق الرضا بين الطرفين.

أ- ومن الخصائص:

عالي الجودة على جودة المنتج في حال كان سلعة، أو خدمة، حيث تتمثل جودة المنتج في مطابقته للمواصفات وقدرته على إشباع رغبات الزبائن،

2- جودة المنتجات والخدمات:

يرى كل من (Thompson & Scholes is , 1994: 16) أن تحديد عدة نقاط تشكل العلاقة بين كل من الجودة والرضا هي:

٣. الجودة تعتمد على أفكار وتوقعات وأدراك التفوق فالكثير من مفردات عدم الجودة تؤثر في احكام الرضا.

٤. تستند الجودة الى مفاهيم والتصورات التي في ذهن الزبائن.

٥. ويشير (Wendy , 1997: 6) ان على المصنع القيام بأجراء عدة تغيرات في استراتيجيتها وعملياتها وانظمتها من أجل:

٦. اعادة تصميم أنظمة المصنع بشكل يؤدي إلى التركيز على الزبون مع استخدام أساليب تكنولوجية متطورة.

٧. تعزيز أنشطة المنظمة على الوفاء لمتطلبات ورغبات وتحقيق رضا الزبائن
٨. تركيز ثقافة العاملين ورفع مستوى مهاراتهم.

المبحث الثالث: التطبيقي (النتائج والتحليل الاحصائي

أولاً- نبذة تاريخية عن هيكلية مصنع المأمون:

كالشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية تم تشكيلها بتاريخ 6/7/1970. ويعد مصنع المأمون امتداداً لشركة بذور القطن (المؤسسة) والتي تم تأسيسها سنة 1952. وكان أول إنتاج لها بالدهون الصلبة سنة 1953. تم إنتاج المنظفات فيه سنة 1957. ومستحضرات التجميل سنة 1963. والألمنيوم سنة 1973. اعتماد الباحث على المعلومات من خلال سجلات المصنع لقد حصلت بعض المنظمات الصناعية في العراق بغداد على شهادة الايزو وأصدارية (9001\2008) لقد للعبت دوراً هاماً في أغراق السوق المحلية في أنتاجها الحاصل على شهادة الأيزو من منتجاتها (معجون الاسنان عنبر) و(الزيوت النباتية) و(مسحوق الغسيل الصلب علامة سومر) وكذلك صناعة الجلود أيضاً حصلت على شهادة الايزو ومعمل النسيج للسجاد والبطانيات كذلك وحاليا الصناعات العراقية لها تقدم وأضح في الإنتاج من خلال تطبيقات مواصفات الجودة الشاملة في السوق المحلية. (من سجلات الشركة)

ثانياً. بعض نقاط القوة لدى مصنع المأمون تتمثل في:

- 1) توفر الخبرات والمهارات لدى العاملين في إنتاج المنتج الصلب للغسل (علامة سومر)
 - 2) إمكانية تصدير المادة إلى الدول المجاورة.
 - 3) إحدى نقاط قوة مصنع المأمون هي تأهيل المصنع المتطور للحصول على شهادة الجودة (ISO 9001: 2008) وذلك عام 2024.
 - 4) يتمتع هذا المنتج العراقي بسمعة طيبة عالمياً للجودة العالية مما أدى إلى زيادة الطلب المحلي والوزارات التي تسمح لمورديها بأخذ هذه المادة.
 - 5) من منافذ البيع داخل بغداد وبقيّة المحافظات على هذه المادة.
- ب. أهم منتجات مصنع المأمون: في صناعة المنتج الصابون للغسل (علامة دي لوكس)
- هـ. واقع عمل مصنع المأمون : من خلال المعايشة الميدانية والاطلاع على عمل الشركة العامة للزيوت النباتية (مصنع المأمون) لصناعة المنتج الصابون للغسل (علامة دي لوكس). حيث تم ملاحظة بعض النقاط التالية:
1. توفر الخبرات والمهارات لدى العاملين في مجال الإنتاج لمادة لصناعة المنتج الصابون للغسل (علامة دي لوكس).
 2. التطورات والتقنيات الحديثة في مجال العمل جيدة.
 3. مهام فحص الجودة والتأكد من مطابقة المنتجات للمواصفات المقررة جيدة.

4. الفحص المختبري موجود في المصنع لإجراء الفحوصات المختبرية الفيزيائية.
ثانياً اختبار فرضيات البحث:

تم اختبار ملائمة بيانات المتغير المستقل المتمثل بمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث المطابقة والصلاحية للتوزيع الطبيعي وكما مبين في الشكلين (2) و (3) باستخدام الرسم P-P، وحيث أن النقاط تقترب من خط الانحدار فإن ذلك يدل على أن المتغير يتوزع توزيعاً طبيعياً.

ثانياً- الفرضية الرئيسية الأولى:

١-مدى توافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008).
الفرضية الفرعية الأولى:

٢- فرض العدم: لا تتوافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث المطابقة في عينة البحث.

٣- الفرض البديل: تتوافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث المطابقة في عينة البحث.
الفرضية الفرعية الثانية:

فرض العدم: لا تتوافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث الصلاحية في عينة البحث.

الفرض البديل: تتوافر متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث الصلاحية في عينة البحث.

ثالث - الفرضية الرئيسية الثانية:

فرض العدم: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) على المنظمة الإنتاجية من حيث جودة المنتج.

الفرض البديل: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) على المنظمة الإنتاجية من حيث جودة المنتج.

ولاختبار صحة الفرضية (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) على المنظمة الإنتاجية من حيث جودة المنتج)،

x1: متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) على المنظمة الإنتاجية من حيث المطابقة.

x2: متطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) على المنظمة الإنتاجية من حيث الصلاحية.

e: حد الخطأ العشوائي.

الفرضية الفرعية الأولى:

فرض العدم: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث المطابقة على المنظمة الإنتاجية من حيث جودة المنتج.

الفرض البديل: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث المطابقة على المنظمة الإنتاجية من حيث جودة المنتج.

الفرضية الفرعية الثانية: فرض العدم: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث الصلاحية على المنظمة الإنتاجية من حيث جودة المنتج.

الفرض البديل: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتطلبات المواصفات العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث الصلاحية على المنظمة الإنتاجية من حيث (المنتج).

العالمية الايزو/ إصدارية (ISO-9001/2008) من حيث الصلاحية سيؤدي إلى زيادة (1.122) وحدة في جودة المنتج، أي أن العلاقة طردية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:**أولاً- الاستنتاجات:**

1- هناك مصادر واضحة وموثقة في تطبيق متطلبات اصدارية (2008: 9001 الايزو) لدى المصنع المأمون استراتيجية واضحة في نقاط القوة في نظامها الحالي من خلال زيادة الإنتاج والتحسين في المنتج.

واهتمام المصنع المبحوث في تحقيق رغبات الزبائن من خلال المنافذ التوزيعية وبأسلوب امتياز

ثانياً- التوصيات:

١. يوصي الباحث بضرورة تبني المصنع المبحوث الأساليب العلمية الحديثة والتركيز على تحقيق متطلبات الزبائن .
٢. ضرورة العمل في قيام المصنع المبحوث بالمحافظة على متطلبات المواصفات العالمية بهدف تحقيق منتج يرتقي الى المنافسة المحلية والإقليمية.
٣. توفير الدعم والاسناد لقسم الإنتاج مسحوق الصلب لغسول الملابس (علامة السומר) من قبل المصنع المبحوث.

المصادر:**أ- المصادر العربية:**

١. العاني ، عبد الستار ، 2002 ، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة ط1، دار النشر، المسيرة للنشر، عمان
٢. العاني عبد الستار ، 2008 ، تطبيقات في إدارة الجودة والإنتاج والعمليات ط2، دار النشر، المسيرة للنشر، عمان
٣. الذهبي، 1999، عبد الزهرة، إدارة الإنتاج والعمليات، دار النشر بغداد، ط1

٤. القزاز, 2009 , إسماعيل, التطبيق العالمي للمواصفات الدولية الايزو 9001\2008 دار دجلة للنشر الاردن
٥. عقيلي, عمر وصفي,(المنهجية الكاملة في إدارة الجودة الشاملة, ط1, دار النشر عمان -الاردن 2009
٦. النجار واخرون (إدارة مبادئ وتطبيقات الجودة) ط1, دار النشر الذكرة للتوزيع والنشر 2017 بغداد.
٧. الكناني, م. د محمد فليح(المنظمة الصناعية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة) ط1 دار النشر الرضوان الأردن.
٨. السكارنه, د بلال خلف 2013 , (الابداع الإداري) ط1 دار النشر المسيرة للنشر والتوزيع الأردن.
٩. العلي, د. عبد الستار, 2000(تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة) ط2 دار المسيرة للنشر والطبع والتوزيع, عمان الأردن.
١٠. حصاونة, د. عاكف حصاونة, 2011 (إدارة الابداع والابتكار في منظمات الاعمال ط1 عمان دار الحامد للنشر والتوزيع.
١١. الحسين, د محمد البديوي, (تخطيط الإنتاج ومراقبته) ط1 دار النشر الأردن.
١٢. الصرن, (إدارة الجودة الشاملة) ط1 دار الأردن للنشر 2014.
١٣. سلمان, اسامه سيد عبد الحميد, 2015 (المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة الايزو اصدارية 9001\2015) ط1 دار النشر القاهرة.

ب- الرسائل والأطاريح والبحوث:

١. ال مصطفى. مها كامل جواد, 2001 ,تصميم نظام إدارة الجودة متطلبات الايزو, رسالة ماجستير جامعة بغداد, 2001
 ٢. مبارك, 2002 ,احمد عوض احمد تصميم انموذج تكاملي لتقويم نظامي إدارة الجودة والبيئة وفقا لمتطلبات الموالم, صفتين الدولتين (9001) (14000) الايزو, رسالة ماجستير جامعة بغداد كلية الإدارة والاقتصاد ., 2002
 ٣. القر غولي, 2004 ,عبد نايف حسين,(تشخيص الفجوة بين الواقع الفطي ومتطلبات الايزو اصداريه 9001\ رسالة ماجستير جامعة بغداد كلية الإدارة والاقتصاد.
- ب- المصادر الأجنبية:

1. Thompson & Scholes is, 1997: 16axbloring corborate strategy text cases new brenting hall Inc
2. Kotler Philip < 2000 < 36 marketing management prentice hall new jersey use: 2000.
3. Wendy>Robson1997 <strategic<systems<2nd ed published bt by entice, hall, Great Britain,

The extent to which the requirements of the international standard (ISO-9001 / 2008) are met and their impact on the product (A survey sample of the opinions of a sample of employees at the Al-Mamoun factory which manufactures the De Luxe soap product)

Muhammed Falih Hassan Al-Kanani
Muhamad.falih@muc.edu.iq

Abstract: The importance of the international specifications ISO (ISO - 9001/2008) through the product in the safe factory for manufacturing laundry soap (De Luxe brand) through the application of the ISO version in an effective and precise application in order to promote this required product with the quality performance in production of this agreed upon product is (De Luxe laundry soap) to be a high-quality product to be presented to customers.

The quality of the product is due to the organization in consolidating itself in the market to achieve a high level of quality to satisfy customers and obtain new customers and a geographical area in the local market for the purpose of controlling some of the challenges that it may face in the future. The research population consists of all workers in the Al-Maamoun factory for manufacturing soap (De Luxe). The community sample is (100), and because the research is based on an exploratory study of the opinions of a group of workers, the random research sample was represented by workers in the Al-Maamoun factory for manufacturing laundry soap (De Luxe brand), and it was determined the sample size included in the questionnaire, according to Stephen Thompson's equation, amounted to (50) workers. The research consisted of four sections, including the first section (the methodology of scientific research and some previous studies), the second section (theoretical variables, including the ISO 9001/2008 version) and the product), and the third section (the applied section and the results of statistical analysis). The fourth section was (conclusions and recommendations) in addition to the sources. Arabic and foreign.

Keywords: Availability of ISO requirements for the product in the organization