



تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 90012015 على أداء شركة الصناعات الغذائية العامة  
في بغداد- دراسة حالة

الباحث: منذر عبد الرحمن عبود الجبوري  
اسم الدائرة: ديوان الوقف السني - دائرة أوقاف الرصافة

**ملخص**

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على أداء الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد. يركز البحث على أربعة مجالات أداء رئيسية: الإنتاجية وجودة المنتج ورضا العملاء والابتكار. تم إجراء استطلاع يستهدف المديرين والمهندسين داخل الشركة. تشير النتائج إلى تأثير كبير وإيجابي لنظام ISO 9001:2015 على جميع المجالات الأربعة، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز جودة المنتج، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز الابتكار. تسلط هذه النتائج الضوء على أهمية استمرار وتوسيع تطبيق النظام في جميع العمليات، مع التركيز على التدريب المستمر وتطوير العمليات المستدامة. تقدم البيانات التي يقدمها النظام رؤى قيمة لدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل الشركة.

**الكلمات المفتاحية:** نظام إدارة الجودة الشاملة، ISO 9001:2015، الإنتاجية، جودة المنتج، رضا العملاء، الابتكار، الصناعات الغذائية العامة، بغداد، الأداء التشغيلي، التحسين المستمر.

**The Impact of Implementing the Comprehensive Quality Management System ISO 90012015 on the Performance of the General Food Industries Company in Baghdad - a case study**

Researcher name: Munther Abdel Rahman Aboud Al-Jubouri

Department name: Sunni Endowment Office - Rusafa Endowments Department , general food industries, Baghdad, operational performance, continuous

**Abstract**

This study aims to analyze the impact of implementing the Total Quality Management System ISO 9001:2015 on the performance of the General Company for Food Industries in Baghdad. The research focuses on four key performance areas: productivity, product quality, customer satisfaction and innovation. A survey was conducted targeting managers and engineers within the company. The results indicate a significant and positive impact of the ISO 9001:2015 system on all four areas, improve operational efficiency, enhance product quality, increase customer satisfaction, and enhance innovation. These results highlight the importance of continuing and expanding the application of the system across all operations, with an emphasis on ongoing training and sustainable process development. The data provided by the system provides v

**Keywords:** Total Quality Management System, ISO 9001:2015, productivity, product quality, customer satisfaction, innovation improvement.



## المقدمة:

يعد نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 أحد المعايير العالمية الرائدة التي تم تطويرها لضمان الجودة في مختلف القطاعات. يهدف هذا النظام إلى تحسين الأداء العام للشركات من خلال وضع معايير صارمة لمراقبة الجودة وتعزيز العمليات وتلبية احتياجات العملاء بطريقة مستدامة. يتضمن تنفيذ هذا النظام مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تسهم في الحد من الهدر وزيادة الكفاءة وتحسين رضا العملاء.

في بيئة تنافسية عالمياً، أصبحت الجودة حجر الزاوية لتحقيق النجاح المستدام. تعتمد صناعة الأغذية، على وجه الخصوص، بشكل كبير على تطبيق معايير الجودة لضمان إنتاج منتجات غذائية آمنة وعالية الجودة. لذلك، فإن دراسة تطبيق نظام ISO 9001:2015 في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد أمر بالغ الأهمية لفهم تأثير هذا النظام على مختلف الجوانب مثل الإنتاجية والجودة ورضا العملاء والابتكار.

## مشكلة البحث:

على الرغم من حقيقة أن العديد من الشركات تعتمد معايير إدارة الجودة الشاملة، إلا أن تأثير هذه المعايير على أدائها الفعلي لا يزال موضع نقاش كبير. مع تطور السوق وتزايد التحديات التنافسية، تواجه الشركات الصناعية صعوبات كبيرة في الموازنة بين تحسين الإنتاجية والحفاظ على جودة المنتج وزيادة رضا العملاء وتعزيز الابتكار. ومن هنا تنشأ الحاجة إلى دراسة حالة الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد لتقييم مدى تأثير نظام الأيزو 9001:2015 على أدائها العام.

## سؤال البحث :

ما هو تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على أداء الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد؟

## الأسئلة الفرعية :

1. هل هناك تأثير لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على الإنتاجية في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد؟
2. هل هناك تأثير لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على جودة المنتج في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد؟
3. هل هناك تأثير لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على رضا العملاء في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد؟
4. هل هناك تأثير لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على الابتكار في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد؟

## أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على أداء الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد. وفي ضوء التساؤلات المطروحة، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:



1. تقييم تأثير نظام ISO 9001:2015 على الإنتاجية في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد، من خلال قياس الكفاءة التشغيلية وتقليل النفايات في العمليات.
2. تحليل تأثير النظام على جودة المنتج في الشركة، من خلال تقييم التحسينات في المعايير المتبعة لمراقبة الجودة والرقابة.
3. فحص مدى تأثير النظام على رضا العملاء، من خلال مقارنة مستويات رضا العملاء قبل وبعد تنفيذ النظام بناءً على ملاحظاتهم وردود أفعالهم.
4. قياس تأثير نظام الأيزو 9001:2015 على مستوى الابتكار في الشركة، من خلال تحليل قدرتها على تطوير منتجات جديدة وتحسين العمليات في إطار نظام إدارة الجودة.

-أهمية البحث:

الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث من الحاجة إلى تقديم تحليلات مدعومة بالبيانات حول تأثير نظام ISO 9001:2015 على الأداء العام للشركات في صناعة الأغذية. في حين أن الدراسات السابقة ربما تناولت هذا الموضوع بشكل عام، فإن التركيز على الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد يوفر فهماً أفضل لكيفية تفاعل الشركات العراقية مع معايير الجودة الدولية. من منظور أكاديمي، سيثري هذا البحث الأدبيات الحالية بمزيد من الرؤى حول تطبيق معايير الجودة وتأثيرها على الأداء في البيئات الصناعية العربية، وبالتالي مساعدة الباحثين والمهنيين بهذا المجال.

-الأهمية العملية :

من منظور عملي، من المتوقع أن تقدم نتائج هذا البحث توصيات قيمة للشركات الصناعية، خاصة في العراق، فيما يتعلق بفوائد اعتماد نظام ISO 9001:2015 وتأثيره على الأداء. وفيما يلي هذه التوصيات:

1. مساعدة المديرين وصناع القرار في الشركات الصناعية على فهم الجوانب التي يمكن تحسينها من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
2. المساهمة في تعزيز عمليات الإنتاج وتقليل الهدر في الموارد، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والقدرة التنافسية.
3. رفع مستويات رضا العملاء من خلال تحسين الجودة وتطوير استجابة الشركات لمطالبهم.
4. تحفيز الابتكار في صناعة الأغذية من خلال التركيز على التحسين المستمر والتنمية المستدامة.

الاطار النظري ومراجعة الادبيات

شجع تنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 (TQMS) بشكل خاص الأداء التنظيمي عبر مختلف القطاعات، مما يوفر نهجاً يعتمد على أفضل إدارة يؤكد على سعادة العميل والتحكم في المخاطر والتحسين المستمر. تم تطوير هذه الشعبية من خلال المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) ، (Velimirović, Velimirović, & Stanković, 2011) وهي تعتمد على سنوات عديدة من التطور الإداري من الدرجة الأولى، مع تركيز مراجعتها لعام 2015 على مواءمة الممارسات الجيدة مع المسار الاستراتيجي للمؤسسة وتحسين الأداء التشغيلي. والجدير بالذكر أن أكثر من مليون شركة دولية اتبعت معيار ISO 9001 ، مما يسلط الضوء على أهميته وفعاليتها في تحسين ممارسات التحكم الاستثنائية والنتائج التنظيمية (Wanza, Ntale, & Korir, 2017)



تم تصميم تركيز المعيار على التزام الرقابة العليا، وفهم ضرورات المشتري، والتطوير المستمر لتعزيز مؤشرات الأداء الشاملة الرئيسية، وتبسيط العمليات، وتعزيز الآثار الاقتصادية. تُظهر الأبحاث التي أجرتها الجمعية الأمريكية للجودة أنه مقابل كل دولار يتم استثماره في نظام إدارة الجودة، يمكن للشركات تحمل عوائد كبيرة، تتكون من انخفاض النفقات وارتفاع الدخل (PECB, 2020a) بالإضافة إلى ذلك، ارتبط تنفيذ ISO 9001:2015 بمكاسب كبيرة في الإنتاجية ومتعة المستهلك ومشاركة العمال، مما أدى إلى تنمية ثقافة فرعية من الدرجة الأولى تستفيد من جميع جوانب المؤسسة (Stoyanova, 2016) ومع ذلك، فإن اعتماد ISO 9001:2015 لم يكن بدون انتقادات. قد تواجه المنظمات بالإضافة إلى ذلك مقاومة للتغيير، وتحديات في فرض التفكير القائم على المخاطر بشكل صحيح، وأوجه الغموض في ضرورات معروفة، لا سيما بالنسبة لتلك الموجودة في صناعات متنوعة. يجادل النقاد بأن الفهم السطحي للمبادئ يمكن أن يسبب مشكلات متكررة بدلاً من الترتيبات الحقيقية، مما يعقد المغامرة نحو التحسين الجيد (Skrinjar, Bosilj-Vuksic, & Indihar-Stemberger, 2008) على الرغم من هذه التحديات، تظهر دراسات الحالة في مختلف الوكالات أنه مع التنفيذ السليم، يمكن لمعيار ISO 9001:2015 أن يدفع النجاح التشغيلي ويعزز الالتزام بالسرور الذي يكمل في النهاية السمعة التنظيمية والقدرة التنافسية (Njobo, 2016)

### الخلفية التاريخية

يمثل تطوير معايير ISO 9001، ولا سيما نموذج ISO 9001:2015، تطورًا كبيرًا في ممارسات الإدارة الممتازة على مدى العقود القليلة الماضية. لعبت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO)، التي أقيمت في جنيف بسويسرا، دورًا محوريًا في هذا التطور من خلال إنشاء دائرة من الأقارب ذوي معايير التحكم الكبيرة الموجهة نحو تحسين الكفاءة التنظيمية وإسعاد المستهلك (PECB, 2020 a) تم تسليم دائرة الأقارب ISO 9000 لأول مرة في عام 1987، ووضع خط أساس لهياكل التحكم المرضية (QMS) ذات الصلة في مختلف الصناعات وأحجام الأعمال. على مر السنين، تم إجراء تنقيحات لتعكس الاحتياجات والسياقات المتغيرة للشركات على مستوى العالم. يؤكد الحد الأقصى للمراجعة الحالية، ISO 9001:2015، على النهج القائم على المخاطر، ومواءمة نظام إدارة الجودة مع المسار الاستراتيجي لصاحب العمل لتحقيق أقصى قدر من الأداء والأداء (PECB, 2020 b)

تشمل المعايير الرئيسية المضافة ضمن مراجعة عام 2015 وعيًا قويًا برضا العملاء، والحاجة إلى التحسين المزمّن، وخطط نظام إدارة الجودة داخل الإطار الاستراتيجي العام للوكالة. تم تطوير هذه المبادئ لمساعدة الوكالات على توفير المشاكل المرتبطة اللطيفة التي من شأنها أن تؤثر على نجاحها التشغيلي والتأكد من أن مراقبة الجودة لا يتم التعامل معها دائمًا كنظام معزول ولكن بدلاً من ذلك كقضية لا غنى عنها للأداء العام النموذجي للأعمال (IQVIA, 2020).

بالإضافة إلى ذلك، جلبت ISO 9001:2015 متطلبات دقيقة لتتبع ومقارنة الأداء العام، مما يفرض على المنظمات الاحتفاظ بالأدلة الموثقة على عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية المتخذة. تشجع هذه الطريقة المنظمة على اتخاذ موقف استباقي أقرب إلى أفضل تحكم، مما يسهل التحسين المستمر بناءً على إحصاءات الأداء وملاحظات العميل (Feng, Terziowski, & Samson, 2007).

جعلت أهمية معايير ISO 9001 وقابليتها للتطبيق معيارًا لأفضل ضمان في جميع أنحاء العالم، مما اضطر الشركات التي لديها الأدوات إلى بناء وصيانة نظام إدارة الجودة القوي مع معالجة توقعات العملاء والضروريات التنظيمية.

### تنفيذ الأيزو 9001:2015

يعد تنفيذ ISO 9001:2015 أمرًا حيويًا للمجموعات التي تسعى إلى تجميل هياكل التحكم الاستثنائية (QMS) وتحسين الأداء العام المشترك. تقدم هذه الشعبية إطارًا للمجموعات لإنشاء والحفاظ على



أساليب إدارة رائعة قوية، مع التأكيد على أهمية مشاركة الإدارة العليا والتقنية التي تستهدف العميل (Agues & Hajinoor, 2012).

ويتضمن الخطوات التالية في التنفيذ (Marhoobi & Balcioglu, 2018) :  
دعم الادارة العليا

تتضمن الخطوة الأولية في تطبيق الأيزو 9001:2015 ضمان تفاني الإدارة العليا. إن مشاركتهم النشطة أمر بالغ الأهمية حيث يجب عليهم إدراك مزايا المعيار وتخصيص الموارد الأساسية للتنفيذ الفعال تعزز هذه المشاركة الإدارية ثقافة فرعية ممتازة داخل المنظمة وتضمن المواءمة بين أهداف الدرجة الأولى والأحلام الاستراتيجية لصاحب العمل. (Wanza, Ntale, & Korir, 2017).

#### فهم المتطلبات

يجب على المنظمات أن تفهم بشكل شامل متطلبات الأيزو 9001:2015 يشمل الخيار المفضل العديد من البنود التي تحدد المسؤوليات، إلى جانب دمج نظام إدارة الجودة في الاستراتيجيات التشغيلية، ومواءمة المبادئ التوجيهية المرضية مع الاستراتيجيات التنظيمية، وإنشاء واجبات وحكومة واضحة في المنظمة يتم تكليف الإدارة العليا أيضاً بتحديد متطلبات المشتري والتخصص في إرضاء العملاء، وهو أمر حيوي لنجاح نظام إدارة الجودة (Velimirović, Velimirović, & Stanković, 2011).

#### سياق المنظمة

يعد تحديد السياق الذي يعمل فيه صاحب العمل أمراً أساسياً. ويشمل ذلك التعرف على كل من العوامل الخارجية والداخلية التي قد يكون لها تأثير على نظام إدارة الجودة. يُطلب من المنظمات تحديد أهداف ممتعة قابلة للقياس ذات صلة بعروض منتجاتها وخدماتها، إلى جانب متعة المشتري التخطيط الفعال للتعديلات في رد الفعل على المخاطر التي تم تشخيصها هو بالمثل شيء مهم من هذه الدرجة (Tunjic, 2016).

(Djuro, Kozina, & Primorac, 2016)

#### وظائف الدعم

يتضمن نظام التنفيذ ضمان أن المصادر الأساسية - بما في ذلك البشرية والتكنولوجية والاقتصادية - يجب أن تدعم نظام إدارة الجودة. ويشمل ذلك أيضاً تقييم القدرات والاحتياجات التعليمية، وتسهيل المحادثة الفعالة، وتنظيم ممارسات توثيق قوية تخلق ميزات الدليل هذه بيئة مواتية لتنفيذ تكتيكات ممتعة والوصول إلى الامتثال لمعيار ISO 9001 العام (Skrinjar, Bosilj-Vuksic, & Indihar, 2008).

(Stemberger, 2008)

#### التحسين المستمر وإدارة الابتكار

تشجع الأيزو 9001:2015 المجموعات على اتباع طريقة حياة من التطوير المستمر. من خلال تحديد مجالات التحسين ومعالجة حالات عدم المطابقة بشكل منهجي، يمكن للمؤسسات الحفاظ على نطاقات عالية من متعة المشتري والأداء التشغيلي (Kiew, Ismail, & Yusuf, 2016). بالإضافة إلى ذلك، يسمح خلط مبادئ إدارة المخاطر للوكالات بإدراك المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على المنتج ورضا العملاء وتخفيفها بشكل استباقي (Biswas, 2018).

#### التأثير على أداء الشركة

إن تنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة (TQMS) الذي يتكون من ISO 9001:2015 يكمل بشكل ملحوظ أداء المنظمة من خلال العديد من المقاييس. تتمثل إحدى النتائج الأساسية في تحسين علامات الأداء الممتعة، والتي تقيس فعالية الأساليب والأنشطة من خلال تحليل رسوم الأخطاء والتسليم الناجح. عادة ما تضع المنظمات مؤشرات الأداء الشاملة هذه بما يتماشى مع رغباتها المحددة، مع التأكد من أنها تعمل كأدوات لتحسين الاختيار وتحسين الدرجة الأولى (Hadidi, Assaf, & Akrawi, 2017).



ويتضمن مايلي (PECB, 2020a) :

### المزايا المالية

وتجدر الإشارة إلى الآثار الاقتصادية المترتبة على اعتماد الأيزو 9001 وفقاً لإلقاء نظرة بمساعدة الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) ، مقابل كل دولار مستثمر في نظام إدارة الجودة (QMS) ، يمكن للشركات توقع متوسط عائد قدره 6 دولارات من الإيرادات، إلى جانب خصم الأسعار بمقدار ستة عشر دولاراً ونمو في الدخل باستخدام ثلاثة دولارات. سلطت هذه الدراسة الضوء على أن الوكالات تتمتع بمهارة تخفيض القيمة بنسبة 4.8 ٪ على الشائع بعد فرض ممارسات إدارية ممتعة (Wanza, Ntale, Korir, 2017). تُظهر مؤشرات التكلفة، إلى جانب الإنفاق على التصحيحات للأخطاء واستهلاك القوة، بالإضافة إلى ذلك كيف يمكن للإدارة الفعالة للموارد أن تحقق وفورات واسعة النطاق وتزوين الأداء النقدي المعناد (Psomas & Pantouvakis, 2015)

### تحسينات الإنتاجية

ينتهي تنفيذ ISO 9001 أيضاً بأرباح رائعة في الإنتاجية. تحقق علامات الإنتاجية في كفاءة استخدام الموارد وتراقب بشكل متكرر تقليل وقت التوقف عن العمل في تكتيكات التصنيع. يمكن للمنظمات التي تلتزم بنظام إدارة الجودة الشاملة تبسيط عملياتها، مما يؤدي إلى تسليم المنتجات في الوقت المناسب وتحسين كفاءة الخدمة لم تعد هذه الكفاءة في متناول اليد تقلل من النفايات، ولكنها تزيد أيضاً من الإنتاجية، مما يعزز موقفاً عدوانياً إضافياً في السوق (Marhoobi & Balcioglu, 2018).

### آليات رضا العملاء والتغذية الراجعة

ولا شك أن فخر العملاء هو كل منطقة حيوية أخرى تتأثر من خلال تنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة. من المتوقع أن تحدد الشركات علامات متعة المستهلك وتضع مناهج لجمع ودراسة ملاحظات المشتري. من خلال المراقبة المستمرة لتصورات المشتري والأداء على هذه الإحصاءات، يمكن للشركات مواءمة خدماتها ومنتجاتها بعناية أكبر مع رغبات العملاء، والتي تكمل رسوم الولاء والاحتفاظ (Wanza, Ntale, & Korir, 2017)

تتأكد آراء الإدارة الفعالة، التي تتضمن ملاحظات المشتري، من أن أهداف الجودة تظل قابلة للتطبيق ويتم الوفاء بها باستمرار، مما يساهم في سمعة مواتية في السوق (Zimon & Malindžák, 2017)

### الثقافة التنظيمية وإشراك الموظفين

علاوة على ذلك، تعزز ISO 9001 ثقافة فرعية مرضية داخل الشركات من خلال التأكيد على أهمية مشاركة الموظفين. إن تمكين الموظفين من أخذ زمام المبادرة في التحسينات الجيدة يعزز التفاني الأعمق لأحلام المؤسسة. نظراً لأن الموظفين يدركون مساهماتهم في أهداف NICE النموذجية، فإن هذا يؤدي إلى تحفيز أفضل ومشاركة أكبر في تحسين الإجراءات تشجع طريقة الحياة التي تقدر قيمة كبيرة كعامل مركزي للعمل على التعاون والثقة بين أفراد المجموعة، مما يعزز الإنتاجية والأداء بالمثل (Psomas & Antony, 2015)

### امثلة تطبيقية

تم توثيق تنفيذ ISO 9001:2015 من خلال العديد من أبحاث الحالة التي تظهر تأثيرها الرائع على الأداء التنظيمي والتحكم الاستثنائي. توضح هذه الأمثلة كيف تبنت الشركات المختلفة بشكل فعال نفس الكفاءات التشغيلية القديمة والرئيسية للتقدم ومتعة العملاء (Psomas & Antony, 2015).

### بدائل الطلاب البيئي



تم اعتماد بدائل الطلاء البيئي في أغسطس 2024 ، وحصلت على شهادة الأيزو 9001 من خلال شركة اعتماد كاملة. تلقي الحالة نظرة على دوافع الوكالة للحصول على الشهادة، والمواقف الصعبة التي تواجهها أثناء الإجراء، والبركات الملموسة التي شهدتها تنفيذ النشر، جنباً إلى جنب مع الإدارة المعززة من الدرجة الأولى والعمل الموسع الذي يتفق معه (Zoga & Pano, 2016)

#### كينجبين دايناميكس

حصلت شركة Kingpin Dynamics ، التي تعمل كمنظمة هندسية مكونة من رجل واحد أو امرأة في السويد، على شهادة الأيزو 9001 في نوفمبر 2023. كانت الشهادة محورية لتعزيز جاذبية الشركة للعملاء السعوديين. باستخدام مجموعة أدوات DIY ، طبقت الشركة بفعالية ISO 9001 في شهر واحد فقط، مع معرفة الفوائد التشغيلية المتعددة، إلى جانب كفاءات الطريقة المتقدمة وزيادة رضا العملاء (Njobo, 2016)

#### AirportCreators

يقع AirportCreators في مطار سخيبول داخل هولندا، ويحتاج إلى جهاز ISO يتناسب تمامًا مع ثقافتهم الديناميكية والمبتكرة. بعد حصولها على الشهادة في مارس 2021 ، نفذت المنظمة نظام ISO 9001 الرشيق في غضون خمسة أشهر. ساعد هذا التنفيذ في تبسيط العمليات، وتجميل الناقل من الدرجة الأولى، وتعزيز ثقافة فرعية للتحسين المستمر (Wanza, Ntale, & Korir, 2017)

#### هندسة PACE

سعت PACE Engineering ، ومقرها في الجزيرة الجنوبية في نيوزيلندا، للحصول على شهادة ISO 9001 للحصول على أداء مثالي في كل من الإنتاج والإدارة. نفذت المنظمة جهاز ISO متعدد الاستخدامات باستخدام حزمة DIY والتدريب، وحصلت على شهادة في أكتوبر 2020. أدى الانتقال إلى سير عمل تشغيلي متقدم وأداة إدارة استثنائية أفضل، مما يدل على فعالية ISO 9001 في دفع الإنجاز التشغيلي (Tunjic Djuro, Kozina, & Primorac, 2016)

#### جي تي فينيل

توضح حالة J.T. Fennell بالمثل الفائدة المرجوة من متطلبات ISO 9001 ، على الرغم من حقيقة أنه لم يتم تقديم تفاصيل معينة تتعلق بتنفيذها وعواقبها داخل البيانات التي تم جمعها. ومع ذلك، فإنه يؤكد على أهمية المعيار في العديد من القطاعات والأحجام التنظيمية، مما يؤكد على المزايا العامة لاعتماد أداة إدارة دقيقة قائمة (Carmignani, 2008)

تقدم أبحاث الحالة هذه بشكل جماعي رؤى ثمينة حول البرنامج العملي لمعيار ISO 9001:2015 وتوضح وظيفته ذات الحجم الجيد في تحسين الأداء التنظيمي والكفاءة التشغيلية والمزود العام من الدرجة الأولى (Hadidi, Assaf, & Akrawi, 2017)

#### فوائد الأيزو 9001:2015

يوفر معيار ISO 9001:2015 مجموعة واسعة من المزايا للشركات التي تختار تنفيذ هذا التحكم العصري الأفضل. اعتمدت أكثر من مليون منظمة في 187 دولة ISO 9001 مع الأخذ في الاعتبار أن إنشائها في عام 1987 ، مما يشير إلى أهميتها الهائلة وبرامجها. يمكن أن تؤدي النعم المستمدة من شهادة الأيزو 9001:2015 إلى ترفقيات هائلة في الأداء التشغيلي العام، ومتعة الراعي، ومتوسط الفعالية التنظيمية (Biswas, 2018)

#### الكفاءة التشغيلية



تتمثل إحدى الفوائد الأولى لمعيار ISO 9001:2015 في تعزيز الكفاءة التشغيلية. يؤكد المفضل على طريقة الإجراء، حيث تتم إدارة الألعاب الرياضية المترابطة كنظام متماسك. تنتهي هذه التقنية القائمة إلى نتائج أكثر قابلية للتنبؤ، وقدرات محسنة، واستخدام فعال للمعونة (IQVIA, 2020)

غالبًا ما تسجل المنظمات التي وضعت هذه الاستراتيجيات موضع التنفيذ زيادة في الإنتاجية - بنسبة جيدة تصل إلى 20٪ - وانخفاضًا في الأخطاء يصل إلى 50٪ (PECB, 2020a)

### رضا العملاء وثقتهم

يركز معيار ISO 9001:2015 بقوة على التركيز على المستهلك، مما قد يؤدي إلى مزيد من إرضاء العملاء وولائهم. المنظمات التي تلتزم بأفكار الإدارة المرضية الموضحة في المعيار هي في وضع أعلى لتلبية توقعات المستهلك باستمرار. من خلال تعزيز ثقافة التطوير المستمر وإظهار التفاني نحو الأفضل، يمكن للشركات تزيين ثقة العملاء (Biswas, 2018)

### صنع القرار على أساس الأدلة

يعزز الانتشار الواسع اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة، مما يشجع الشركات على الاعتماد على الإحصاءات والتحليل بدلاً من الغريزة. هذه الطريقة الآن ليست في متناول اليد تزيد من موثوقية القرارات، ولكنها تمكن الوكالات أيضًا من الاستجابة بفعالية للتعديلات في بيئاتها الداخلية والخارجية. تكمل هذه القدرة على التكيف المرنة التنظيمية وتعزز بيئة مواتية للابتكار (Biswas, 2018)

### مشاركة الموظفين وتحفيزهم

وقد ثبت أن تنفيذ الأيزو 9001:2015 يحسن مشاركة الموظفين وتحفيزهم. نظرًا لأن الوكالات تعمل على مواءمة أهدافها من الدرجة الأولى مع الأحلام الاستراتيجية العادية، فمن المرجح أن يتفاعل الموظفون بنشاط أكبر في تعزيز التقنيات. يمكن أن تؤدي هذه المشاركة إلى تسريع الروح المعنوية والتزام أقوى بتحقيق معايير مرضية في جميع مستويات المنظمة (PECB, 2020b)

### التحسين المستمر

يؤكد الأيزو 9001:2015 على رغبة الشركات في الحفاظ على نقطة محورية في التطوير المستمر. من خلال تقييم عملياتها وصلقلها في كثير من الأحيان، يمكن للشركات أن تتفاعل بشكل أكبر مع التغييرات وتصبح على دراية بفرص الابتكار. هذا الالتزام بالتحسين المستمر لا يعزز الأداء التشغيلي العام ولكنه يعزز أيضًا المجال التنافسي لصاحب العمل في السوق (IQVIA, 2020)

### الامتثال التنظيمي وميزة السوق

أخيرًا، يمكن أن تسهل شهادة ISO 9001:2015 الامتثال للضروريات التنظيمية وتجميل موقع الشركة في السوق. من خلال إظهار الالتزام بمعايير NICE المعترف بها في جميع أنحاء العالم، يمكن للشركات جذب المزيد من العملاء وتمييز نفسها عن المنافسين. إن المواءمة الاستراتيجية للأهداف عالية الجودة مع الاحتياجات التنظيمية في النهاية تدفع الطفرة المستدامة والربحية (PECB, 2020a)

### التحديات



واجه تنفيذ ISO 9001:2015 انتقادات وحدود متنوعة، تتعلق عموماً بطابع التجارة التنظيمية والتحديات المصاحبة لها. أحد عوامل المنافسة الواسعة هو الحرب التي تنشأ عندما يتناقض الحماس للتجارة في منطقة واحدة بشكل حاد مع المقاومة في منطقة أخرى. يمكن أن يكون لهذا التناظر تأثير سلبي على الروح المعنوية ويؤدي إلى انخفاض الأداء العام عبر صاحب العمل. غالباً ما لم يعد الموظفون يعارضون التجارة نفسها، ولكن كبديل للطريقة التي تفرض بها أميلاً عليهم. التبادل اللفظي الفعال والتعاون مهمان في التغلب على هذه المقاومة، حيث تميل ممارسات التحكم التي تشجع مشاركة الموظفين والحوار حول المبادرات التجارية عموماً إلى تحقيق تأثيرات إيجابية أكبر (Zoga & Pano, 2016)

بالإضافة إلى ذلك، في حين تؤكد ISO 9001:2015 على أهمية التفكير القائم على المخاطر وإشراك أصحاب المصلحة، قد يكون من الصعب تنفيذ هذه المبادئ في الممارسة العملية. قد تتعارض المنظمات أيضاً مع تحديد وتقييم سياقها، والذي يتضمن تحديد نقاط القوة والضعف الداخلية والخارجية ذات الصلة بأفضل أنظمة الإدارة الخاصة بها. يمكن أن تكون الأدوات التي تتضمن تحليلات SWOT و PESTLE مفيدة في هذه الطريقة، لكن غياب الحقائق الموثقة غالباً ما يعيق الوضوح المطلوب للتنفيذ القوي (Rakha & Abouzid, 2016)

علاوة على ذلك، فإن الاعتماد على أطر مثل 5 Whys أو 3Ms لاختيار المشاكل الأساسية يمثل حواجزه الشخصية. في حين أن هذه المعدات يمكن أن تساعد في تحديد الأسباب الجذرية للمشاكل، إلا أنها لن تقدم الآن حلولاً شاملة. يمكن أن تؤدي الطبيعة السطحية لهذه الاستراتيجيات إلى مشاكل لم يتم حلها إذا لم يتم استخدامها الآن جنباً إلى جنب مع أساليب تحليلية شاملة إضافية (Psomas & Pantouvakis, 2015)

كما يأخذ النقاد في الاعتبار احتمالية الانطباع الخاطئ أو سوء تطبيق مفاهيم ISO 9001:2015، سيما فيما يتعلق بالتطوير المستمر وإدارة عدم المطابقة. على سبيل المثال، قد تتفاعل الشركات أيضاً مع حالات عدم المطابقة دون معالجة الأسباب الجذرية بفعالية، وهي الأسباب الرئيسية للمشكلات المتكررة بدلاً من الترقيات المنهجية. التفريق بين التصحيحات والتحركات التصحيحية أمر بالغ الأهمية، ولكن يتم تجاهله بانتظام (IQVIA, 2020)

علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي التطبيق الواسع لمعيار ISO 9001 في بعض الأحيان إلى جعل متطلباته غامضة وصعبة التفسير. يمكن للمنظمات ذات الأحجام والصناعات المختلفة أن تجد صعوبة في تكييف المفاهيم القديمة نفسها مع رغباتها الفريدة، مما قد يؤدي إلى تقنيات تنفيذ غير فعالة (Marhoobi & Balcioglu, 2018)

أخيراً، يمكن أن يؤدي توقع الامتثال والتحسين المستمرين إلى فرض ضغوط إضافية على المؤسسات، سيما في بيئات المؤسسات التجارية الديناميكية. يمكن أن يخلق هذا التوقع سيناريو طبخ الضغط حيث يلقي التركيز على الحفاظ على الشهادة بظلاله على الأهداف الأصلية للتحسين الاستثنائي وفخر المستهلك (Kharub & Sharma, 2018)

### منهجية البحث

تعتمد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يستخدم لوصف وتحليل الظواهر من خلال جمع البيانات الميدانية وتفسيرها لاكتساب فهم عميق للعلاقات بين المتغيرات قيد الدراسة. تتميز هذه الطريقة بقدرتها على تحليل الظواهر كما هي موجودة في الواقع مع تقديم توصيات بناءً على البيانات التي تم جمعها.

تهدف الطريقة الوصفية إلى وصف خصائص الظاهرة أو المشكلة بدقة. في هذه الدراسة، سيتم وصف تأثير نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على أداء الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد. وسيتم ذلك من خلال تحليل جوانب مختلفة من الأداء، مثل الإنتاجية والجودة ورضا العملاء



والابتكار. علاوة على ذلك، سيتم استخدام الطريقة التحليلية لفهم العلاقة بين تطبيق النظام والنتائج المحققة، مما يساعد على الكشف عن تأثير كل عامل تمت دراسته.

### أدوات جمع البيانات :

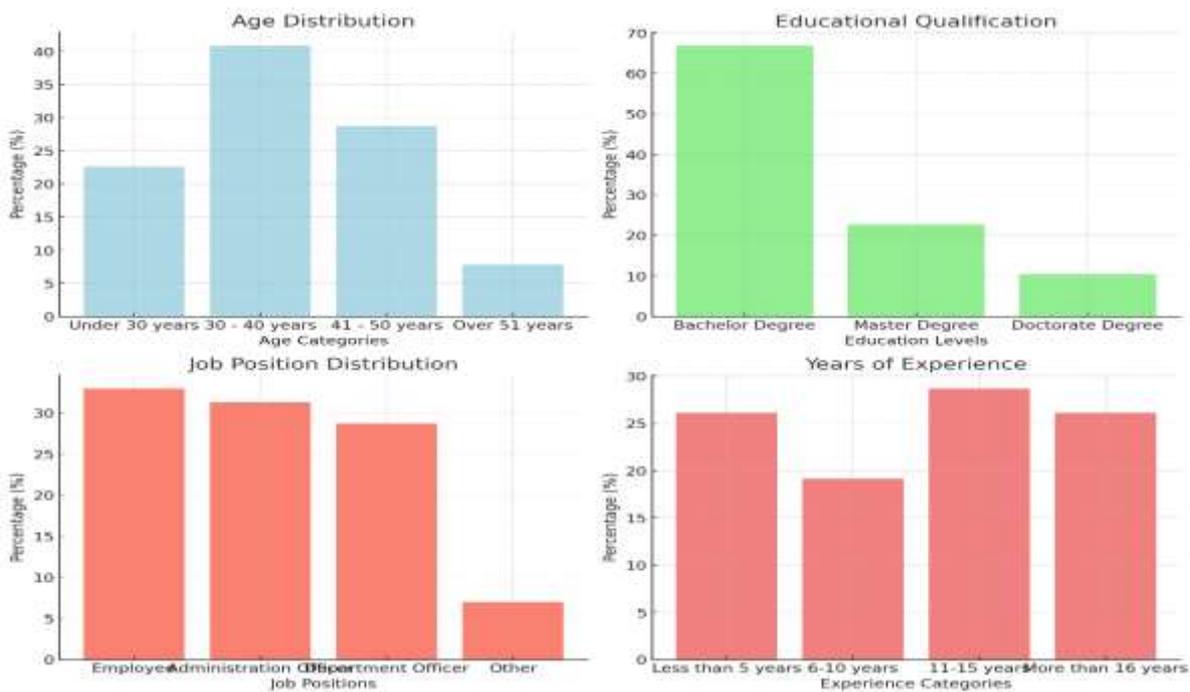
تم اعتماد الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات لهذه الدراسة. الاستبيان هو أداة فعالة لجمع المعلومات بشكل منهجي من مجموعة كبيرة من الأفراد. تم تصميمه بعناية لضمان جمع بيانات دقيقة وموثوقة تعكس آراء العينة المدروسة.

سيضمن الاستبيان أسئلة مغلقة ومفتوحة تركز على الجوانب التالية:

- المتغير المستقل: نظام إدارة الجودة الشاملة. ISO 9001:2015
- المتغير التابع: أداء الشركة، والذي يتضمن الأبعاد التالية:
  - الإنتاجية: أسئلة حول كيفية تأثير تنفيذ نظام ISO 9001:2015 على الكفاءة التشغيلية، وتقليل الهدر، وزيادة الإنتاجية.
  - الجودة: أسئلة حول تحسين معايير الجودة وتقليل معدل العيوب والمشكلات في المنتجات.
  - رضا العملاء: أسئلة حول تجربة العملاء ورضاهم عن المنتجات بعد تطبيق النظام.
  - الابتكار: أسئلة حول قدرة الشركة على تطوير منتجات جديدة وتحسين العمليات نتيجة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

### العينة

تتكون عينة الدراسة من مدراء ومهندسين وفنيين من الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد، لديهم القدرة على تقديم رؤى دقيقة حول تطبيق النظام وتأثيره على الأداء. تم اختيار العينة باستخدام عينات عشوائية طبقية لضمان تمثيل المجموعات المختلفة داخل الشركة. وشمل حجم العينة 115 مشاركاً من المديرين والمهندسين والفنيين.





## نلاحظ من البيانات السابقة

1. التوزيع العمري: غالبية المشاركين (40.9%) (تتراوح أعمارهم بين 30-40 عامًا، تليها 28.7% في الفئة العمرية 41-50 عامًا. يشير هذا إلى أن العينة تتكون في المقام الأول من أفراد في مراحل منتصف حياتهم المهنية.
2. المؤهلات التعليمية: يحمل معظم المشاركين (66.9%) (درجة البكالوريوس، ويحمل جزء كبير منهم 22.6%) (درجة الماجستير، مما يشير إلى قوة عاملة متعلمة جيدًا.
3. المنصب الوظيفي: يشكل الموظفون (33%) (والمسؤولون الإداريون 31.3%) (غالبية العينة، بينما يمثل مسؤولو الأقسام 28.7%. يضمن هذا التمثيل المتنوع رؤى متنوعة حول عمليات الشركة.
4. سنوات الخبرة: أكثر من نصف المشاركين لديهم أكثر من 10 سنوات من الخبرة، مع 28.7% لديهم 11-15 سنة، و 26.1% يمتلكون أكثر من 16 عامًا. يشير هذا إلى أن العينة تتمتع بخبرة عالية، مما يساهم في موثوقية استجاباتهم.

تشير هذه التوزيعات إلى أن العينة متوازنة بشكل جيد من حيث العمر والخبرة والأدوار الوظيفية، وهو أمر بالغ الأهمية لتقييم تأثير نظام ISO 9001:2015 بشكل شامل .

## طرق تحليل البيانات

بعد جمع البيانات من الاستبيانات، تم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. تم إدخال البيانات في برنامج SPSS، حيث تم استخدام طرق التحليل الوصفي (مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية) لفهم خصائص العينة والبيانات. بالإضافة إلى ذلك، تم استخدام طرق التحليل الاستدلالي (مثل تحليل الانحدار والارتباط البسيط) لفحص العلاقات بين المتغيرات المدروسة، مثل تأثير نظام الجودة على الإنتاجية والجودة ورضا العملاء والابتكار.

تعتمد هذه الدراسة على طريقة وصفية تحليلية لجمع البيانات من خلال استبيان يستهدف المديرين والمهندسين في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد. من المتوقع أن يوفر هذا النهج رؤية شاملة ومتعمقة لتأثير نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على أداء الشركة عبر العديد من الأبعاد الرئيسية، وبالتالي المساهمة في تحسين عمليات صنع القرار وتطوير استراتيجيات الشركة المستقبلية.

## الموثوقية والمصدقية

### أ. اختبار الموثوقية:

في هذه الدراسة، تم اختبار صلاحية أداة البحث باستخدام طريقتين رئيسيتين: **صدق الظاهري وصدق المحتوى**.

1. **الصدق الظاهري:** تمت مراجعة أداة البحث من قبل لجنة من الخبراء في مجال الإدارة للتأكد من توافقها مع المفاهيم المخصصة للقياس. فحص الخبراء الأسئلة للتحقق مما إذا كانوا يقيسون بشكل مناسب الجوانب المقصودة من نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015.
2. **صلاحية المحتوى:** تم تقديم الأداة أيضًا إلى عينة من مجتمع الدراسة المستهدف. تم جمع التعليقات فيما يتعلق بأهمية الأداة وقدرتها على استيعاب المفاهيم قيد الدراسة. أظهرت الردود أكثر من 60% من الاتفاق بين المراجعين، مما يؤكد أن جميع العبارات الواردة في الأداة كانت مناسبة ولها صلاحية واضحة ليتم تطبيقها في سياق الدراسة.



## ب. اختبار الموثوقية (الاتساق الداخلي):

تم اختبار موثوقية الأداة باستخدام ألفا كرونباخ لتقييم الاتساق الداخلي عبر محاور الدراسة. أظهرت النتائج أن الأداة تتمتع بموثوقية جيدة إلى ممتازة عبر المحاور المختلفة، كما هو موضح في قيم ألفا التالية لكرونباخ:

المحور	عدد العناصر	ألفا كرونباخ
متغير مستقل (ISO 9001:2015)	15	0.906
إنتاجية	5	0.658
الجودة	5	0.718
رضا العملاء	5	0.763
الابتكار	5	0.788
الإجمالي الكلي	60	0.939

- أظهر المتغير المستقل (ISO 9001:2015) ألفا كرونباخ 0.906، مما يشير إلى اتساق داخلي ممتاز.
- حصلت الإنتاجية على درجة موثوقية مقبولة تبلغ 0.658، والتي تعتبر جيدة لهذا النوع من القياس.
- تمتعت الجودة ورضا العملاء بموثوقية قوية بقيم 0.718 و 0.763 على التوالي، مما يدل على الاتساق في قياس هذه المفاهيم.
- أظهر الابتكار أيضاً موثوقية عالية، مع ألفا 0.788.
- حصلت الأداة الإجمالية (60 عنصراً) على درجة موثوقية ممتازة بلغت 0.964، مما يؤكد أن الاستطلاع ككل موثوق للغاية.

بناءً على هذه النتائج، توضح أداة الدراسة كلاً من الصلاحية والموثوقية. تؤكد اختبارات صلاحية الواجهة وصحة المحتوى أن الأداة تقيس بشكل فعال المفاهيم التي تم تصميمها لالتقاطها. تشير قيم ألفا لكرونباخ، والتي تتراوح من 0.658 إلى 0.964، إلى أن الأداة متسقة وموثوقة عبر جميع المحاور. ونتيجة لذلك، يمكن للباحث الاعتماد بثقة على الأداة لجمع بيانات دقيقة وذات مغزى من شأنها دعم أهداف الدراسة وتسهيل التحليل القوي واختبار الفرضيات.

## صدق الأداة

يعرض الجدول أدناه معاملات ارتباط بيرسون بين العناصر الفردية في محاور الدراسة ودرجاتها الإجمالية. تشير النتائج إلى ارتباطات قوية ومعنوية عبر جميع المحاور، مع كون جميع قيم p أقل من 0.01، مما يشير إلى أن الارتباطات ذات دلالة إحصائية.

المحور	معامل ارتباط بيرسون	قيمة احتمالية
( ISO 9001:2015 المستقل)	0.510 - 0.764	0.000
إنتاجية	0.561 - 0.662	0.000
الجودة	0.566 - 0.775	0.000
رضا العملاء	0.654 - 0.733	0.000
الابتكار	0.618 - 0.728	0.000



1. ( ISO 9001:2015 الإدراك العام): تتراوح معاملات ارتباط بيرسون من 0.510 إلى 0.764، مما يشير إلى علاقات إيجابية معتدلة إلى قوية بين العناصر الفردية والتصور العام لنظام ISO 9001:2015. جميع الارتباطات مهمة عند مستوى 0.000، مما يؤكد اتساق تقييمات المشاركين.
2. الإنتاجية: تتراوح المعاملات من 0.561 إلى 0.662، مما يدل على ارتباطات معتدلة إلى قوية. يشير هذا إلى أن المستجيبين الذين حصلوا على تقييم عالٍ في العناصر الفردية المتعلقة بالإنتاجية يميلون أيضًا إلى تسجيل درجات عالية في البعد الإجمالي للإنتاجية. يعزز مستوى دلالة 0.000 موثوقية هذه النتائج.
3. الجودة: مع ارتباطات تتراوح بين 0.566 و 0.775، يظهر محور الجودة علاقات قوية وهامة. تعكس هذه النتائج مواعمة واضحة بين ردود المشاركين على العناصر الفردية المتعلقة بالجودة وتقييمهم العام لتحسينات الجودة.
4. رضا العملاء: تتراوح معاملات رضا العملاء من 0.654 إلى 0.733، مما يشير إلى وجود ارتباطات قوية وهامة. وهذا يسلط الضوء على أن المستجيبين الذين قيموا عناصر رضا العملاء بشكل إيجابي يميلون إلى الحصول على درجات رضا عامة أعلى.
5. الابتكار: تتراوح معاملات الارتباط لعناصر الابتكار من 0.618 إلى 0.728، مما يشير إلى علاقات قوية. تشير هذه الارتباطات المهمة إلى أن المشاركين الذين يقدرون الجوانب المتعلقة بالابتكار ينظرون أيضًا إلى البعد العام للابتكار بشكل إيجابي.

يُظهر تحليل ارتباط بيرسون أن جميع محاور الدراسة لها علاقات إيجابية كبيرة بين عناصرها والدرجات الإجمالية. يدعم هذا الارتباط القوي الاتساق الداخلي والموثوقية لأداة المسح، مما يؤكد أن إجابات المشاركين على الأسئلة الفردية تتماشى مع تقييماتهم الشاملة لكل محور. وهذا يوفر الثقة في نتائج وصحة الاستنتاجات المستخلصة من البيانات

#### تحليل محاور الدراسة مع الإحصاء الوصفي

يعرض الجدول التالي المتوسط العام والانحراف المعياري لكل محور (من الدراسة). تعكس البيانات ردود المشاركين فيما يتعلق بتأثير نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على جوانب الأداء المختلفة للشركة. تحت الجدول، يتم تحليل النتائج الرئيسية وصلتها بالدراسة.

المحور	المتوسط	انحراف معياري
( ISO 9001:2015 المستقل)	3.89	0.570
إنتاجية	3.95	0.517
الجودة	3.87	0.643
رضا العملاء	3.95	.610
الابتكار	3.86	.660

( ISO 9001:2015 الإدراك العام): (المتوسط العام لتصور نظام ISO 9001:2015 هو 3.89 مع انحراف معياري قدره 0.570. يشير هذا إلى أن المستجيبين لديهم عمومًا تصور إيجابي لتنفيذ النظام في



الشركة، مما يعكس تأثيره على مختلف الجوانب التشغيلية. يُظهر الانحراف المعياري المنخفض نسبيًا اتساقًا في الاستجابات، مما يشير إلى أن معظم المشاركين يتفقون على فوائد النظام.

**الإنتاجية:** متوسط درجة الإنتاجية هو 3.95 ، مع انحراف معياري قدره 0.517. يشير هذا إلى أن المشاركين يعتقدون أن تنفيذ نظام ISO 9001:2015 له تأثير إيجابي كبير على تحسين الإنتاجية. يعزز الانحراف المعياري المنخفض فكرة وجود إجماع قوي بين المستجيبين فيما يتعلق بالآثار الإيجابية على الكفاءة التشغيلية واستخدام الموارد.

**الجودة:** يبلغ متوسط محور الجودة 3.87 وانحراف معياري 0.643 ، مما يشير إلى أن المشاركين ينظرون إلى نظام ISO 9001:2015 على أنه له تأثير ملحوظ على جودة المنتج. يشير الانحراف المعياري الأعلى قليلاً مقارنة بالإنتاجية إلى بعض التباين في الآراء، ربما بسبب اختلاف الأدوار أو الإدارات التي تدرك تحسينات الجودة بشكل مختلف.

**رضا العملاء:** يوضح رضا العملاء، بمتوسط درجة 3.95 وانحراف معياري قدره 0.610 ، أن المستجيبين يعتقدون أن نظام إدارة الجودة ساهم بنجاح في تعزيز رضا العملاء. يدعم اتساق الاستجابات (كما يتضح من الانحراف المعياري المنخفض نسبيًا) وجهة النظر القائلة بأن تحسين الجودة والعمليات بموجب ISO 9001:2015 قد تُرجم إلى رضا أعلى للعملاء.

**الابتكار:** يبلغ متوسط درجة محور الابتكار 3.86 وانحراف معياري 0.660 ، مما يشير إلى أن المشاركين ينظرون إلى نظام ISO 9001:2015 على أنه يساهم بشكل إيجابي في قدرة الشركة على الابتكار. على الرغم من أن هذا المحور يظهر تباينًا أكبر قليلاً في الاستجابات، إلا أن المتوسط الإيجابي العام يشير إلى أن النظام قد عزز ثقافة الابتكار، مما شجع على تطوير أفكار وتحسينات جديدة.

تكشف البيانات المستمدة من الدراسة أن تنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 قد أثر بشكل إيجابي على المجالات الرئيسية لأداء الشركة، بما في ذلك الإنتاجية والجودة ورضا العملاء والابتكار. تشير الدرجات المتوسطة المرتفعة عبر جميع المحاور إلى أن المجيبين يعتقدون أن النظام ساهم بشكل فعال في التحسينات التشغيلية، في حين تشير الانحرافات المعيارية المنخفضة نسبيًا إلى إجماع عام بين المشاركين.

تتوافق هذه النتائج مع الهدف البحثي العام، وهو تقييم تأثير ISO 9001:2015 على أداء الشركة. تؤكد الدراسة أن النظام يعزز كل من الكفاءة التشغيلية والنتائج المتعلقة بالعملاء، مما يدعم استدامة الشركة وقدرتها التنافسية على المدى الطويل في صناعة المواد الغذائية.

#### اختبار فرضيات الدراسة .

بعد الانتهاء من التحليل وعرض النتائج، سيركز هذا القسم على اختبار فرضيات الدراسة، بناءً على سؤال البحث: "ما هو تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على أداء الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد؟" تم تصميم الفرضيات لتقييم تأثير النظام على جوانب الأداء الرئيسية، بما في ذلك الإنتاجية والجودة ورضا العملاء والابتكار.

الفرضية الرئيسية: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على الأداء العام للشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد.



لاختبار هذه الفرضية الرئيسية، قمنا بفحص الفرضيات الفرعية التالية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط:

الفرضية الفرعية الأولى: .

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام ISO 9001:2015 على الإنتاجية في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد.

تحليل الانحدار الخطي للإنتاجية:

Model Summary	
R	0.586
R Square	0.344
Adjusted R Square	0.338
Std. Error of the Estimate	0.464

#### ANOVA Summary:

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	.Sig
Regression	12.728	1	12.728	59.204	0.000
Residual	24.293	113	0.215		
Total	37.020	114			

#### Coefficients Summary:

Variable	B	Std. Error	Beta	t	.Sig
Constant	1.334	0.335		3.987	0.000
الإنتاجية	0.647	0.084	0.586	7.694	0.000

تشير قيمة R البالغة 0.586 إلى وجود علاقة معتدلة بين تنفيذ ISO 9001:2015 والإنتاجية.

- تشير قيمة R Square البالغة 0.344 إلى أن 34.4٪ من التباين في الإنتاجية يفسره تنفيذ النظام.
- تشير القيمة F البالغة 59.204 والقيمة p البالغة 0.000 إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام ISO والإنتاجية.
- يشير معامل الانحدار ( $B = 0.647$ ) إلى أنه مقابل كل زيادة وحدة في فعالية نظام ISO، تزداد الإنتاجية بمقدار 0.647 وحدة.

الفرضية الفرعية الثانية هناك تأثير ذو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام ISO 9001:2015 على جودة المنتج في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد.

تحليل الانحدار الخطي للجودة:

Model Summary	
R	0.698



R Square	0.488	
Adjusted R Square	0.483	
Std. Error of the Estimate	0.410	

#### ANOVA Summary:

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	.Sig
Regression	18.060	1	18.060	107.636	0.000
Residual	18.960	113	0.168		
Total	37.020	114			

#### Coefficients Summary:

Variable	B	Std. Error	Beta	t	.Sig
Constant	1.489	0.234		6.362	0.000
الجودة	0.619	0.060	0.698	10.375	0.000

تشير قيمة R البالغة 0.698 إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين ISO 9001:2015 وجودة المنتج.

- تعني قيمة R Square البالغة 0.488 أن 48.8% من التباين في الجودة يمكن أن يعزى إلى تنفيذ نظام ISO.
- تؤكد القيمة F البالغة 107.636 والقيمة p البالغة 0.000 تأثيرًا كبيرًا لنظام ISO على الجودة.
- يوضح المعامل (B = 0.619) أن كل زيادة وحدة في فعالية ISO تؤدي إلى تحسين 0.619 وحدة في جودة المنتج.

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام ISO 9001:2015 على رضا العملاء في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد.

تحليل الانحدار الخطي لرضا العملاء:

Model Summary		
R	0.634	
R Square	0.402	
Adjusted R Square	0.397	
Std. Error of the Estimate	0.443	

#### ANOVA Summary:

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	.Sig
Regression	14.882	1	14.882	75.964	0.000
Residual	22.138	113	0.196		
Total	37.020	114			

#### Coefficients Summary:



Variable	B	Std. Error	Beta	t	.Sig
Constant	1.546	0.272		5.693	0.000
رضا العملاء	0.592	0.068	0.634	8.716	0.000

تشير قيمة R البالغة 0.634 إلى وجود علاقة قوية إلى حد ما بين تنفيذ ISO ورضا العملاء.

- تشير القيمة المربعة R البالغة 0.402 إلى أنه يمكن تفسير 40.2% من التباين في رضا العملاء من خلال نظام ISO.
- كما تؤكد قيمة F البالغة 75.964 وقيمة p البالغة 0.000 على أهمية العلاقة بين نظام ISO ورضا العملاء.
- يعني المعامل (B = 0.592) أنه لكل وحدة زيادة في فعالية نظام ISO، يرتفع رضا العملاء بمقدار 0.592 وحدة.

الفرضية الفرعية الرابعة هناك تأثير ذو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام ISO 9001:2015 على الابتكار في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد.

تحليل الانحدار الخطي للابتكار:

Model Summary	
R	0.572
R Square	0.327
Adjusted R Square	0.321
Std. Error of the Estimate	0.470

#### ANOVA Summary:

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	.Sig
Regression	12.093	1	12.093	54.818	0.000
Residual	24.928	113	0.221		
Total	37.020	114			

#### Coefficients Summary (Innovation):

Variable	B	Std. Error	Beta	t	.Sig
Constant	1.982	0.261		7.597	0.000
الابتكار	0.493	0.067	0.572	7.404	0.000

- تشير قيمة R البالغة 0.572 إلى وجود علاقة معتدلة إلى قوية بين نظام ISO 9001:2015 والابتكار.
- تشير R Square البالغة 0.327 إلى أن 32.7% من التباين في الابتكار يمكن أن يعزى إلى تنفيذ نظام ISO.
- تشير القيمة F البالغة 54.818 والقيمة p البالغة 0.000 إلى أن النموذج ذو دلالة إحصائية.
- يشير المعامل (B = 0.493) إلى أنه مقابل كل وحدة زيادة في فعالية نظام ISO 9001:2015، يزداد الابتكار بمقدار 0.493 وحدة، مما يسלט الضوء على التأثير الإيجابي للنظام على تعزيز الابتكار.



## النتائج

تشير نتائج تحليل الانحدار لكل فرضية فرعية إلى أن نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على كل جانب من جوانب الأداء الأربعة: الإنتاجية وجودة المنتج ورضا العملاء والابتكار في الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد. فيما يلي ملخص للنتائج الرئيسية:

1. التأثير على الإنتاجية: يعزز نظام ISO 9001:2015 الإنتاجية من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل النفايات، مع ارتباط معتدل وتأثير كبير.
2. التأثير على جودة المنتج: للنظام تأثير إيجابي قوي على تحسين جودة المنتجات، وهو أمر حيوي للحفاظ على المعايير التنافسية في صناعة الأغذية.
3. التأثير على رضا العملاء: يعزز تطبيق ISO 9001:2015 أيضاً رضا العملاء بشكل كبير، ويرجع ذلك على الأرجح إلى تحسين اتساق وجودة المنتجات.
4. التأثير على الابتكار: يعزز النظام الابتكار داخل الشركة، ويشجع على تطوير منتجات جديدة وتحسين العمليات، وهو أمر بالغ الأهمية للاستدامة والنمو على المدى الطويل.

## الخلاصة:

يؤكد اختبار الفرضية الرئيسية الرئيسية بأن نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 له تأثير ذو دلالة إحصائية على الأداء العام للشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد، بما في ذلك الإنتاجية والجودة ورضا العملاء والابتكار. تؤكد هذه النتائج على أهمية النظام في دفع كل من التحسينات التشغيلية والاستراتيجية داخل المنظمة.

توفر هذه النتائج للشركة دليلاً على فوائد ISO 9001:2015 وتعزز قيمة الاستمرار وربما توسيع تطبيقه عبر مجالات مختلفة من الأعمال.

## التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة والأثر الإيجابي لنظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001:2015 على مختلف جوانب أداء الشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد، يتم تقديم التوصيات التالية لزيادة تعزيز عمليات الشركة والحفاظ على التحسينات:

1. يجب على الشركة مواصلة التنفيذ الشامل لنظام ISO 9001:2015 في جميع الإدارات. نظراً لتأثيره الإيجابي على الإنتاجية وجودة المنتج ورضا العملاء والابتكار، فإن توسيع نطاق النظام يمكن أن يؤدي إلى مزيد من التحسينات التشغيلية.
2. لتعظيم فوائد نظام الأيزو، من الضروري الاستثمار في برامج التدريب والتطوير المستمرة للموظفين على جميع المستويات. التأكد من أن الموظفين على دراية جيدة بمبادئ وممارسات إدارة الجودة سيعزز قدرتهم على المساهمة في مبادرات التحسين المستمر.
3. نظراً للتأثير الإيجابي لنظام ISO على رضا العملاء، يجب على الشركة الاستفادة من ملاحظات العملاء كمدخل رئيسي لتطوير المنتجات وتحسين العمليات في المستقبل. إن الحفاظ هذا على ولاء العملاء فحسب، بل سيسمح أيضاً بعروض منتجات أكثر ابتكاراً تلبي متطلبات السوق المتطورة.
4. تشير النتائج إلى تأثير إيجابي لنظام الأيزو على الابتكار. لتعزيز بيئة أكثر ابتكاراً، يجب على الشركة تشجيع التعاون بين الإدارات وتبادل الأفكار. يمكن القيام بذلك من خلال ورش العمل أو مختبرات الابتكار أو الفرق المخصصة التي تركز على تطوير منتجات جديدة وتحسين العمليات.



5. للحفاظ على زخم التحسينات، يجب إجراء عمليات تدقيق داخلية وخارجية منتظمة لنظام الأيزو . ستساعد عمليات التدقيق هذه في تحديد مجالات الضعف والفرص لمزيد من التحسين، مما يضمن أن الشركة تتطور باستمرار وتحسن ممارسات إدارة الجودة الخاصة بها.
6. يوفر نظام ISO 9001:2015 بيانات قيمة حول مقاييس الأداء المختلفة. يجب على الشركة الاستفادة من هذه البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة واستراتيجية، لا سيما في المجالات المتعلقة بالكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية في السوق وتفضيلات العملاء.
7. نظرًا لأن رضا العملاء قد أظهر تحسنًا كبيرًا في إطار نظام ISO، فمن المستحسن أن تنفذ الشركة مبادرات الجودة التي تركز على العملاء، مثل عروض المنتجات المخصصة، وأوقات الاستجابة الأسرع، وجودة الخدمة المحسنة، لزيادة تعزيز ولاء العملاء وجذب أسواق جديدة.
8. يجب على الشركة قياس أدائها مقابل معايير صناعة الأغذية المحلية والدولية. وسيساعد ذلك على ضمان بقائها قادرة على المنافسة من حيث الجودة والابتكار والالتزام بأفضل الممارسات في السوق العالمية.
9. مع التأثير الإيجابي لمعيار ISO 9001:2015 على الكفاءة التشغيلية والابتكار، يجب على الشركة دمج مبادرات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات في إطار إدارة الجودة الخاص بها. لن يؤدي ذلك إلى تحسين المسؤولية البيئية والاجتماعية فحسب، بل سيعزز أيضًا الصورة العامة للشركة وينشد المستهلكين المهتمين اجتماعيًا.
10. أخيرًا، من الأهمية بمكان أن تجري الشركة مراجعات دورية لفعالية نظام ISO 9001:2015. يجب أن تقيم هذه المراجعات تأثير النظام على مؤشرات الأداء المختلفة والتأكد من استمرار توافقه مع الأهداف الاستراتيجية للشركة واتجاهات السوق.

من خلال اعتماد هذه التوصيات، يمكن للشركة العامة للصناعات الغذائية في بغداد البناء على النجاحات التي تحققت من خلال نظام ISO 9001:2015 وضمان النمو المستدام والابتكار ورضا العملاء.

#### المصادر

1. Agues, A., & Hajinoor, M. S. (2012). Lean production supply chain management as a driver towards enhancing product quality and business performance: Case study of manufacturing companies in Malaysia. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
2. Avella, L., & Vazquez-Bustelo, D. (2010). The multidimensional nature of production competence and additional evidence of its impact on business performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 30(6).
3. Carmignani, G. (2008). Process-based management: A structured approach to provide the best answers to the ISO 9001 requirements. *Business Process Management Journal*, 14(6).
4. Feng, M., Terziovski, M., & Samson, D. (2007). Relationship of ISO 9001 quality system certification with operational and business performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 19.
5. Hadidi, L., Assaf, S., & Akrawi, H. (2017). The effect of ISO 9001 implementation on customer satisfaction in engineering design services. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*.



6. Khanai, S. N., & Bharmanaikar, S. R. (2017). A study on the impact of ISO 9001:2015 QMS certifications on financial performance: A case study on Bemco Hydraulics Ltd. *International Journal of Management Studies & Research*, 5.
7. Kharub, M., & Sharma, R. (2018). An integrated structural model of QMPs, QMS, and firm's performance for competitive positioning in MSMEs. *Total Quality Management & Business Excellence*.
8. Kiew, P., Ismail, S., & Yusuf, A. (2016). Integration of Quality Management System in the Malaysian construction industry. *The Journal of Organizational Management Studies*.
9. Kohlbacher, M. (2010). The effects of process orientation: A literature review. *Business Process Management Journal*, 16(1).
10. Marhoobi, S., & Balcioglu, H. (2018). The impact of ISO 9001 Quality Management System implementation on employees: A case study of the Ministry of Civil Services in Oman. *International Journal of Economics, Commerce, and Management*.
11. Njobo, L. (2016). The effects of implementing quality management systems (QMS) on the performance of parastatals in Zimbabwe: The case of Zimbabwe Power Company (Munyati Station).
12. Neyestani, B. (2016). Effectiveness of Quality Management System (QMS) on construction projects. *Munich Personal RePEc Archive*.
13. Psomas, E., & Antony, J. (2015). The effectiveness of the ISO 9001:2015 quality management system and its influential critical factors in Greek manufacturing companies. *International Journal of Production Research*.
14. Psomas, E., & Pantouvakis, A. (2015). ISO 9001 overall performance dimensions: An exploratory study. *The TQM Journal*, 27(5), 519-531.
15. Rakha, A. H., & Abouzid, M. M. (2016). The impact of implementing Quality Management System (ISO 9001:2015) on the job performance of employees at Najran University. *Journal of Resources Development and Management*.
16. Salaheldin, S. I. (2009). Critical success factors for TQM implementation and their impact on the performance of SMEs. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 58(3).
17. Skrinjar, R., Bosilj-Vuksic, V., & Indihar-Stemberger, M. (2008). The impact of business process orientation on financial and non-financial performance. *Business Process Management Journal*, 14(5).
18. Stoyanova, D. (2016). Measuring the impact of Quality Management Systems on the costs of non-compliance. *Journal of Varna University of Economics*.
19. Tunjic Djuro, Kozina, G., & Primorac, D. (2016). Certification efficiency of Quality Management System in metal-processing industry according to standard ISO 9001 in the Republic of Croatia. *International Scientific Conference on Economic and Social Development*.



20. Velimirović, D., Velimirović, M., & Stanković, R. (2011). Role and importance of Key Performance Indicators measurement. *Serbian Journal of Management*, 6(1).
21. Wanza, L., Ntale, J., & Korir, K. (2017). Effects of quality management practices on the performance of Kenyan universities. *International Journal of Business and Management Review*.
22. Zimon, D., & Malindžák, D. (2017). Impact of implementation of standardized Quality Management Systems on the functioning of organizations in the textile industry.
23. Zimon, D. (2016). Analysis of the impact of standardized Quality Management System for the improvement of cooperation in the supply chain on the basis of small and medium-sized organizations. *Journal of Positive Management*, 7(2).
24. Zoga, I., & Pano, N. (2016). Effects and benefits from ISO certification in Albanian businesses. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 3.
25. IQVIA. (2020.). ISO 9001:2015 and the 8 quality management principles to take. Retrieved from <https://www.iqvia.com>
26. PECB. (2020.). ISO 9001: The ultimate QMS guide (basics, implementation, ISO templates). Retrieved from <https://pecb.com>
27. Biswas, P. (2018.). ISO 9001:2015 clause 10 improvement. Retrieved from <https://preteshbiswas.com>
28. PECB. (2020.). ISO 9001 implementation: A step-by-step guide. Retrieved from <https://pecb.com>