



اسم المقال: دور مرونة التصنيع في تعزيز رضا الزبون دراسة حالة في مجموعة شركات الكرونجي / محافظة كركوك

اسم الكاتب: رعد عدنان رؤوف، عبدالله محمد سليمان اسوادي

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3684>

تاريخ الاسترداد: 2026/05/13 16:05 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت. لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

[info@political-encyclopedia.org](mailto:info@political-encyclopedia.org)

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

المتاحة على الموقع <https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>





Journal of  
**TANMIYAT AL-  
RAFIDAIN**  
(*TANRA*)

A scientific, quarterly, international,  
open access, and peer-reviewed journal

Vol. 39, No. 128  
Dec., 2020

© University of Mosul |  
College of Administration and  
Economics, Mosul, Iraq.



*TANRA* retain the copyright of  
published articles, which is released  
under a "Creative Commons Attribution  
License for CC-BY-4.0" enabling the  
unrestricted use, distribution, and  
reproduction of an article in any  
medium, provided that the original  
work is properly cited.

**Citation:** A. Raouf, Raad and  
Iswadi Abdullah M. (2020). "Role  
of Manufacturing Flexibility in  
Enhancing the Client's Satisfaction-  
A Case Study on Al- Karwanji /  
Kirkuk. *TANMIYAT AL-  
RAFIDAIN*, 39 (128), 109-128,  
<https://doi.org/10.33899/tanra.2020.167371>

**P-ISSN: 1609-591X**

**e-ISSN: 2664-276X**

[tanmiyat.mosuljournals.com](http://tanmiyat.mosuljournals.com)

Research Paper

## Role of Manufacturing Flexibility in Enhancing the Customer's Satisfaction- A Case Study on Al-Karwanji / Kirkuk

Raad Adnan Raouf <sup>1</sup>; Abdullah M. Iswadi <sup>2</sup>

<sup>1&2</sup>Department of Industrial Management, College of Administration and Economics,  
University of Mosul

Corresponding author: Abdullah M. Iswadi, [meaad5810@gmail.com](mailto:meaad5810@gmail.com)

DOI: 10.33899/tanra.2020.167371

Article History: Received: 30/6/2020; Revised: 23/7 /2020; Accepted: 28/7/2020;  
Published: 1 /12 /2020.

### Abstract

*The research aims to identify the role of manufacturing flexibility as one of the basic ingredients necessary for survival and growth and achieving the competitive advantage of companies in enhancing customer satisfaction as the main goal of all companies in the business world today, due to the increasing intensity of competition and the pursuit of each company to distinguish from its competitors to attract new customers and retain existing customers To this end, the study problem was formulated through a set of questions, the most prominent of which is "What is the role of manufacturing flexibility in enhancing customer satisfaction?"*

*The research used the questionnaire form to obtain data related to the research field represented by the group of companies Krungi for soft drinks, juices and water located in the governorate of Kirkuk, and a hypothesis form was developed for the research which resulted in a set of hypotheses that have been validated using statistical methods, the most important of which is the Spearman correlation factor within the statistical program (AMOS) To measure the correlation, influence, and variability relationships between study variables, the study reached a set of conclusions, the most important of which are:*

*"There are a positive correlation and effect between the dimensions of manufacturing flexibility and customer satisfaction" and based on it were presented a set of proposals that contribute to the integrity of the research field.*

### Keywords

**Manufacturing Flexibility, Customer's Satisfaction**



# ورقة بحثية دور مرونة التصنيع في تعزيز رضا الزبون دراسة حالة في مجموعة شركات الكرونجي/محافظة كركوك

رعد عدنان رؤوف<sup>١</sup>؛ عبدالله محمد سليمان اسوادي<sup>٢</sup>  
<sup>٢&١</sup> جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم الإدارة الصناعية

مجلة

## تنمية الرافدين

(TANRA): مجلة علمية، فصلية،  
دولية، مفتوحة الوصول، محكمة.

المجلد (٣٩)، العدد (١٢٨)،  
كانون الاول ٢٠٢٠

© جامعة الموصل |

كلية الإدارة والاقتصاد، الموصل، العراق.



تحتفظ (TANRA) بحقوق الطبع والنشر للمقالات المنشورة، والتي يتم إصدارها بموجب ترخيص (Creative Commons Attribution) (CC-BY-4.0) الذي يتيح الاستخدام، والتوزيع، والاستنساخ غير المقيد وتوزيع للمقالة في أي وسيط نقل، بشرط اقتباس العمل الأصلي بشكل صحيح.

الاقتباس: رؤوف، رعد عدنان و اسوادي، عبدالله محمد سليمان (٢٠٢٠). "دور مرونة التصنيع في تعزيز رضا الزبون دراسة حالة في مجموعة شركات الكرونجي/ محافظة كركوك". تنمية الرافدين، ٣٩ (١٢٨)، ١٠٩-١٢٨

<https://doi.org/10.33899/tanra.2020.167371>

P-ISSN: 1609-591X  
e-ISSN: 2664-276X  
tanmiyat.mosuljournals.com

المؤلف المراسل: عبدالله محمد سليمان اسوادي ، [meaad5810@gmail.com](mailto:meaad5810@gmail.com)  
DOI: 10.33899/tanra.2020.167371

تاريخ المقالة: الاستلام: ٢٠٢٠/٦/٣٠؛ التعديل والتنقيح: ٢٠٢٠/٧/٢٣؛ القبول: ٢٠٢٠/٧/٢٣؛  
النشر: ٢٠٢٠/١٢/١.

### المستخلص

يهدف البحث التعرف على دور مرونة التصنيع بوصفها أحد المقومات الأساسية اللازمة للبقاء والنمو وتحقيق الميزة التنافسية للشركات في تعزيز رضا الزبون بوصفه الهدف الرئيس لكل الشركات في عالم الأعمال اليوم، بسبب ازدياد حدة المنافسة وسعي كل شركة للتميز عن منافسيها في سبيل جذب الزبائن الجدد والاحتفاظ بالزبائن الحاليين، وتحقيقاً لهذا الغرض تم صياغة مشكلة الدراسة من خلال مجموعة تساؤلات أبرزها "ما دور مرونة التصنيع في تعزيز رضا الزبون؟"

وقد استخدم البحث استمارة الاستبانة للحصول على البيانات المتعلقة بالميدان المبحوث المتمثلة بمجموعة شركات الكرونجي للمشروبات الغازية والعصائر والمياه الواقعة في محافظة كركوك ، وتم صياغة نموذج فرضي للبحث انبثقت عنه مجموعة من الفرضيات جرى التحقق من صحتها باستخدام الأساليب الإحصائية أهمها معامل ارتباط سبيرمان ضمن البرنامج الاحصائي (AMOS) لقياس علاقات الارتباط والتأثير والتباين بين متغيرات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

"وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابي معنوي بين أبعاد مرونة التصنيع وبين رضا الزبون" وعلى أساسها تم تقديم مجموعة من المقترحات التي تسهم في خدمة الميدان المبحوث.

### الكلمات المفتاحية

مرونة التصنيع، رضا الزبون

### المبحث الأول- منهجية البحث

#### أولاً : مشكلة البحث

يمثل تقديم منتجات ذات جودة عالية الهدف الأساس الذي تسعى معظم الشركات إلى تحقيقه ، ويعد هذا الهدف الدافع الأساس الذي تقوم من أجله الشركات على نحو عام ومجموعة شركات الكرونجي ميدان البحث بشكل خاص بمحاولة تعزيز كل ما من شأنه تحقيق رضا الزبون الذي يمثل المبتغى الأساسي الذي يجب أن تسعى الشركات للوصول إليه.

وقد تبلورت مشكلة البحث من خلال تحديد الفجوات الآتية:

#### أولاً : الفجوة المعرفية

من خلال اطلاع الباحثين على الدراسات المرجعية التي تناولت متغيرات البحث الحالي ومنها دراسات (Al-Azawi&Al-Sabawi,2019) ، (Fernandez,( 2012, 3) )، (Humaidy,2018) استشف الباحثان وجود فجوة معرفية، إذ لم تختبر الدراسات السابقة ( في حدود اطلاع الباحثين) قدرة مرونة التصنيع في تعزيز رضا الزبون، وإنما تم تناول أحد هذين المتغيرين وعلاقته بمتغيرات أخرى ، حيث لم تتطرق الدراسات المرجعية إلى دور مرونة التصنيع في تعزيز رضا الزبون على الرغم من العلاقة المنطقية بينهما على اعتبار أن مرونة التصنيع تسمح بتلبية رغبات الزبون في الحصول على المواصفات التي يرغب وجودها في المنتج، الأمر الذي يسهم في تعزيز حالة الرضا لديه ،وبالتالي فالبحث الحالي يمثل إسهاماً في ردم تلك الفجوة.

#### ثانياً: الفجوة الميدانية

تأشّر لدى الباحثين ومن خلال الزيارات الاستطلاعية التي قاما بها لمجموعة شركات الكرونجي في محافظة كركوك للفترة (٢٠١٩/١١/١٧ - ٢٠١٩/١١/٢٤) رغبة الشركات وسعيها الجاد لتحقيق أعلى درجات الرضا للزبون مستندة إلى ما تمتلكه من مقومات مرونة التصنيع من مكائن ومعدات تتسم بقدرتها الكبيرة في تنويع المنتجات بحسب طلبات الزبائن ، ولذلك يحاول الباحثان اختبار دور مرونة التصنيع في تعزيز رضا الزبون، واتساقاً مع ما تقدم فإن طرح التساؤلات المؤشرة أدناه يمكن أن تسهم في تحديد المشكلة

١- هل تمتلك الشركات المبحوثة مقومات مرونة التصنيع ؟

٢- هل هناك تصور واضح لدى العاملين في الشركات المبحوثة عن مستويات الرضا لزبائن الشركات؟

٣- ما دور مرونة التصنيع في تعزيز رضا الزبون؟

#### ثانياً: أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث الحالي ضمن الجوانب الآتية:

١. الجانب النظري: تتجسد أهمية البحث أكاديمياً في أهمية المتغيرات التي تناولها بهدف إثراء مكتبة جامعة الموصل بصورة خاصة والمكتبات العراقية بصورة عامة بالمفاهيم الحديثة ضمن إطار نظري وتطبيقي لعلاقة رضا الزبون في ظل مرونة التصنيع.
٢. الجانب الميداني: تقديم إطار نظري وتطبيقي للشركة المبحوثة حول الية استخدام مرونة التصنيع لتعزيز رضا الزبون من خلال توضيح علاقة الارتباط والأثر بين مرونة التصنيع بأبعاده (مرونة العميلة ، مرونة المكانن والالات، المنتج، الحجم ) ورضا الزبون.

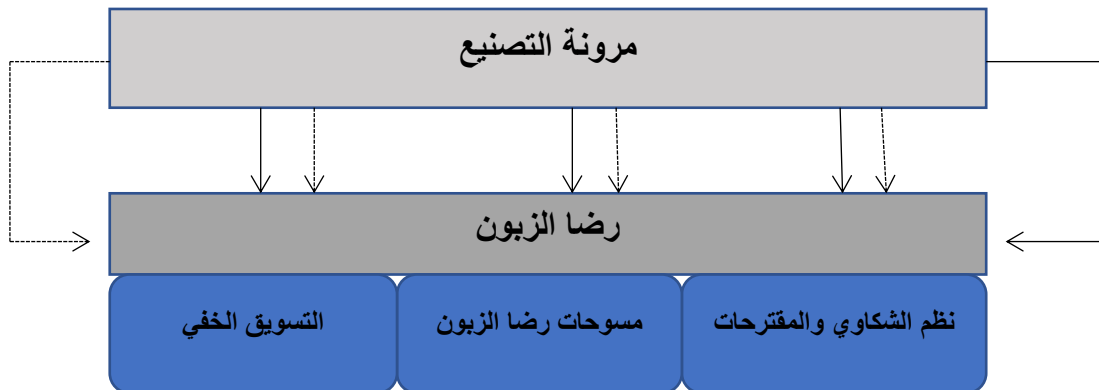
#### ثالثاً: أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل بما يأتي:

١. وضع إطار نظري يوضح متغيرات البحث المتمثلة بالمرونة التصنيعية ورضا الزبون عن المنتجات المقدمة له في ظل اعتماد تلك الأبعاد.
٢. وصف وتشخيص مستوى تحقق متغيرات البحث المتمثلة بـ (مرونة التصنيع ورضا الزبون)
٣. بيان تأثير مرونة التصنيع في رضا الزبون.

#### رابعاً: مخطط البحث الافتراضي:

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث، بناء مخطط افتراضي يعبر عن العلاقة بين المتغيرات الرئيسية والفرعية، التي تشير إلى تصورات وإجابات أولية لفرضياتها، إذ يشمل المخطط مجموعة العلاقات المنطقية التي قد تكون في صورة كمية أو كيفية، وتجمع معها الملامح الرئيسة للواقع الذي تهتم به، ولقد تبنى البحث في دراسته العلاقة والتأثير بين مرونة التصنيع ورضا الزبون، ويبين الشكل (١) مخطط البحث الافتراضي.



شكل (١) مخطط البحث الافتراضي

## المبحث الأول- مرونة التصنيع

### أولاً: مفهوم مرونة التصنيع

مرونة التصنيع هي القدرة على مواجهة الظروف والمتطلبات البيئية المتغيرة للعملية والتكيف معها (Nilsson., 1995:16). وأشار (Abdul-Kareem,2019,451) إلى أنها قدرة الشركة على مواجهة المنافسة من خلال إمكانية إجراء التغييرات سواءً في العاملين أو عمليات الإنتاج أو تغيير المنتجات بالشكل الذي يحقق أعلى رضا للزبون وبأقل كلفة للمنتج و بأعلى جودة. القدرة على إنتاج تشكيلة كبيرة أو واسعة من المنتجات في ظل الظروف المتغيرة للأسواق وتغييرات في طلبات الزبائن (AI-Azawi&AI-Sabawi,2019,219). هي إحدى طرائق تحسين جودة الأداء وجودة المنتجات أو هي القدرة على تطوير واختيار البدائل لموقف معين أو قدرة نظام التصنيع على تطوير واختيار البدائل لإنتاج منتجات متنوعة تواكب متطلبات السوق (Nayak.,at al.,2013,29).

### ثانياً: أهمية مرونة التصنيع

ازدادت أهمية مرونة التصنيع في إدارة الإنتاج والعمليات بسبب طبيعة التغيير الذي حدث في بيئة الأعمال والتي أثرت في شكل المنافسة ، والتي تعتمد بشكل كبير على التحسين المستمر للخصائص التقنية للمنتجات استجابة لمتطلبات الزبائن المختلفة، التي تسمح للشركة بالاستجابة أو الاستعداد للتكيف مع الظروف المتغيرة ، إذ إن الظروف المتغيرة هنا قد تكون سرعة التغيير في احتياجات الزبائن أو التقلبات في توافر المواد الخام (Beckman, 2008, 383-384).

وأضاف ( Al-Lamy,2014,61) بأن أهمية مرونة التصنيع تتمثل بالآتي:

- ١- زيادة قدرة الشركة في الاستجابة للتغيرات المختلفة التي تحصل في بيئة الأعمال من خلال قابلية نظام الإنتاج على التكيف مع الظروف الجديدة.
- ٢- مساهمة أبعاد مرونة التصنيع في المحافظة على نتائج الأداء النهائي لنظام الإنتاج وبالشكل الذي يؤدي إلى تعزيز القدرة التنافسية للشركة.
- ٣- محافظة مرونة التصنيع على الكلفة والوقت عند إجراء تغيير في نظام الإنتاج سواء كان في زيادة حجم الإنتاج أو إضافة منتجات جديدة
- ٤- تمكن الشركة من مواجهة المنافسة التي تحصل في بيئة الأعمال من خلال مواكبة التطورات عبر تقديم منتجات جديدة أو تحديث المنتجات الحالية.
- ٥- تمنح نظام الإنتاج القدرة على تجاوز العطلات أو التوقفات التي تحصل في بعض أجزاء أو مواقع الإنتاج عبر استخدام معدات أو مسارات بديلة وبالتالي الاستمرار في عملية الإنتاج.

### ثالثا: أهداف مرونة التصنيع

- من خلال زيادة المرونة في مجال التصنيع يمكن تحقيق الأهداف الآتية (Ngamsirijit, 2008, 38-39)
1. تطوير فهم شامل عن التخطيط الإستراتيجي والخطط التشغيلية الحالية وتحديد المخاوف عند تنفيذ عمليات التصنيع.
  2. تحليل القضايا الرئيسية أو آليات حاسمة لأداء المرونة و القضايا الأخرى المتعلقة بتحسين المرونة مثل العقبات والقدرات.
  3. تطوير واختبار إطار صنع القرار وأداة تقديم القرار والعوامل الرئيسية التي يتعين مراعاتها من أجل تسهيل تحسين المرونة.

وأضاف (Nayak.,at al.,2013:34) الأهداف الآتية

- 1- سهولة تحويل الأجزاء واستخدام الامتة المبرمجة
- 2- تقليل وقت التهيئة والإعداد وصفوف الانتظار، إذ تكون الآلات جاهزة للمعالجة
- 3- تقليل المخزون تحت الصنع إلى حوالي ٧٠%، لأن عمليات التصنيع تكون جاهزة فور انتهاء القطعة السابقة.
- 4- يسمح بالاستجابة بشكل أسرع للمنتجات الجديدة والتغيير في الطلب وإنجاز العمليات الضرورية.
- 5- تقليل الكلف نتيجة السرعة في إنجاز العمليات وتحسين المركز التنافسي للشركة.
- 6- يهدف لإنتاج منتجات متنوعة وبأحجام متوسطة وبسرعة مناسبة وبجودة مناسبة.

### رابعا: أبعاد مرونة التصنيع

#### 1- مرونة العملية Process flexibility

تعني خطط وعمليات مختلفة لإنتاج الجزء نفسه (المنتج)، مما يعني القدرة على تغيير ترتيب عمليات الإنتاج (Al-Azawi&Al-Sabawi,2019,216)، فهي تشير إلى القدرة على إجراء تغيير أثناء عملية الإنتاج لتوفير منتجات مختلفة بأقل قدر من التأخير ، وهذا يعني تقديم مجموعة مختلفة من المنتجات المحددة باستخدام مواد مختلفة وأساليب عمل مختلفة، وإن الغرض من مرونة العملية لتقليل أحجام مجموعات الإنتاج وتقليل تكاليف المخزون (Parker & Wirth, 1998, 430-433) . ويعرف كل من (Stockton & Bateman, 1995, 28) مرونة العملية على أنها مجموعة من الأنواع المختلفة من المنتجات التي يمكن لنظام الإنتاج توفيرها من دون إعداد وتحضير أوليين.

#### 2- مرونة الحجم Volume flexibility

يمكن تعريف مرونة الحجم على أنها تعبير عن قدرة نظام التصنيع على العمل بشكل مريح على مستويات مختلفة من إجمالي الإنتاج ، مما يسمح للشركة بزيادة أو خفض إجمالي حجم الإنتاج بطريقة مناسبة للتغيير في

طلب الزبائن (Sethi and Seth, 1990) . وتعرف على أنها القدرة على تغيير مستويات المخرجات بمعنى استيعاب أكبر عدد من الزبائن وكذلك تقديم منتجات أكثر بحيث تكفي كل احتياجات الزبائن (Mahmood,2016,70)

### ٣- مرونة المكين Flexibility machines

ويشير (Khoobiyan, et al.,2017,558) إلى مرونة المكين على أنها القدرة على أداء مختلف العمليات عن طريق ذات الماكينة دون الحاجة إلى إنفاق الكثير من الوقت والكلفة للانتقال من عملية واحدة إلى أخرى. في حين عرفها (Pramod and Garg, 2006, 200) على أنها تشير إلى الأنواع المختلفة من العمليات التي يمكن أن تقوم بها الماكينة من دون الحاجة إلى بذل جهود غير ممكنة للتبديل من عملية إلى أخرى.

### ٤- مرونة المنتج Product flexibility

وتشير مرونة المنتج إلى السهولة التي يمكن بها تغيير المواصفات التي أدخلت حديثاً على المنتجات الحالية ، بوصفها منتجاً جديداً إذا كانت خصائصها الوظيفية غير متماثلة مع خصائص أي منتج آخر صنع سابقاً (Bemmel, 2003, 60).

### ٥- مرونة المنتج الجديد New Product Flexibility

يشير إلى المنتجات الجديدة التي أدخلت من نظام الإنتاج ، والتي تتميز بعدم التجانس ودون أن يتحمل نظام الإنتاج تكاليف نقل عالية عند التبديل من منتج إلى آخر، أو التأثير على نتائج الأداء الكلي لنظام الإنتاج. يعكس مفهوم المنتج الجديد المنتج الذي له خصائص وظيفية تختلف عن المنتجات الحالية (AI- (Faraan,2007,60

### ٦- مرونة مزيج المنتجات Mix flexibility

ويعبر عن القدرة على تصنيع منتجات متعددة بالمقدار نفسه من الطاقة. نلاحظ هنا التركيز على علاقة الطاقة بمرونة المزيج (Goyal & Netessine, 2010, 2) . وركز (Slack & Correa, 1992, 85) على الوقت بوصفه عنصراً مهماً يرتبط بمرونة المزيج وبأنه قادر على توفير تنوعاً كبيراً من المنتجات في مدة زمنية محددة.

### المبحث الثاني: رضا الزبون

#### أولاً: مفهوم رضا الزبون

عرف الرضا في ضوء الحكم الموضوعي الذي يقوم به الزبون بغض النظر عن الحالة الداخلية والنفسية للشخص التي تؤدي دوراً مهماً في تحديد مستوى الرضا (نجد، ٢٠٠٦، ٥٤-٥٥) . هو مقياس لكيفية تجميع الاحتياجات والرغبات لتتفوق توقعات الزبائن و لا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا كان لدى الشركة علاقات جيدة مع جميع اصحاب العلاقة في سوق الأعمال (AL-Afandy,2018,43)

### ثانياً: أهمية رضا الزبون

يعد رضا الزبون أهم الأولويات التي تسعى الشركات لتحقيقها، لأنه يعد أحد الضمانات الأساسية لبقائها، والتعرف على حاجات الزبائن وتحقيق رضاهم، ويمكن الشركات من الحصول على مركز تنافسي قوي، ويظهر هذه العناية بالدراسات الخاصة بالزبون، ويمكن إبراز أهمية رضا الزبائن في النقاط الآتية: (الافندي، ٢٠١٨، ٤٣)

- ١- تمكين الشركة من البقاء والاستمرار في السوق وتحقيق الربحية عن طريق كسب رضا الزبائن
- ٢- رضا الزبائن عن منتجات الشركة يعزز من قرار العودة للتعامل معها وبالتالي تكرر الشراء، مما يخلق ولاء لدى الزبون لمنتجات الشركة.

### ثالثاً: خطوات تحقيق رضا الزبون

يتأثر رضا الزبون بشكل كبير بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية، إذ إن عملية تغيير رضا الزبون وعدم رضاه يستلزم من الشركات التي تعتني بالزبون وبكيفية إرضائه إيجاد طرائق لمراقبة الرضا وقياسه وبشكل دقيق ومستمر لارتباط رضا الزبون باستمرار الشركة وبقائها وتحقيق أرباحها على المدى البعيد، وخطوات تحقيق الرضا تتمثل بالآتي: (Hamad,2018,475)

- ١- فهم حاجات الزبون: ومعناه اتصال الشركة الدائم بالزبون سواء الحالي أو المحتمل لمعرفة العوامل التي تحدد السلوك الشرائي لهذا الزبون.
- ٢- التغذية العكسية للزبون : وتتمثل في الطرائق والأساليب التي يستخدمها المسوقون لتعقب آراء الزبون عن الشركة لمعرفة مدى تلبيةها لتوقعاته.
- ٣- القياس المستمر : أي قيام الشركة بإنشاء برنامج خاص لقياس رضا الزبون مثل نظام ( customer satisfaction matrices) لتتبع رضا الزبون طوال الوقت بدلا من معرفة تحسين أداء الشركة في وقت معين.

### رابعاً: أبعاد رضا الزبون

#### ١- نظم الشكاوى والمقترحات

تعمل الشركة الموجهة للزبون على تسهيل قدرة زبائنها لتقديم اقتراحاتهم وشكاوهم عن طريق إنشاء خطوط اتصال هاتفية مجانية ، فضلاً عن استخدام البريد الإلكتروني من خلال الموقع الإلكتروني لتحقيق السرعة والاتصالات في اتجاهين. في النهاية ، تجد هذه الشركات أن عددًا صغيراً من الزبائن الذين تتعامل معهم لا يكلف الشركة كثيراً ، لكنهم يحققون أرباحاً عالية. هذا ناتج عن طبيعة الخدمات ونظام توزيع المنتجات المقدمة لهؤلاء الزبائن، إذ كانت تكاليفهم أقل موازنة بالإيرادات المحققة ، وبناءً على هذه النتيجة ، لجأت الكثير من

الشركات إلى التغيير نحو التسويق عبر الهاتف أو الإنترنت بوصفها وسيلة حديثة ومتطورة لخدمة عدد من الزبائن (AL-tae,2009,25).

### ٢- مسوحات رضا الزبون

أظهرت الدراسات أن هناك عملية واحدة من كل أربع عمليات يقوم بها الفرد لإظهار أن الزبون غير راضٍ، ولكن عدد الزبائن غير الراضين في تقديم الشكاوى والمقترحات لا يتجاوز ٥%. وبالتالي، فإن معظم الزبائن يغيرون هذه الشركات التي يتعاملون معها أو يطلبون منتجات أقل منهم. لذلك فإن أنظمة الشكاوى والاقتراحات ليست جيدة بوصفها أداة لقياس رضا الزبائن ووفقاً لذلك استخدمت الشركات الاستطلاعات التي تتم بشكل مباشر عن طريق استكمال الاستبيانات الدورية، على سبيل المثال (أربع مرات في السنة) لقياس رضا الزبائن، ومدى قناعة الزبون ورضاه عن ذلك أم لا. (Kotler, 2000, 47).

### ٣- التسوق الخفي

يمكن للشركة استخدام الأفراد الذين يعملون بوصفهم مشترين وإبلاغ الإدارة عن نقاط القوة والضعف التي يلاحظونها من تجربتهم، يجب على المديرين أنفسهم المساهمة بهذه الطريقة من وقت لآخر، وترك مكاتبهم لعرض أماكن مبيعات الشركة وأماكن بيع المنافسين دون الكشف عن هوياتهم، وإعداد العلاجات التي يرونها، من الممكن أيضاً إجراء اتصالات من الخارج مع هواتف الشركة لمعرفة كيفية التعامل مع الأسئلة والشكاوى ومدى سرعة الاستجابة رداً على الزبائن. (AL-Mohtady,2002,65).

### بحث الثالث: الجانب الميداني

#### أولاً: وصف متغيرات البحث وتشخيصها

يتضمن هذا المبحث وصف جميع متغيرات البحث وتشخيصها من أجل الوقوف على نقاط القوة والضعف في الشركة المبحوثة، وذلك وفق الآتي:

#### ١- وصف أبعاد مرونة التصنيع وتشخيصها

أ- مرونة العملية: تشير النتائج الواردة في الجدول (١) إلى أن إجابات المبحوثين حول مرونة العملية بكافة متغيراته ( $X1 - X5$ ) أخذت جانب الاتفاق وبنسبة (٨٥,٦%) وبوسط حسابي (٤,٢٨٩) وانحراف معياري (٠,٧٢١)، في حين حصلت الإجابات المحايدة على نسبة (٣,٨%) في حين شكلت نسبة الإجابات السلبية غير المتفق عليها (١٠,٤%)، وبما أن الإجابات أخذت اتجاه الاتفاق فإن المتغير الذي أسهم في إغناء نسبة الاتفاق هو ( $X1$ ) والذي ينص على (يمكن لنظام الانتاج تقديم مجموعة من المنتجات من دون تهيئة وإعداد مسبقين) والذي حقق أعلى نسبة اتفاق تقدر

(٨٥,٨%) وبوسط حسابي (٤,٣٢٧) وانحراف معياري (٠,٦٣٤) ، وهذا يدل على أن الشركة المبحوثة تقوم بإنتاج منتجات متنوعة دون عملية تهيئة مسبقة.

الجدول (١): يبين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول مرونة العملية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										المتغيرات
		١ اتفق بشدة		٢ اتفق		٣ محايد		٤ اتفق		٥ اتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
٠,٦٣٤	٤,٣٢٧	٦	١٨	٤,٦	١٤	٣,٦	١١	٢٧,٥	٨٣	٥٨,٣	١٧٦	X1
٠,٦٨٢	٤,٢٩٨	٥,٣	١٦	٥,٣	١٦	٣,٦	١١	٢٥,٨	٧٨	٥٩,٩	١٨١	X2
٠,٧٩٧	٤,٢٨٤	٥	١٥	٥,٦	١٧	٤,٣	١٣	٢٦,٢	٧٩	٥٨,٩	١٧٨	X3
٠,٨٢٢	٤,٢٧٤	٤	١٢	٦,٦	٢٠	٣,٦	١١	٢٤,٢	٧٣	٦١,٦	١٨٦	X4
٠,٦٧١	٤,٢٦٤	٤,٣	١٣	٥,٦	١٧	٤,٣	١٣	٣٠,٨	٩٣	٥٥	١٦٦	X5
٠,٧٢١	٤,٢٨٩	٤,٩	١٥	٥,٥	١٧	٣,٨	١٣	٢٦,٩	٨٣	٥٨,٧	١٧٨	المعدل
						١٠,٤	٣,٨			٨٥,٦		المجموع

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS)

ب- مرونة الحجم: تشير النتائج الواردة في الجدول (٢) إلى أن إجابات المبحوثين حول مرونة الحجم بكافة متغيراته (X6 – X9) أخذت جانب الاتفاق ونسبة (٨٥,٥%) وبوسط حسابي (٤,٢٨٤) وانحراف معياري (٠,٧٢٨)، في حين حصلت الإجابات المحايدة على نسبة (٤,٥%)، في حين شكلت نسبة الإجابات السلبية غير المتفق عليها (٩,٧%)، وبما أن الاجابات أخذت اتجاه الاتفاق فإن المتغير الذي أسهم في إغناء نسبة الاتفاق هو (X6) والذي ينص على الآتي (يمكن تحقيق ربحية عند إنتاج أحجام مختلفة) والذي حقق أعلى نسبة اتفاق تقدر (٨٥,٨%) وبوسط حسابي (٤,٣٢٤) وانحراف معياري (٠,٦١١).

الجدول (٢): يبين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول مرونة الحجم

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة								المتغيرات		
		اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
٠,٦١١	٤,٣٢٤	٣	٩	٦,٣	١٩	٥	١٥	٣٦,٨	١١١	٤٩	١٤٨	X6
٠,٧٨٨	٤,٣٠٧	٤,٣	١٣	٥,٦	١٧	٤,٦	١٤	٢٥,٨	٧٨	٥٩,٦	١٨٠	X7
٠,٧٥٣	٤,٢٢٥	٣,٦	١١	٦	١٨	٤,٦	١٤	٢٥,٨	٧٨	٥٩,٩	١٨١	X8
٠,٧٦١	٤,٢٨١	٤	١٢	٦,٣	١٩	٤	١٢	٢٩,١	٨٨	٥٦,٦	١٧١	X9
		٣,٧		٦		٤,٥		٢٩,٣		٥٦,٢		المعدل
٠,٧٢٨	٤,٢٨٤			٩,٧		٤,٥		٨٥,٥				المجموع

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS)

ج- مرونة المكان: تشير النتائج الواردة في الجدول (٣) إن إجابات المبحوثين حول مرونة المكان بكافة متغيراته (X10 - X14) أخذت جانب الاتفاق وبنسبة (٨٦,٥%) وبوسط حسابي (٤,٣٢٥) وانحراف معياري (٠,٨٣٢)، بينما حصلت الاجابات المحايدة على نسبة (٣,٨%) في حين شكلت نسبة الاجابات السلبية غير المتفق عليها (٩,٥%)، وبما أن الإجابات أخذت اتجاه الاتفاق فان المتغير الذي أسهم في إغناء نسبة الاتفاق هو (X13) والذي ينص على (يمكن للمكان الانتقال من عملية إلى أخرى دون تحمل كلف تشغيل إضافية) والذي حقق أعلى نسبة اتفاق تقدر (٨٧,٤%) وبوسط حسابي (٤,٣٦٠) وانحراف معياري (٠,٧٣٢).

الجدول (٣): يبين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول مرونة المكان

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة								المتغيرات		
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
٠,٨٨١	٤,٣٤٧	٣,٦	١١	٦,٦	٢٠	٢,٦	٨	٢٥,٥	٧٧	٦١,٦	١٨٦	X10
٠,٨٦٤	٤,٣١١	٤	١٢	٥,٦	١٧	٤,٦	١٤	٢٦,٨	٨١	٥٨,٩	١٧٨	X11
٠,٨٥٥	٤,٣٢٤	٣,٦	١١	٦	١٨	٤,٣	١٣	٢٦,٥	٨٠	٥٩,٦	١٨٠	X12
٠,٧٣٢	٤,٣٦٠	٣,٣	١٠	٥,٦	١٧	٣,٦	١١	٢٦,٥	٨٠	٦٠,٩	١٨٤	X13
٠,٨٢٩	٤,٢٨٤	٣,٣	١٠	٦,٣	١٩	٤	١٢	٣١,٥	٩٥	٥٥	١٦٦	X14
٠,٨٣٢	٤,٣٢٥	٣,٥		٦,٠		٣,٨		٢٧,٣		٥٩,٢		المعدل

		٩,٥	٣,٨	٨٦,٥	المجموع
--	--	-----	-----	------	---------

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS)

د- مرونة المنتج: تشير النتائج الواردة في الجدول (٤) إلى أن إجابات المبحوثين حول مرونة المنتج بمتغيراته كافة (X15 – X18) أخذت جانب الاتفاق وبنسبة (٨٦,٥%) وبوسط حسابي (٤,٢٩٤) وانحراف معياري (٠,٨٥٨)، بينما حصلت الإجابات المحايدة على نسبة (٤,٥%) في حين شكلت نسبة الإجابات السلبية غير المتفق عليها (٩%)، وبما أن الإجابات أخذت اتجاه الاتفاق فإن المتغير الذي أسهم في إغناء نسبة الاتفاق هو (X17) والذي ينص على الآتي (لا يتأثر أداء نظام التصنيع بالتغير في تصميم المنتجات) والذي حقق أعلى نسبة اتفاق تقدر (٨٦,٨%) وبوسط حسابي (٤,٣٦٠) وانحراف معياري (٠,٧٧٤).

الجدول (٤): يبين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول مرونة المنتج

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										
		اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
٠,٩٩٤	٤,٢٣١	٣,٣	١٠	٦,٣	١٩	٤	١٢	٣٦,٨	١١١	٤٩,٧	١٥٠	X15
٠,٨٥٣	٤,٣١٧	٣	٩	٦,٣	١٩	٤,٣	١٣	٢٨,٨	٨٧	٥٧,٦	١٧٤	X16
٠,٧٧٤	٤,٣٦٠	٢,٨	٨	٥,٦	١٧	٥	١٥	٢٦,٥	٨٠	٦٠,٣	١٨٢	X17
٠,٨١١	٤,٢٧١	٣,٣	١٠	٥,٦	١٧	٤,٣	١٣	٣٤,١	١٠٣	٥٢,٦	١٥٩	X18
		٣,١		٥,٩		٤,٤		٣١,٥		٥٥,٠		المعدل
٠,٨٥٨	٤,٢٩٤				٩	٤,٤					٨٦,٥	المجموع

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS)

## ٢- وصف أبعاد رضا الزبون وتشخيصها

أ- شكاوي الزبائن: تشير النتائج الواردة في الجدول (٥) إلى أن إجابات المبحوثين حول شكاوي الزبائن بمتغيراته كافة (X45 – X48) أخذت جانب الاتفاق وبنسبة (٨٦,٧%) وبوسط حسابي (٤,٣٢٥) وانحراف معياري (٠,٩٣٥)، بينما حصلت الإجابات المحايدة على نسبة (٣,٧%) في حين شكلت نسبة الإجابات السلبية غير المتفق عليها (٩,٤%)، وبما أن الإجابات أخذت اتجاه الاتفاق فإن المتغير الذي

أسهم في إغناء نسبة الاتفاق هو (X47) والذي ينص على الآتي (يتم فتح صندوق الشكاوى دوريا من قبل لجنة متخصصة لهذا الغرض) والذي حقق أعلى نسبة اتفاق تقدر (٨٧,٨%) وبوسط حسابي (٤,٣٨٤) وانحراف معياري (٠,٨٨٥).

جدول (٥): يبين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المبحوثين حول شكاوى الزبائن

مقياس الاستجابة													
المتغيرات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الانحراف الوسط الحسابي المعياري		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
X45	١٦٩	٥٦	٩٣	٣٠,٨	١٠	٣,٣	١٨	٦	١٢	٤	٤,٢٨٨	٠,٩٦٤	
X46	١٧٣	٥٧,٣	٨٧	٢٨,٨	١٠	٣,٣	٢١	٧	١١	٣,٦	٤,٢٩١	٠,٩٩٨	
X47	١٨٨	٦٢,٣	٧٧	٢٥,٥	١٣	٤,٣	١٣	٤,٣	١١	٣,٦	٤,٣٨٤	٠,٨٨٥	
X48	١٨١	٥٩,٩	٨١	٢٦,٨	١٢	٤	١٧	٥,٦	١١	٣,٦	٤,٣٣٧	٠,٨٩٣	
المعدل		٥٨,٨		٢٧,٩		٣,٧		٥,٧		٣,٧		٤,٣٢٥	٠,٩٣٥
المجموع		٨٦,٧				٣,٧		٩,٤					

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS)

ب- مسوحات رضا الزبائن: تشير النتائج الواردة في الجدول (٦) إلى أن إجابات المبحوثين حول مسوحات الزبائن بمتغيراته كافة (X49 – X52) أخذت جانب الاتفاق وبنسبة (٨٦,٤%) وبوسط حسابي (٤,٣٣٠) وانحراف معياري (٠,٨١٣)، بينما حصلت الاجابات المحايدة على نسبة (٣,٧%) في حين شكلت نسبة الاجابات السلبية غير المتفق عليها (٩,٧%)، وبما أن الإجابات أخذت اتجاه الاتفاق فان المتغير الذي أسهم في إغناء نسبة الاتفاق هو (X50) والذي ينص على (تتصل الشركة هاتفيا بعينة عشوائية من زبائننا للوقوف بشكل مستمر على درجة رضاهم) والذي حقق أعلى نسبة اتفاق تقدر (٨٦,٧%) وبوسط حسابي (٤,٣٧٤) وانحراف معياري (٠,٧٣٢).

الجدول (٦): يبين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المبحوثين حول مسوحات رضا الزبون

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										
		اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
٠,٧٣٦	٤,٣٠٦	٤	١٢	٦	١٨	٣,٦	١١	٢٨,٥	٨٦	٥٧,٩	١٧٥	X49
٠,٧٣٢	٤,٣٧٤	٤	١٢	٥,٦	١٧	٣,٦	١١	٣٠,١	٩١	٥٦,٦	١٧١	X50
٠,٨٤٥	٤,٣٤٤	٣,٦	١١	٦	١٨	٣,٦	١١	٢٥,٨	٧٨	٦٠,٩	١٨٤	X51
٠,٩٤٢	٤,٢٩٨	٣,٣	١٠	٦,٦	٢٠	٤	١٢	٢١,٥	٦٥	٦٤,٦	١٩٥	X52
		٣,٧		٦		٣,٧		٢٦,٤		٦٠		المعدل
٠,٨١٣	٤,٣٣٠					٩,٧		٣,٧		٨٦,٤		المجموع

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS)

ج- التسويق الخفي: تشير النتائج الواردة في الجدول (٧) إلى أن إجابات المبحوثين حول التسويق الخفي بمتغيراته كافة (X53 – X56) أخذت جانب الاتفاق وبنسبة (٨٨%) وبوسط حسابي (٤,٣٨٧) وانحراف معياري (٠,٨٦٨)، بينما حصلت الاجابات المحايدة على نسبة (٣,٨%) في حين شكلت نسبة الاجابات السلبية غير المتفق عليها (٧,٩%)، وبما أن الاجابات أخذت اتجاه الاتفاق فإن المتغير الذي أسهم في إغناء نسبة الاتفاق هو (X55) والذي ينص على ما يأتي (تستعين الشركة بأشخاص ذو خبرة من خارج الشركة يتقصدون شخصيات زبائن يتعاملون مع العاملين في الشركة لتقييم منتجاتهم) والذي حقق أعلى نسبة اتفاق تقدر (٨٩,١%) وبوسط حسابي (٤,٤٢٣) وانحراف معياري (٠,٧٦٦).

الجدول (٧): يبين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المبحوثين حول التسويق الخفي

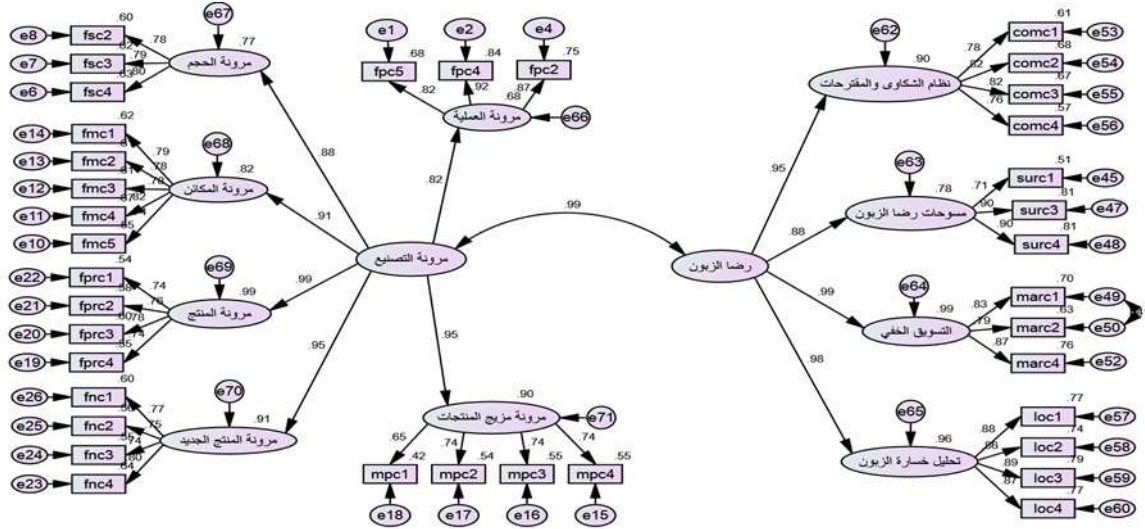
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										
		اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	

0,821	4,341	3,6	11	0,3	16	4,6	14	26,2	79	60,3	182	X53
0,992	4,377	0	10	3,3	10	4	12	24,0	74	63,2	191	X54
0,766	4,423	4,3	13	3	9	3,6	11	20,0	77	63,6	192	X55
0,896	4,410	4,6	14	3	9	3,3	10	23,0	71	60,6	198	X56
المعدل		4,3	3,6	3,8	24,9	63,1						
0,868	4,387	7,9		3,8		المجموع 88						

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS)

ثانيا: اختبار فرضيات البحث

1- اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ارتباط معنوي بين مرونة التصنيع ورضا الزبون على المستوى الكلي والجزئي عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ).

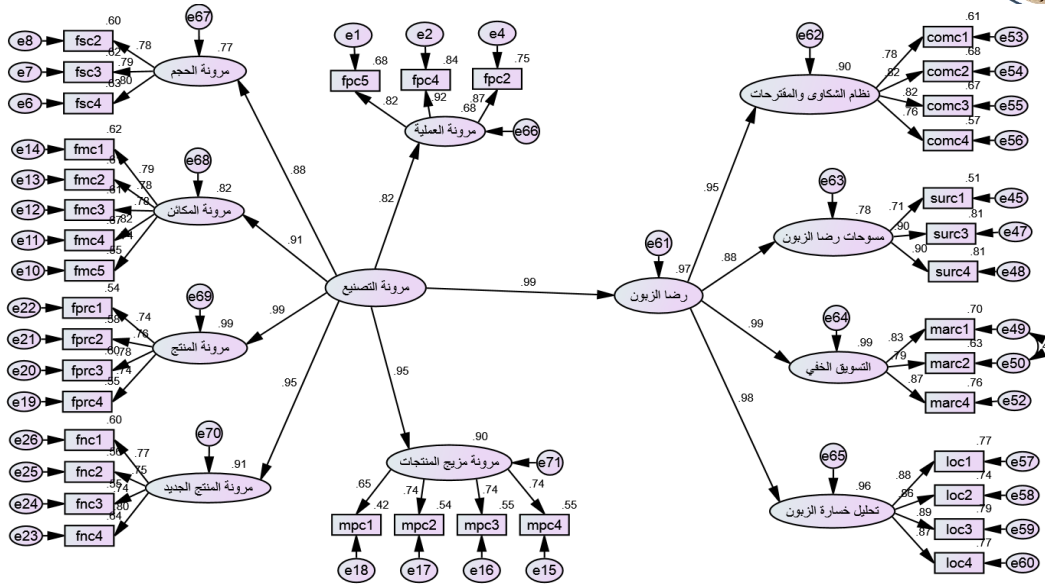


الشكل (2): الفرضية الأولى (علاقة الارتباط) بين رضا الزبون ومرونة التصنيع

ويوضح الجدول (8) قيم المعلمات المرتبطة بالأنموذج التي عن طريقها يتم قبول الفرضية الأولى قيد الدراسة الحالية أو رفضها:

جدول (8): تحليل الارتباط الخاص بالفرضية الأولى

Estimate	المتغيرات المؤثر بها	مسار التأثير	المتغيرات المؤثرة
0.986	رضا الزبون	↔	مرونة التصنيع



وبعد الاطلاع على معطيات الجدول (٨) اتضح أن هناك علاقة ارتباط بين مرونة التصنيع و رضا الزبون، إذ بلغت قيمة المتنبأ بها (٠,٩٨٦).

ومن هنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

توجد علاقة ارتباط معنوي بين مرونة التصنيع ورضا الزبون عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$ .

٢- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر لمرونة التصنيع في رضا الزبون عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  والشكل الآتي يوضح ذلك

الشكل (٣): الفرضية الاولى (أثر مرونة التصنيع في رضا الزبون)

ويوضح الجدول (٩) قيم المعلمات المرتبطة بالأنموذج التي عن طريقها يتم قبول الفرضية الثانية أو

رفضها:

جدول (٩): تأثير مرونة التصنيع في رضا الزبون

Label	P	C.R.	S.E.	Estimate	المتغيرات المتغيرة	المتغيرات المؤثرة	مسار التأثير
					المؤثر بها		

مرونة التصنيع ← رضا الزبون ١,٠٥٠ ٠,٠٩١ ١١,٥١٦ \*\*\* Par-37

ومن معطيات الجدول (٩) نلاحظ أن معامل تأثير مرونة التصنيع في رضا الزبون بلغت قيمته المتنبأ بها (١,٠٥٠) كما أن معامل التأثير ذو دلالة احصائية، وبلغت قيمة (C.R.) (١١,٥١٦) وهي قيمة مقبولة، لأنها أكبر من القيمة الحرجة والبالغة (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) .  
ومن هنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:  
يوجد أثر معنوي لمرونة التصنيع في رضا الزبون عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$ .

#### المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

##### أولاً: الاستنتاجات

##### أ- استنتاجات الجانب النظري

- ١- تعد مرونة التصنيع عاملاً مهماً لزيادة كفاءة الشركة وتحسين مستوى أدائها.
- ٢- يمثل رضا الزبون غاية تسعى الشركة لتحقيقها عبر أدوات عدة يمكن لمرونة التصنيع أن تكون أحد تلك الأدوات عبر قدرتها على تقديم منتجات تتسم بالتنوع تتناسب ورغبات الزبون.
- ٣- أفرز الإطار النظري وجود نقاط عديدة تمثل نقاط تلتقي فيها المتغيرات البحثية التي تبنتها الدراسة الحالية والتي يمكن الاعتماد عليها لتبرير منطقية العلاقة بين المتغيرات البحثية.

##### ب- استنتاجات الجانب العملي

- في ضوء تحليل نتائج البيانات التي تم الحصول عليها توصل الباحثان إلى عدد من الاستنتاجات والتي يمكن توضيحها وكالاتي:
- ١- تبين النتائج حصول الشركة قيد البحث على أعلى مستوى من المرونة التصنيعية تمثل في أبعاد (مرونة المكائن، ومرونة المنتج و مرونة المنتج الجديد) إذ بلغ المعدل (٨٦,٥) لكل منهما، وهي نسبة جيدة جداً، كما حصل (X13) في مرونة المكائن على أعلى نسبة تقدر بـ (٨٧,٤) والذي ينص (يمكن للمكائن الانتقال من عملية إلى أخرى من دون تحمل تكاليف تشغيل إضافية) وهذا يدل على امتلاك الشركة المبحوثة لمكائن لديها القدرة على تنفيذ أعمال مختلفة وبمستوى جيد من الكفاءة.
  - ٢- حصلت مرونة العملية على المرتبة الثانية في الشركة المبحوثة، إذ بلغ مجموع المعدل (٨٥,٦) وهي نسبة جيدة جداً كما حصل (X1) على أعلى نسبة اتفاق تقدر (٨٥,٨) وهذا يشير إلى امتلاك الشركة مستوى عال من مرونة العملية، وهذا يعني تقديم مجموعة مختلفة من المنتجات المحددة باستخدام مواد مختلفة وأساليب عمل مختلفة، وأن الغرض من مرونة العملية هو لتقليل أحجام مجموعات الإنتاج وتقليل تكاليف المخزون.

٣- تحقيق بعد مرونة الحجم على المرتبة الثالثة حيث بلغت النسبة في مجموع المعدل (٨٥,٥) مما يدل على انها نسبة جيدة جدا كما حصل (X6) على اعلى نسبة تقدر بـ (٨٥,٨) والذي ينص على أنه (يمكن تحقيق ربحية عند إنتاج أحجام مختلفة) وهذا يعني أن الشركة المبحوثة لديها القدرة على تقديم منتجات بأحجام مختلفة والعمل بشكل مربح على مستويات مختلفة من إجمالي الإنتاج ، مما يسمح للشركة بزيادة أو خفض إجمالي حجم الإنتاج بطريقة مناسبة للتغيير في طلب الزبائن.

٤- فيما يتعلق بالأثر والارتباط بين متغيرات الدراسة، تشير النتائج إلى وجود علاقة أثر معنوي بين مرونة التصنيع ورضا الزبون، إذ بلغت قيمة المتنبأ بها (٠,٩٨٦) وهذا يعني أن الشركة باستطاعتها إرضاء أكبر عدد من الزبائن، وذلك من خلال امتلاكها المرونة التصنيعية من حيث توفير الوقت والموثوقية والقدرة على تلبية متطلبات الزبائن بانتاج منتجات متنوعة وبحسب التغيرات الحاصلة في السوق مع المحافظة على الموقع التنافسي وجودة المنتجات.

#### ثانياً: المقترحات

استكمالاً للمتطلبات المنهجية وفي ضوء الاستنتاجات التي تم إيرادها ، فقد وُجد من المناسب تقديم مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تساعد الشركات المبحوثة في توظيف أبعاد مرونة التصنيع في تحقيق رضا الزبون وبما يعزز مكانة الشركة في السوق ، وتتمثل هذه المقترحات بالآتي:

١- ضرورة تبني إدارة الشركة مفهوم مرونة التصنيع والتعرف على أهم الأبعاد التي يمكن أن تؤثر على أدائها كما ينبغي على الشركات المبحوثة إعطاء المزيد من الصلاحيات للعاملين والحرفيين للقيام بالتحسينات المستمرة من خلال المساعدة في إجراء تعديلات وإضافة احجام حديثة للمنتجات.

٢- الاخذ بنظر الاعتبار مقدار المرونة التي تتمتع بها المكائن والمعدات عند شرائها لما لها من دور مهم في تحقيق الشركة مرونة التصنيع، كما يجب أن تهتم الشركات المبحوثة بتوفير المعدات والأدوات التي يتم استخدامها من أجل الفحص والكشف عن الأخطاء والعيوب في كل خطوة من خطوات العملية الانتاجية، وذلك للاستمرار في إنتاج منتجات بمرونة عالية وبما يلائم متطلبات الزبائن.

٣- التركيز على أنواع المرونة المتمثلة (بمرونة الحجم ، ومرونة المنتج الجديد ، ومرونة المزيج) عبر تقديم أنواع مختلفة من المنتجات الجديدة وباحجام مختلفة، إذ من شأن ذلك تعزيز القدرة التنافسية لدى الشركة كما ينبغي اهتمام الشركات المبحوثة بحذف الأنشطة والمهام التي تكون سبباً في إضاعة الوقت والجهد والمواد التي لا تضيف أي قيمة في كل نشاط أو مرحلة من مراحل الانتاج.

٤- تحديث سمات المنتجات الحالية ومواصفاتها ، من خلال تفعيل نشاط البحث والتطوير، فضلاً عن إعطاء المزيد من الاهتمام من قبل الشركات المبحوثة بتوفير دورات تدريبية مستمرة للعاملين في ظل التطور

الحاصل في التكنولوجيا ومواكبة تلك التغيرات للتعامل مع المكائن الحديثة المختلفة التي تستخدم في إنتاج المنتجات البلاستيكية والالمنيوم.

#### Referncess

- Abdul-Karim, Azzam Abdel-Wahab, Muhammad, Rosh Ibrahim, (2019), "The Impact of the Company's Ownership of the Core Capabilities in Enhancing Manufacturing Flexibility: An Applied Study in the General Company for Construction Industries", Anbar University Journal of Economic and Administrative Sciences, Volume (11), Issue (24).
- Al-Afandi, Hassan Talal Ahmad, (2018), "The Sequential Impact of Green Purchasing Strategies and Green Manufacturing Requirements on Customer Satisfaction: An Exploratory Study of Managers' Opinions in a Group of Furniture Industry Companies in Mosul ", Master Thesis in Industrial Management - College of Administration and Economics, University Mosul.
- Al-Azzawi, Faris Salah, Al-Sabawi, Israa Waad Allah Qasim, (2019), "The Role of Total Environmental Quality Management in Flexible Manufacturing: An Exploratory Study in Badoush Cement Factory," Journal of Economic and Administrative Sciences, University of Baghdad, Vol (25), Issue (110).
- Al-Fraan, Ali Zakaria Farhan, (2007), "The Impact of Manufacturing Flexibility on Competitive Advantage: A Field Study in Furniture Manufacturing Companies Operating in King Abdullah II Industrial City - Sahab", Master Thesis (unpublished), Al-Bayt University .
- Al-Lami, Ghassan Qassem Dawood, Jawad, Kazem Ahmad, (2014), "Determining the Level of Manufacturing Flexibility, a Field Study in the General Company for Cotton Industries", Baghdad College of Administrative and Economic Sciences Journal, Issue (41)
- Al-Muhtadi, Munther Khader Yaqoub, (2003), "The Role of Hotel Services Marketing Information System in Enhancing Customer Satisfaction: A Case Study of Jian Hotel in Duhok Governorate", unpublished Master Thesis, College of Administration and Economics, University of Mosul.
- Al-Taie, Ali Hassoun, (2007), "Diagnosing the Core Capabilities in Governmental Companies: A Comparative Study in Baghdad Teaching Hospital and the General Company for Battery Industry", Journal of Economic and Administrative Sciences, Vol (13), No. (45).
- Bateman, N., Stockton, D., Lawrence, P., (1999) "Measuring the mix response flexibility of manufacturing systems", International Journal of Production Research 37(4): p. 871-880.
- Beckman, S.L. & Rosenfield, D.B. (2008), "Operations Strategy :Competing in the 21st century", Mc Graw – Hill/Irwin, Inc.
- Hamad, Amer Ali, (2018), "The Role of Innovative Promotional Mix Elements in Customer Satisfaction: An Exploratory Study of the Views of a Sample of Users of Asia Cell

- Services for Mobile Communications,” Baghdad College of Economic Sciences Journal, Issue (51)
- Kotler, Philp, (2000), " Marketing management ", 5th ed., Prentice-Hall, New Jersey, USA.
- Mahmoud, Othman Karim, (2016), “The Role of Green Manufacturing Practices in Improving the Flexibility of Operations: An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Restaurant Workers in the City of Sulaymaniyah”, Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (12), Issue (35).
- Mehdi Khoobiyan, Alireza Pooya, Ahmad Tavakkoli, Fariborz Rahimnia,(2017)K” Taxonomy of Manufacturing Flexibility at Manufacturing Companies Using Imperialist Competitive Algorithms, Support Vector Machines and Hierarchical Cluster Analysis”, Engineering, Technology & Applied Science Research Vol. 7, No. 2, 2017, 1559-1566.
- Nayak, Narayan C., and Ray, Pradip K., " An Improved Methodology for Flexibility Design in production System of Manufacturing Firms" ,International Refereed Journal of Engineering and Science,Vol 2, Issue 12 ,2013.
- Ngamsirijit, Wuttigrai .," Manufacturing Flexibility Improvement: Case Studies and Survey of Thai Automotive Industry. PhD thesis, University of Nottingham" ,Thesis submitted to the University of Nottingham for the degree of Doctor of Philosophy,2008
- Nilsson, Carl-Henric .,"On Strategy And Manufacturing Flexibility", Published by : Department of Industrial Engineering Lund Institute of Technology,ISBN 91-6281500-, 2nd printing, Printed in Sweden, 1995
- Nujoud, Hatem, (2006), “Activating the customer’s satisfaction as a strategic entry point to build his loyalty: a case study in the new Algerian plant for canning products”, Master Thesis, Faculty of Economic Sciences and Management Sciences, Algeria.
- Parker, R.P. and Wirth A. (1998), "Manufacturing Flexibility :Measures and Relationships", European Journal of Operational Research ,118, pp. 429-449
- Sethi, A., Sethi, S., (1990) “Flexibility in Manufacturing: A Survey” The International Journal of Flexible Manufacturing Systems 2,: p.289-328
- Shailendra Kuma, Ajay Goyal, Ankit Singhal, (2017), “Manufacturing Flexibility and its Effect on System Performance” Volume 11 Number 2, April. 2017.