

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" -ممارسة- مستغانم-

Implementing ISO 9000 Requirements in the Economic Enterprise Case Study:

'Algerian Cables Enterprise' (MESRA) - Mostaganem

زحاف مقداد نادية¹

Zahaf Megdad Nadia¹

جامعة عبد الحميد بن باديس (الجزائر)، nadia.zahaf@univ-mosta.dz¹

تاريخ الاستلام: 2024/ 7 /29 تاريخ القبول: 2024/8/10 تاريخ النشر: 2024/9/21

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تقديم دليل علمي عن واقع متطلبات الأيزو في المؤسسة محل الدراسة، ومحاولة التأكد من درجة الالتزام بمتطلباتها، وخلصت الدراسة إلى أن المؤسسة ملتزمة إلى حد ما بتطبيق متطلبات المواصفات القياسية، كما اكتشفنا أن مؤسسة الكوابل بممارسة مستغانم تولي اهتماما كبيرا لنظام الجودة وهذا بسبب إدراكها لأهمية هذه المتطلبات، حيث أنها معايير أساسية، وتبنيها يحقق نتائج متميزة للمؤسسة على كل المستويات سواء داخليا أو خارجيا، وهي تسعى جاهدة إلى توفير بيئة العمل المناسبة كونها متحصلة على شهادات الاعتراف الدولية أيزو 9001، وتم اختيار ذلك وفقا لدراسة استبائية لتدعيم الإجابة على فرضيات الدراسة.

كلمات مفتاحية: الجودة، إدارة الجودة الشاملة، المواصفة القياسية أيزو، متطلبات المواصفة القياسية أيزو 9001
تصنيفات JEL: L15, M11, L65, L84

Abstract:

This research paper aims to provide a scientific overview of the ISO requirements within the institution under study, attempting to assess the degree of compliance with these requirements. The study concluded that the institution is moderately committed to implementing the standards requirements. Additionally, it was discovered that the cables company in mesra pays significant attention to its quality system due to its recognition of the importance of these requirements. Implementing these standards yields outstanding results for the institution at all levels, both internally and externally. The company is actively striving to provide a suitable work environment, having obtained ISO 9001 international recognition certificates. This was confirmed through a questionnaire study designed to support the study's hypotheses.

Keywords: Quality; total quality management (TQM); ISO standard; ISO 9001 standard requirements

JEL Classification Codes : L15, M11, L65, L84

1-المقدمة: منذ قرن من الزمن ومع ارتفاع حدة المنافسة، لم تعد فكرة الجودة تستند على مطابقة المنتج لمجموعة من المعايير فحسب، بل الأمر تعدى ذلك، إذ يتطلب الوصول إلى الجودة وتحقيقها في جميع المهام والنشاطات ذات التأثير المباشر على العملية الإنتاجية سواء كان سلعة أو خدمة، ومع التحديات العالمية يحتم على منظمات الأعمال ومنها الجزائرية انتهاز أساليب علمية إدارية واعية لإدارة الجودة الشاملة تميزها عن باقي المنظمات، حيث تعتبر الجودة وإدارتها حاليا القاسم المشترك لاهتمامات القادة والمختصين في المجالات الصناعية و الخدمية، وتسعى هذه المنظمات للحصول على شهادة الاعتراف الدولية أيزو 9001 التي تمنح للمنظمات التي تؤهل نفسها من احترام المعايير المنصوص عليها، وتطبيقها لمتطلبات هذه المعايير، وانطلاقا من هذه المقدمة نطرح الإشكالية التالية: إلى أي مدى يمكن تطبيق متطلبات المعايير القياسية الأيزو 9001 في المؤسسة الاقتصادية، "مؤسسة الكوابل بماسرة مستغانم-الجزائر؟-

من هذه الإشكالية يمكننا صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

-ماذا نعي بالمواصفة القياسية العالمية أيزو؟ وما هي متطلباتها؟

-ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة؟ وما هي العلاقة التي تربطها بمعايير الأيزو؟

-ما هي درجة تطبيق متطلبات معايير الأيزو بمؤسسة الكوابل -ماسرة-مستغانم؟

الفرضيات: قصد الإجابة على الإشكالية قمنا بوضع الفرضيات التالية

-تطبق المؤسسة متطلب نظام الجودة نسبيا

-تعتبر الإدارة العليا المسؤولة الأولى على تطبيق إدارة الجودة الشاملة

-تركز المؤسسة بشكل كبير على إدارة مواردها

-تسهر المؤسسة على تحقيق أكبر كم من منتجاتها

-تقوم المؤسسة بعملية التحليل والقياس والتحسين للعملية الانتاجية

2-مناهج البحث وأدواته وإجراءاته:

عن طريق دراسة وصفية تحليلية قمنا باستبيان لعينة من موظفين وعمال مؤسسة الكوابل

الجزائرية بماسرة مستغانم وهذا في فترة دامت لـ 4 أشهر

طرق اختيار العينات: تم اختيار العينات بطريقة عشوائية

تتكون منهجية البحث / الدراسة من:

إجراءات البحث: تحليل إجابات الاستبيان

الأدوات الإحصائية: المتوسط الحسابي التوزيع التكراري والانحراف المعياري

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" - ماسرة- مستغانم-

أهمية الدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها من كون الموضوع يتسم بالحدثة وأيضاً نجد ان المؤسسات لم تولي له الأهمية التي يستحقها خاصة فيما يتعلق بنشر ثقافة الجودة داخل المؤسسة إضافة الى معرفة واقع تطبيق متطلبات الايزو بالمؤسسة محل الدراسة.

منهج الدراسة: اعتمدنا في هذه الورقة البحثية على المنهج الوصفي التحليلي بغية دراسة واقع تطبيق متطلبات المواصفات القياسية العالمية أيزو في المؤسسة الجزائرية للكوابل -مستغانم- الدراسات السابقة: -عجراد شرحبيل، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة و أثرها في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة قطاع الاشغال العمومية الجزائر أطروحة دكتوراه دولة، علوم تسيير، تخصص إدارة أعمال (2017 2018)، هدفت الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعمل على تحقيق رضا الزبون و كسب ولاءه من خلال تقديم منتجات ذات جودة عالية تستجيب لتطلعاته، وأن سلسلة الأيزو 9000 تعد إحدى الأساليب التي تستخدم لأغراض تحقيق المنافسة في الأسواق المحلية والدولية، وتوصلت إلى نتيجة أنه يجب التزام الإدارة العليا في المنظمة و تعهدها بتوفير كل الموارد والإمكانات اللازمة، والعمل على تذليل العقبات، وخلق ثقافة جودة و بيئة تنظيمية مناسبة و قياس عملية التغيير بأسلوب سلس .

وغيرس ثقافة الجودة داخلا.

-محد البشير غوالي، أحمد علماوي، إدارة الجودة الشاملة مدخل فعال لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية بحث علمي مقدم ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، المنعقد بجامعة ورقلة، نوفمبر (2011-2012)

هدفت الدراسة إلى إبراز أن إدارة الجودة الشاملة منهج إداري شامل، يركز على إرضاء العملاء كهدف استراتيجي تسعى لتحقيقه المؤسسة من خلال إشراك جميع العاملين في أداء مهامهم والاعتماد على مبدأ التحسين المستمر لكافة العمليات والأنشطة على مستوى المؤسسة يدعم من طرف الإدارة العليا لتحقيق الأداء المتميز، حيث خلص الباحثان إلى أن إدارة الجودة الشاملة هو نظام إداري شامل وفلسفة حديثة تتضمن مجموعة من الأساليب والأدوات اللازمة لتحقيق الأهداف.

*أوجه الاختلاف بين هذه الدراسات ودراستنا نلاحظ من الدراستين السابقتين أن الباحثون يركزون على إدارة الجودة الشاملة ومبادئها وأيضاً على إرضاء العملاء كهدف استراتيجي لتحقيق التميز، أما دراستنا فتخصصت في تطبيق متطلبات المواصفات القياسية الأيزو في المؤسسة

أداة الدراسة: تم الاستعانة في هذه الدراسة بالمسح المكتبي كالاتلاع على مختلف المراجع والمصادر التي لها صلة بموضوع دراستنا، سواء الكتب أو المجلات العلمية المنشورة كما استعنا بالدراسات السابقة.، أما فيما يخص الجانب الميداني فقد أجرينا دراسة حالة عن طريق إجراء استبيان بمؤسسة الكوابل بماسرة مستغانم.

-الإطار النظري لنظام الجودة الشاملة والمواصفات العالمية أيزو:

مفهوم الجودة: يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي يعتمدها بعض الغموض، ويختلف مفهومها من سياق إلى آخر، وقد تطرق إليها الباحثون من أكثر من زاوية، نذكر منها:

-الجودة هي كل شيء وكل انجاز يتحقق بأحسن الطرق والسبل، وبحيث لا يوجد عنصر منتج لا يساهم بشكل جيد في تحقيق الأهداف والنتائج المنتظرة للمنشأة (السلي، 1995)
-تعتبر الجودة حسب رأي فيشر عن درجة التألق والتميز، وكون الأداء الممتاز، أو كون خصائصه أو بعضها ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور الزبون، (عياشي، 2007-2008)

-الجودة هي المطابقة للاستعمال، حيث يرى فيليب كروسبي 1979 أن الجودة هي المطابقة للمتطلبات أو المواصفات (بوداود، 2007)

-الجودة هي درجة التفضيل، بمعنى أنها توجي بالرفاهية والتميز، وهذه من الصعب قياسها وقد تكون مقتصرة على جودة المنتجات المتاحة للقادرين على الدفع، ولذلك يرى جوران وكروين 1974 أن الجودة هي الملاءمة للاستعمال.

-حسب الجمعية الأمريكية للجودة "الجودة هي السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية" (الدين، 1996)

-تحديد الزبائن المعنيين بالخدمة، تحديد حاجات هؤلاء الزبائن، ترجمة هذه الحاجات إلى صفات وخصائص الخدمة (Juran, 1987)

-يمكن شرحها أيضا حسب الصيغة التالية $Q=P/A$ حيث

Q : هي الجودة A : آمال الزبون و P : النتيجة وإذا كانت النتيجة تساوي واحد، نقول إن المؤسسة نجحت في تحقيق آمال الزبون والوصول على رضاه وتعتبر الوضعية المثالية (Genève, 1995)

فعرّف كل من المعهد الوطني الأمريكي للتقييس ANSI والجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) الجودة بأنها "المميزات والخصائص الكلية لمنتج أو خدمة ما، والتي تدل على قدرته على اشباع حاجات معينة (deam, 2003)

-ويعرفها جابلونسكي بأنها "شكل تعاوني لإنجاز الأعمال بالاعتماد على الجهود المشتركة بين الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر" (علوان، 2009)
*من خلال هذه التعاريف السابقة يمكن القول بأن الجودة ليست حلما مستحيل التحقيق، بل هي حقيقة يمارسها العديد من أفراد المؤسسات، طالما تم النظر إليها بطريقة واقعية.
مفهوم إدارة الجودة الشاملة: ينص التعريف الذي ظهر في مجلة 1986Quality Progress وهي النشرة الرسمية للجمعية الأمريكية للتحكم بالجودة American society for quality control

- إدارة الجودة الشاملة هو المصطلح الذي أطلقتته قيادة الأنظمة الجوية البحرية عام 1985 لوصف الأسلوب الإداري الياباني لتحسين الجودة، فهي أسلوب إداري لتحقيق النجاح الطويل الأمد من خلال إرضاء الزبائن الحاليين والمرقبين، (هاغستروم، 2009)

المواصفة القياسية العالمية لنظام إدارة الجودة أيزو 9001

نشأة المواصفة أيزو 9001: إن المنظمة العالمية للمقاييس أو المعايير وهي منظمة تستهدف رفع المواصفات القياسية، ووضع المعايير والأسس والاختبارات والشهادات المتعلقة بها، من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي، وتضم هذه المنظمة ممثلين من معظم دول العالم (الشبراوي، 1995)

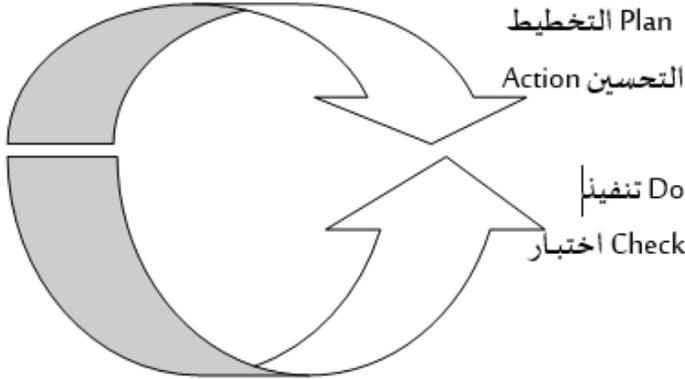
تعريف المواصفة القياسية أيزو: تعرف المواصفة بشكل عام بأنها وثيقة معدة بالإجماع ومُعترف بها من طرف هيئة رسمية، تقدم للاستخدامات المشتركة والمتكررة، كقواعد إرشادية، أو خصائص النشاطات أو نتائجها لضمان مستوى أمثل من النظام في مجال معين (بوكميش، 2011)

التعريف بالمواصفة القياسية الدولية أيزو 2000/9001: لقد تم تعديل مجموعة المواصفات التعاقدية للأيزو 9001، وبأجزائها الثلاثة (9001، 9002، 9003) وحلت محلها أيزو 2000/9001 تتميز هذه المواصفة بأنها بديل عن هذه المواصفات الثلاثة والتي جاءت استجابة للانتقادات الموجهة إلى مجموعة الأيزو التعاقدية، ولكي تكون المواصفة الجديدة قابلة للتكيف مع بيئة أي منظمة، وذلك من خلال استبعاد المنظمة أي متطلب لا يتوافق مع طبيعة عملها عند وضع نظام إدارة الجودة الشاملة، وأن متطلبات المواصفة هي متطلبات عامة أي تطبق على جميع المؤسسات بغض النظر على حجم أو طبيعة المنتج فهي تمتاز بالمرونة الكافية في مجالات التطبيق لمختلف المنظمات (علوان، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الأيزو 222/9001، 2009)

متطلبات المواصفة الدولية أيزو 2000/9001 إن مواصفة الأيزو 9001 إصدار 2000 تجمع كافة متطلبات نظام الجودة في خمس متطلبات رئيسية حيث يضم كل منها مجموعة من العناصر وتأخذ في صياغتها نموذج العملية كما هو موضح في الشكل رقم (1) وأن النموذج يعتمد على دائرة ديمينغ للتحسين المستمر وهي التخطيط، التنفيذ، الاختبار التحسين.

3-النتائج

الشكل رقم 1، مبدأ ديمينغ للتحسين المستمر



المصدر: خليل إبراهيم، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 2000/9001، مكتبة الأشقر، بغداد، 2002، ص28

*ويشتمل النموذج على جوانب تركز على العمليات المتعلقة بتطوير المنتج وتقديمه للزبون، وهناك أنشطة تتم داخل المؤسسة وهي مسؤولية الإدارة، إدارة الموارد، تحقيق المنتج وتفاعل هذه الأنشطة(العمليات) من أجل التواصل مع الزبائن والذي تسعى المؤسسة إلى تلبية متطلباتهم وتوقعاتهم من خلال التغذية الراجعة لها ولتبيين مدى رضا الزبون حول منتج المؤسسة، يتم قياس النتائج وتحليلها وتحسينها، والذي يشمل الحصول على معلومات حول أداء جميع عمليات نظام إدارة الجودة وأراء الزبائن وتحليلها.

علاقة الأيزو بإدارة الجودة الشاملة: هناك أوجه اختلاف عديدة بين إدارة الجودة الشاملة

ومعيار الأيزو 9001، يمكن تلخيص هذه الاختلافات من خلال جدول المقارنة بينهما

الجدول رقم 1، مقارنة بين إدارة الجودة الشاملة ومعيار الأيزو 9000

إدارة الجودة الشاملة	معيار الأيزو 9001
إدارة الجودة من منظور شامل	نظام الجودة يقوم على مواصفات موثقة
تمثل إدارة الجودة من وجهة نظر الزبون	تمثل الجودة من وجهة نظر المورد
تهتم بالتحسين المستمر	تهتم بالتحديث المستمر والمراجعة الدورية

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" - ماسرة- مستغانم-

تركز على إجراءات وطرق التشغيل	تهتم بالبعد الإنساني والاجتماعي وتؤلف بينه وبين النظام التقني (فلسفة ومفاهيم أشمل)
يمكن تطبيقها على بعض الإدارة والأقسام وليس بالضرورة لكل المنظمة	تشمل كافة القطاعات والإدارات والأقسام والفرق
مسؤولية قسم وإدارة مراقبة الجودة	مسؤولية كل الإدارات والأقسام والأفراد

المصدر: لعلي بوكيمش (2011)، إدارة الجودة الشاملة الأيزو 9000، دار الراجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، ص12

منهجية تصميم الدراسة الميدانية: بعد التطرق للإطار النظري حول نظام الجودة الشاملة والمواصفة العالمية أيزو، نود اسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، بدراسة واقع تطبيق متطلبات الأيزو 2000/9001 على مؤسسة جزائرية وهي مؤسسة الكوابل الجزائرية بمستغانم **وصف مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مؤسسة الكوابل ، التي تأسست من طرف المدير العام السيد جيلالي كوبيبي وبدأت أشغالها منذ 1965 وكان واحدا ممن أسسوا شركات عائلية متخصصة في الاعمال الكهربائية، تخصصت في بيع مواد الكهرباء وبعد سنوات من البحث و التطوير قررت الشركة التخصص في انتاج الكابلات ذات الجهد المنخفض وتحويل المعادن غير الحديدية، تحصلت الشركة على معيار الأيزو سنة 2015 و هو معيار يظهر التزامها بالجودة والسلامة والكفاءة، في سنة 2016 تم تغيير الهوية من شركة سsb إلى شركة la câblerie Algérienne حيث وضعت بصمتها على السوق الوطنية و العالمية، في سنة 2017 تم انشاء مصنع Gisb Energy وفي عام 2024 أصبحت تملك خمسة فروع متنوعة، هي ذات طابع صناعي وتجاري توظف أكثر من 800 عامل ، تعتبر شركة ذات مسؤولية محدودة مقرها مستغانم تسير من طرف فريق متعدد الخبرات، وذوي حيوية و كفاءة عالية.

عينة الدراسة: فقد تم اختيار عينة عشوائية تمثل مختلف المناصب من أجل الإجابة على استمارة الاستبيان فيما يتعلق بمعرفة واقع تطبيق متطلبات المواصفات أيزو 2000/9001، حيث قمنا بتوزيع 60 استبيان على أفراد العينة وتم استرجاع 50 استمارة استبيان قابلة للدراسة أي استبعد باقي الاستمارات لعدم صحتها للتحليل. بنسبة 83.34

الجدول رقم 2، توزيع الاستمارة على عينة الدراسة

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات الغير مكتملة	الاستبيانات الصالحة للتحليل	العدد
60	10	50	

زحاف مقدار نادية

النسبة المئوية	100%	16.66%	83.34%
----------------	------	--------	--------

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الاستبيان

تتمثل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة في (الجنس، السن، المنصب الوظيفي وسنوات الخبرة

الجدول رقم 3, الخصائص الوصفية لعينة الدراسة

النسبة	التكرار		
64%	32	ذكر	الجنس
36%	18	أنثى	
14%	07	أقل من 29	السن
10%	05	من 29 إلى 39 سنة	
50%	25	من 39 إلى 50 سنة	
26%	13	من 50 سنة فأكثر	المنصب الوظيفي
32%	16	إطار إداري	
68%	34	موظف	سنوات الخبرة
68%	34	أقل من 5 سنوات	
20%	10	من 5 إلى 10 سنوات	
12%	06	أكثر من 10 سنوات	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة العالية للأفراد هي نسبة الذكور، حيث بلغ عددهم 32 بنسبة 64 بالمائة في حين بلغ عدد النساء فقط 18 امرأة بنسبة تقدر ب 36 بالمائة هذا ما يبين أن فئة الذكور أكثر من الإناث وهذا يعود لطبيعة الخدمة التي تتطلب التعب والمشقة ونجد هذه الخصال يتمتع بها الذكور أكثر، كما أن هذا يعكس أيضا استراتجية التوظيف في مؤسسة الكوابل الجزائرية، أما من ناحية السن فنجد أن الفئة من 39 إلى 50 هي التي أخذت حصة الأسد الشيء الذي يدل على أن هؤلاء قد اكتسبوا خبرة طيلة مسارههم المهني والتي من شأنها تخولهم لمناصب ومستويات أعلى، تلمها فئة أكثر من 50 سنة تحصلت على 26 بالمائة و هي الفئة ذات الخبرة الأكثر، ومن ناحية المنصب الوظيفي فنجد أن أغلبية العمال هي 34 موظف الأمر الذي يعكس طبيعة الشغل الذي يحتاج إلى مهارات وكفاءات عالية، وعن لسنوات الخبرة نجد أن الأفراد ذوي خبرة أقل من 05 سنوات هم الفئة السائدة مما يدل على التوظيف الكبير الذي تشهده المؤسسة .

أساليب جمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" - ماسرة- مستغانم-

أداة الدراسة: تمثلت أداة الدراسة في استبيان يهدف إلى الكشف عن درجة تطبيق متطلبات المواصفة العالمية أيزو في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة وهي مؤسسة الكوابل الجزائرية بمستغانم، يتكون الاستبيان من جزئين هما:

الجزء الأول: يشمل بيانات عامة تخص العينة المدروسة والمتمثلة في الجنس، السن، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: يشمل خمس (5) محاور حسب طبيعة الدراسة، لمعرفة واقع تطبيق متطلبات الأيزو بالمؤسسة، وقد تم صياغتها بالشكل التالي:

الجدول رقم 4, وصف فقرات الاستبيان

رقم المحور	اسم المحور	عدد الأسئلة
1	نظام الجودة	08
2	مسؤولية الإدارة	20
3	إدارة الموارد	07
4	تحقيق المنتج	29
5	القياس والتحليل والتحسين	17
المجموع		81

المصدر: من أعداد الباحثة

مقياس التحليل: تم استخدام مقياس ليكرث الخماسي كما يلي

الجدول رقم 5, سلم ليكرث الخماسي

درجة التقييم	1	2	3	4	5
الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

*لتحديد طول خلايا سلم ليكرث الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى بطرح أصغر قيمة من أكبر قيمة (5-1) وتقسيمه على أكبر قيمة في المقياس وهي 5 أي $(0.8=4/5)$ وهي تحتل طول الخلية، بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى قيم السلم، وبهذا نحصل على المجالات التالية (1.80-1.00) غير موافق بشدة (2.60-1.80) غير موافق (3.40-2.60) محايد (4.20-3.4) موافق (5.00-4.20) موافقة بشدة

زحاف مقدار نادية

الأساليب الإحصائية المستخدمة: لقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الأساسية لمعالجة المعلومات المتحصل عليها من العينة المدروسة والتي تتفق مع أهداف الدراسة وفرضياتها، وتمثلت هذه الأساليب في التوزيع التكراري، النسبة المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم 06، مدى تطبيق متطلب نظام الجودة في المطاحن الكبرى الظهرة مستغانم

المتغير	المتوسط الحسابي	درجة التكرار					عبارات متطلب نظام الجودة	
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1.1	3.14	05	07	20	12	06	التكرار	تحديد المتطلبات الخاصة بأيزو 2000/9001 الممكن تطبيقها
		10%	14%	40%	24%	12%	النسبة	
1.31	3.18	08	06	15	11	10	التكرار	حددت الأنشطة التي تحتاج إلى توثيق
		16%	12%	30%	22%	20%	النسبة	
1.43	3.34	09	05	10	12	14	التكرار	للمؤسسة دليل الجودة
		18%	10%	20%	24%	28%	النسبة	
1.09	3.42	03	03	26	06	12	التكرار	تتوفر إجراءات فيما يخص الأنشطة المؤثرة في الجودة
		06%	06%	52%	12%	24%	النسبة	
0.97	3.28	01	13	10	23	03	التكرار	تمتلك المؤسسة إجراءات لضبط الوثائق والبيانات المتعلقة بالجودة
		02%	26%	20%	46%	06%	النسبة	
1.33	4.12	03	06	06	02	33	التكرار	تخضع الوثائق لنظام الترميز
		06%	12%	12%	04%	66%	النسبة	
01	3.62	02	06	05	29	08	التكرار	يوجد الشخص المسؤول عن الوثائق
		04%	12%	10%	58%	16%	النسبة	
1.25	2.88	09	10	15	10	06	التكرار	هناك اجراء مسبق لضمان مصادقة الزبون على الوثائق
		18%	20%	30%	20%	12%	النسبة	

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" - ماسرة - مستغانم-

1.18	3.38	عبارة متطلب نظام الجودة	المجموع
------	------	-------------------------	---------

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة

تحليل نتائج الدراسة: يتضح أن عبارات متطلب نظام الجودة في المؤسسة موضع الدراسة متوسطا نوعا ما بحكم أن المتوسط العام لهذا المتطلب بلغ 3.38 بانحراف معياري قدره 1.18، وبلغت أعلى نسبة عبارة أن المؤسسة تخضع لنظام الترميز وهناك تسمية للشخص المسؤول عن الوثائق، إضافة إلى أن هناك إجراءات تفصيلية فيما يخص الأنشطة المؤثرة في الجودة، لأن نظام الجودة يهدف في الأساس إلى حل المشاكل، أي القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة و يعمل على منع وقوع الخطأ قصد تدنية التكاليف المتعلقة بالتفتيش والتدقيق عن مسببات عدم الجودة سواء في المدخلات أو المخرجات وهذا طبيعي بحكم أن النظام يتطلب التقيد بالإجراءات والقواعد سواء الداخلية أو بنود المنظمة العالمية للمواصفات القياسية لكن يمكن للمؤسسة إيجاد نوع من التوازن والمرونة بين الضوابط والاجراءات وبين كل من الابداع و المبادرات الشخصية للموظف .

جدول رقم 07،مدى تطبيق متطلب مسؤولية الإدارة في ماسرة -مستغانم-

رقم الاختصاصي	متوسط الصحاح	درجة التكرار					عبارات متطلب مسؤولية الادارة	
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار	النسبة
0.57	3.9	00	06	02	33	09	التكرار	الادارة ملتزمة بتطبيق نظام الجودة
		00	%12	%04	%66	%18	النسبة	
1.10	3.38	01	13	05	28	03	التكرار	يتم التركيز على الزبون عند تطبيق النظام
		%02	%26	%10	%56	%06	النسبة	
1.13	3.22	02	17	04	22	05	التكرار	تعتمد المؤسسة سياسة خاصة بالجودة
		%04	%34	%08	%44	%10	النسبة	
1.26	2.62	10	19	05	12	04	التكرار	جرى تعميم سياسة الجودة على العمال
		%20	%38	%10	%24	%08	النسبة	

زحاف مقدار نادية

0.98	3.03	03	09	15	21	02	التكرار	تم تحديد أهداف الجودة في نظام الجودة بالمؤسسة
		%06	%18	%30	%42	%04	النسبة	
0.94	3.32	01	09	11	25	04	التكرار	تتبع المؤسسة خططاً خاصة بالجودة
		%02	%18	%22	%50	%08	النسبة	
1.29	3.20	0	25	03	09	13	التكرار	تأكدت بإعداد الإدارات إجراءات لأعمالها التي تؤثر في جودة المنتج
		0	%50	%06	%18	%26	النسبة	
0.72	3.76	0	04	09	32	05	التكرار	تم تحديد مدة تنفيذ خطط الجودة بالمؤسسة
		0	%08	%18	%64	%10	النسبة	
1.37	3.44	04	14	03	14	15	التكرار	تم تطوير أساليب لمشاركة الزبون على خطط الجودة بالمؤسسة
		%08	%28	%06	%28	%30	النسبة	
1.28	2.52	12	20	01	14	03	التكرار	هناك آلية لمراقبة تنفيذ النظام و الإجراءات التصحيحية في المنظمة
		%24	%40	%02	%28	%06	النسبة	

0.96	2.66	04	23	09	14	00	التكرار	تم تسمية ممثل للإدارة يكون مسؤولاً عن تطبيق المواصفة
		%08	%46	%18	%28	00	النسبة	

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" - ماسرة- مستغانم-

0.92	2.3	09	23	13	04	01	التكرار	يمتلك العمال المسؤولون عن الأعمال المؤثرة بتحديد
		%18	%46	%26	%08	%02	النسبة	لمسؤوليات والسلطات لكل من تقويم الجودة، مراقبة العمليات
0.85	3.32	00	10	17	20	03	التكرار	تتم اتصالات داخلية بشأن تنفيذ نظام الجودة بالمؤسسة
		00	%20	%34	%40	%06	النسبة	
0.83	3.76	01	05	04	35	05	التكرار	تم تحديد الأعمال التي تحتاج إلى مراجعة الإدارة
		%02	%10	%08	%70	%10	النسبة	
0.7	3.98	00	03	04	34	09	التكرار	تقوم الإدارة بمراجعة دائمة الخاصة بنظام الجودة
		00	%06	%08	%68	%18	النسبة	
1.2	2.94	07	14	08	17	04	التكرار	يتم الاحتفاظ بسجلات مناسبة للمراجعة
		%14	%28	%16	%34	%08	النسبة	
1.02	3.1	01	17	12	16	04	التكرار	تم تحديد مدخلات المراجعة لنظام الجودة في المؤسسة
		%02	%34	%24	%32	%08	النسبة	
1.17	2.66	07	22	05	13	03	التكرار	تم تحديد

زحاف مقدار نادية

		14%	44%	10%	26%	06%	النسبة	مخرجات المراجعة لنظام الجودة بالمؤسسة
1.07	3.28	03	12	06	26	03	التكرار	تم تحديد الاعمال التي
		06%	24%	12%	52%	06%	النسبة	تحتاج لأساليب مكتوبة
0.97	3.28	01	13	10	23	03	التكرار	تتوفر سجلات خاصة بعملية
		02%	26%	20%	46%	06%	النسبة	المراجعة لنظام الجودة
1.01	3.18	عبارة متطلب مسؤولية الادارة						المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة

نلاحظ من الجدول رقم (7) ومن خلال إجابات أفراد العينة أن عبارة متطلب مسؤولية الإدارة كان بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لأراء واتجاهات عينة الدراسة 3.18 وانحراف معياري قدره 1.01 ونجد أن مخرجات المراجعة لنظام الجودة في المؤسسة لا يتم تحديده بطريقة محكمة وأيضا التمسنا ضعف في نسبة العبارة التي تخص العمال المسؤولون عن الأعمال المؤثرة بتحديد المسؤولية من تقويم ومراقبة العمليات وأخذت أعلى نسبة العبارات التالية (المؤسسة تقوم بتحديد المدى الزمني لتنفيذ خطط الجودة، كما يتم التركيز على الزبون عند تطبيق نظام الجودة زيادة على تطوير أساليب الحصول على موافقته على خطط الجودة) وهذا ما يعكس عملية الاتصالات مع الزبون التي أطلقتها المؤسسة موضع الدراسة والتي تهدف إلى جعله محور اهتمامها، ويرجع ذلك إلى ثقة الزبائن في المؤسسات الحاصلة على شهادة الاعتراف الدولية أيزو على أساس توقع الحد الأدنى من الجودة، ونشير إلى أن النجاح في تطبيق المعايير يتطلب وحدة الهدف بين القمة والقاعدة وفي كل المستويات، بالإضافة إلى وضوح الرؤية والرسالة ومشاركتها مع العمال.

جدول رقم 08، مدى تطبيق متطلب إدارة الموارد بمؤسسة المطاحن الكبرى الظهرة مستغانم

		درجة التكرار	عبارات متطلب إدارة الموارد
الاتحراف المعياري	المتوسط الحسابي		

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" -ممارسة- مستغانم-

		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1.05	3.9	00	06	02	33	09	التكرار	الموارد المتاحة كافية لتنفيذ نظام الجودة بالمؤسسة
		00%	12%	04%	66%	18%	%	
1.64	3.7	02	06	05	29	08	التكرار	الموارد البشرية المطلوبة لنظام الجودة قادرة على تطبيق المتطلب.
		04%	12%	0%1	58%	16%	%	
1.1	3.02	05	13	10	20	02	التكرار	يتم تحديد الكفاءة المطلوبة للأفراد العاملين في نظام الجودة
		10%	26%	20%	40%	04%	%	
1.02	3.2	00	18	08	20	04	التكرار	يتم تدريب الأفراد العاملين بتنفيذ الجودة
		00%	36%	16%	40%	08%	%	
0.96	2.9	02	19	12	16	01	التكرار	يتم الاحتفاظ بسجلات التعليم والتدريب
		04%	38%	24%	32%	02%	%	
1.3	3.34	02	19	01	16	12	التكرار	تم تحديد البنية التحتية المطلوبة لتحقيق مطابقة المنتج
		04%	38%	02%	32%	24%	%	
1.83	2.92	05	16	08	20	01	التكرار	يتم تحديد عوامل بيئة العمل المطلوبة لتحقيق مطابقة المنتج
		10%	32%	16%	40%	02%	%	
1.27	3.28	عبارة متطلب إدارة الموارد						المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الاستبيان

يحتوي الجدول رقم (8) البيانات لنتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة المبحوثة بشأن مدى تطبيق متطلب إدارة الموارد وقد جاءت المؤشرات الإحصائية كالتالي المتوسط الحسابي العام قدر ب 3.28 وقدر الانحراف المعياري 1.27 نلاحظ أن هذا المتطلب طبق بدرجة متوسطة بالرغم من أننا لاحظنا أعلى نسبة حصلت عليها العبارة الموارد المتاحة كافية لتنفيذ نظام الجودة بالمؤسسة وأيضا نجد أن الموارد البشرية قادرة على تطبيق المتطلب وتحقيق متطلبات

زحاف مقدار نادية

الزبون، نلاحظ أن هذا الأمر جد طبيعي كون النظام يتطلب التقيد بالإجراءات و القواعد سواء
الداخلية أو بنود المنظمة العالمية للمواصفات القياسية
جدول رقم 09, مدى تطبيق متطلب تحقيق المنتج بمؤسسة ماسرة

الاجراف المعياري	متوسط الحسابي	درجة التكرار					عبارات متطلب تحقيق المنتج	
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1.32	3.38	01	19	06	08	16	التكرار	تتبع المؤسسة خططا خاصة بتحقيق المنتج
		%02	%38	%12	%16	%32	%	
1.24	3.40	01	16	09	10	14	التكرار	تم تحديد متطلبات الزبون الموصفة لمتطلبات التسليم
		%02	%32	%18	%20	%28	%	
1.1	3.24	03	12	10	20	05	التكرار	تم تحديد المتطلبات غير الموصفة من الزبون هي ضرورية لتنفيذ نظام الجودة
		%06	%24	%20	%40	%10	%	
0.95	3.54	02	03	19	18	08	التكرار	يتم مراجعة عقد المتطلبات عن المنتج
		%04	%06	%38	%36	%16	%	
1.42	3.24	10	05	10	13	12	التكرار	يتم تسجيل نتائج المراجعة المرتبطة بالمنتج
		%20	%10	%20	%26	%24	%	
1.33	2.88	10	12	08	14	06	التكرار	يتم تحديد الترتيبات الفعالة للاتصال بالزبون حول المنتج
		%20	%24	%16	%28	%12	%	
1.22	2.92	08	12	10	16	04	التكرار	يتم تخطيط ومراقبة تصميم وتطوير المنتج
		%16	%24	%20	%32	%08	%	
1.1	2.94	05	15	10	18	02	التكرار	يتم أثناء تخطيط، تصميم المنتج تحديد مستويات وصلاحيات
		%10	%30	%20	%36	%04	%	

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" - ماسرة- مستغانم-

أنشطة التصميم								
1.54	3.44	10	03	13	03	21	التكرار	تتبع المؤسسة تسجيل المدخلات المرتبطة بمتطلبات المنتج
		%20	%06	%26	%06	%42	%	
1.37	3.3	05	15	02	16	12	التكرار	يتم مراجعة المدخلات لمطابقتها مع متطلبات المنتج المطلوب
		%10	%30	%04	%32	%24	%	
0.98	2.68	05	17	20	05	03	التكرار	يمكن لمخرجات التصميم من التحقيق بما يقابلها بمدخلات
		%10	%34	%40	%10	%06	%	
1.47	2.82	13	12	05	11	09	التكرار	تتبع المؤسسة مراجعات نمطية التصميم على مراحل
		%26	%24	%10	%22	%18	%	
1.45	3.14	08	12	09	07	14	التكرار	تتبع المراجعة من قبل الافراد العاملين في مراحل التصميم
		%16	%24	%18	%14	%28	%	
1.56	2.82	15	10	06	07	12	التكرار	تتحقق المؤسسة من مقابلة مخرجات التصميم والتصميم والتطوير
		%30	%20	%12	%14	%24	%	
1.44	3.64	05	10	05	08	22	التكرار	يتم تسجيل نتائج التحقيق لعمليات التصميم والتطوير
		%10	%20	%10	%16	%44	%	
1.46	2.92	12	12	02	16	08	التكرار	يتم تنفيذ التصميم والتطوير وفقا لما هو مخطط
		%24	%24	%04	%32	%16	%	
1.54	2.92	13	10	08	06	13	التكرار	يتم تحديد تغيرات التصميم والتطوير للمنتج
		%26	%20	%16	%12	%26	%	
1.60	3.32	10	09	06	05	20	التكرار	يتم مراجعة التغيرات على التصميم والتطوير
		%20	%18	%12	%10	%40	%	

زحاف مقدار نادية

1.22	2.48	05	05	20	01	09	التكرار	يتم تسجيل التغيرات والأنشطة المطلوبة
		%10	%10	%40	%02	%18	%	
1.34	3.6	03	12	05	12	18	التكرار	يتم مطابقة المشتريات مع المواصفات المطلوبة
		%06	%24	%10	%24	%36	%	
1.42	2.8	10	15	05	11	09	التكرار	يتم تقييم الموردين على أساس قدراتهم لتوريد المنتج
		%20	%30	%10	%22	%18	%	
1.04	3.94	03	02	05	25	15	التكرار	توجد معايير لتقييم الموردين وإعادة تقييمهم
		%06	%04	%10	%50	%30	%	
1.50	2.54	21	03	12	06	08	التكرار	تكون المشتريات تتضمن متطلبات اعتماد المنتج ومؤهلات العاملين
		%42	%06	%24	%12	%16	%	
1.21	2.96	05	22	03	10	10	التكرار	تقوم المؤسسة بأنشطة التفتيش للتأكد من صحة المنتج المشتري
		%10	%44	%06	%20	%20	%	
1.49	3.14	12	03	15	06	14	التكرار	يتم تنفيذ عمليات الإنتاج طبقا للتخطيط
		%24	%06	%30	%12	%28	%	
1.21	2.48	12	16	13	04	05	التكرار	تقوم المؤسسة بتنفيذ إجراءات تشغيل وفق عمليات خاصة
		%24	%32	%26	%08	%10	%	
1.4	2.84	10	16	04	12	08	التكرار	يتم تحديد معيار مراجعة واعتماد العملية وتأهيل الافراد العاملين
		%20	%32	%08	%24	%16	%	
1.65	2.94	15	09	06	04	16	التكرار	للمؤسسة قدرة المحافظة على أجهزة القياس والمراقبة
		%30	%18	%12	%08	%32	%	
1.57	2.84	15	10	05	08	12	التكرار	يتم تقييم وتسجيل نتائج المراقبة لما يكون الجهاز خارج المعاييرة
		%30	%20	%10	%16	%24	%	

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" - ماسرة- مستغانم-

1.34	3.07	عبارة متطلب تحقيق المنتج	المجموع
------	------	--------------------------	---------

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الاستبيان

من خلال الجدول رقم (9) إن عبارة متطلب تحقيق المنتج حققت درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.07 وانحراف معياري قدر ب 1.34 يعود هذا المستوى الى قلة معلومات الشراء المتضمنة متطلبات اعتماد المنتج ومتطلبات مؤهلات الأفراد العاملين بالمؤسسة، حيث نجد المؤسسة تولي اهتمام أكثر لتحديد متطلبات الزبون الموصفة لمتطلبات التسليم والأعمال بعد التسليم، كما تقوم بمراجعة عقد المتطلبات المرتبطة بالمنتج، وهي تتبع تسجيل المدخلات المرتبطة بمتطلبات المنتج المطلوب

جدول رقم 10، مدى تطبيق متطلب القياس والتحليل والتحسين في ماسرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التكرار					عبارات متطلب القياس والتحليل والتحسين	
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1.44	3.12	08	12	10	06	14	التكرار	تقوم المؤسسة بتخطيط وتطبيق قياس وتحليل وتحسين العمليات لتحديد مطابقة المنتج
		16%	24%	20%	12%	28%	%	
1.16	3.38	04	05	20	10	11	التكرار	يتم مراقبة المعلومات المرتدة من الزبائن
		%08	%10	%40	%20	%22	%	
1.34	3.18	06	14	05	15	10	التكرار	يتم تنفيذ المراجعة الداخلية لتحديد مطابقة الترتيبات اللازمة
		%12	%28	%10	%30	%20	%	
1.06	3.74	02	05	10	20	13	التكرار	يتم تحديد مسؤوليات تخطيط وتنفيذ المراجعات الداخلية
		%04	%10	%20	%40	%26	%	
1.33	3.34	08	03	15	12	12	التكرار	يتم تطبيق أساليب مناسبة لضبط وقياس
		%16	%06	%30	%24	%24	%	

زحاف مقدار نادية

								عمليات نظام الجودة
1.43	2.72	15	10	05	14	06	التكرار	يتم ضبط وقياس خصائص المنتج للتحقق من مطابقته للمواصفات
		%30	%20	%10	%28	%12	%	
1.4	3.2	10	05	10	15	10	التكرار	يتم تسجيل حدوث المطابقة مع المعايير
		%20	%10	%20	%30	%20	%	
1.5	3.1	11	07	12	06	14	التكرار	يتم تحديد وضبط المنتج غير المطابق للمواصفات ومنع تسليمه للزبون
		%22	%14	%24	%12	%28	%	
1.2	3.5	00	15	11	08	16	التكرار	يتم التعامل مع المنتج غير المطابق باتخاذ اجراء لتقليل عدم المطابقة
		%00	%30	%22	%16	%32	%	
1.42	3.18	10	05	13	10	12	التكرار	يتم تسجيل طبيعة عدم المطابقة كالتجاوزات غير المخول بالتعامل معها
		%20	%10	%26	%20	%24	%	
1.42	3.58	05	10	06	09	20	التكرار	يتم تحديد طريقة لجمع البيانات المناسبة لتحديد فاعلية النظام
		%10	%20	%12	%18	%40	%	
1.28	3.22	02	18	10	07	13%	التكرار	عملية تحليل البيانات تعمل على إرضا الزبون
		%04	%36	%20	%14	%26	%	
1.44	3.16	09	11	04	15	11	التكرار	تقوم المؤسسة بتحسين نظام الجودة بالمؤسسة
		%18	%22	%08	%30	%22	%	
1.3	3.14	06	14	05	17	08	التكرار	تتخذ الإجراءات لتقليل حالات عدم المطابقة
		%12	%28	%10	%34	%16	%	
1.59	3.02	14	06	10	05	15	التكرار	توثيق الإجراءات التصحيحية يحدد عدم المطابقة واسبابها
		%28	%12	%20	%10	%30	%	
1.37	3.24	07	10	11	08	14%	التكرار	يتم تحديد الإجراءات الوقائية لتقليل حالات عدم المطابقة
		%14	%20	%22	%16	%28	%	

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" - ماسرة- مستغانم-

1.41	3.46	02	18	05	05	20	التكرار	الإجراءات الوقائية المتخذة مناسبة لمعالجة المشاكل المحتملة
		%04	%36	%10	%10	%40	%	
1.35	3.25	عبارة متطلب القياس والتحليل والتحسين						المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الاستبيان

يتضح من الجدول أعلاه رقم (10) أن عبارة متطلب القياس والتحليل والتحسين تحصل هو الأخر على درجة متوسطة حيث قدر المتوسط الحسابي العام لعباراته 3.25 وبانحراف معياري 1.35 هذا النقص راجع إلى قلة ضبط قياس خصائص المنتج للتحقق من مطابقته للمواصفات، إلا أنه لاحظنا أهمية كبيرة في تحديد طريقة لجمع لبيانات المناسبة لتحديد فاعلية النظام وقد تحصلت هذه العبارة على أعلى نسبة وهي 3.58 بالمائة ، وقد أخذت عبارة التعامل مع المنتج غير المطابق وفق اتخاذ فعل لتقليل عدم المطابقة المكتشفة نسبة أعلى هي الأخرى، لأن التقييم والتحليل والقياس سواء على المستوى الشخصي أو على مستوى فرق العمل ضروري لمعرفة اتجاهات مؤشرات الأداء وبالتالي اتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة وجود إشكال، وتعتبر عملية التحسين جد مهمة في تحقيق أهداف المؤسسة.

4- المناقشة

بالعودة إلى مقياس ليكرث نجد أنه جاء في أغلبية العبارات الخاصة بكل متطلب نسب تتراوح ما بين 3.07 و3.38 حيث تحصل المتطلب الأول نظام الجودة على متوسط حسابي عام قدره 3.38 وهذه النسبة تمثل الموافقة إلى حد ما ومنه فالفرضية صحيحة - نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لمتطلب مسؤولية الإدارة بلغ 3.18 وهذه النسبة تمثل أيضا الموافقة على أن الإدارة العليا مسؤولة على تطبيق متطلبات الجودة وعليه فالفرضية صحيحة

-تحصل متطلب إدارة الموارد على متوسط حسابي عام قدره 3.28 إذن يمكن القول لأن المؤسسة تحوي موارد كافية لتطبيق نظام الجودة بها، وبالتالي فالفرضية صحيحة -تحصل متطلب تحقيق المنتج على متوسط حسابي عام 3.07 وهذه النسبة تمثل الموافقة وعليه فإن الفرضية صحيحة

- المتوسط الحسابي العام الذي تحصل عليه متطلب التحليل والقياس والتحسين والذي بلغ 3.25 يعني أن المؤسسة تعمل على منع وقوع الخطأ من خلال القياس والتحليل والتحسين وهذا الفرضية صحيحة.

وقد تبين من نتائج الدراسة الدور البارز الذي تلعبه المؤسسة في تطبيق هذه المتطلبات

5- الخلاصة:

تعتبر المواصفة القياسية أيزو من بين الطرق المستعملة وأنجحها على المستوى العالمي ، حيث تتبناها العديد من المنظمات التي تبحث عن الريادة على الأقل في مسيرتها الأولى نحو إدارة الجودة الشاملة لما لها من الأثر البالغ في ضبط نظام إدارة الجودة الذي يتعكس على أداء المؤسسة ، هذا من خلال تطبيق متطلبات المواصفات الدولية أيزو 9001 الخمسة وهذا لتحقيق الأرباح وعقلنة التكاليف ورفع من سمعتها، وبالتالي زيادة ثقة عملائها واتساع حصتها السوقية. كما تقوم بإجراءات ووسائل لقياس مستوى إدارة الجودة ، لأنه كما نعلم ما لم يتم قياسه لا يتم تحسينه وتطويره.

التوصيات: -الاهتمام بتوفير ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على تقديم أفضل ما لدي

-الاستثمار في رأس المال البشري لضمان تحسين جودة المنتجات، وتوعية الأفراد باستمرار والاعتراف بمساهماتهم في تطبيق النظام، وإشراكهم في اتخاذ القرارات بالصورة التي تمكنهم من تنفيذها مسألة مهمة يجب أن توليها المؤسسة كل الاهتمام.

-العمل على غرس ثقافة الجودة أكثر داخل المؤسسة

-نجاح تطبيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية أيزو 9001 يتطلب وحدة الهدف والتعاون

بين أفراد المؤسسة، وعلى كل المستويات لأن الجودة مسؤولية الجميع

واقع تطبيق متطلبات الأيزو 9000 في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة "مؤسسة الكوابل الجزائرية" -مأسرة- مستغانم-

6- المراجع:

1. أحمد بن عياشي. (2007-2008). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر. أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال.
2. حميدة بوداود. (جوان، 2007). تأثير محددات الجودة المدركة للخدمات على ولاء الزبون. (عدد22،، المحرر) معارف.
3. ديمينغ، روبرت، هاغستروم. (2009). إدارة الجودة الشاملة أسس ومبادئ وتطبيقات. (ترجمة واعداد هند رشدي، المحرر) 17.
4. عادل الشيراوي. (1995). الدليل العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أيزو 900 والمقارنة المرجعية. الشركة العربية للإعلام العلمي، 201.
5. عجراد شرحبيل، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة قطاع الأشغال العمومية الجزائر أطروحة دكتوراه دولة، علوم تسيير، تخصص إدارة أعمال (2017 2018)
6. علي السلي. (1995). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للأيزو. (دار غريب للنشر والتوزيع، المحرر)
7. فريد عبد الفتاح زين الدين. (1996). المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية. 10.
8. قاسم نايف علوان. (2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001/ 2000. (الطبعة الأولى، المحرر) 80.
9. قاسم نايف علوان. (2009). إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الأيزو 9001/222. (إدارة دار الثقافة للنشر والتوزيع، المحرر)
10. deam, A. a. (2003). qualite, JR. total; south-western. (3rd, Éd.) publishing company, 9-10.
11. Genève. (1995). Centre du commerce international(cci)application des systèmes de qualité ISO 9000.
12. Juran, J. (1987). services, la qualité dans les; speedy. traduit de l'américain par opéra traduction, 12.
13. محمّد البشير غوالي، أحمد علماوي، إدارة الجودة الشاملة مدخل فعال لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية بحث علمي مقدم ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، المنعقد بجامعة ورقلة، نوفمبر (2011-2012)