

مدخل تحليلي لأثر تطبيق نظم الجودة العالمية (الأيزو) على رفع

مستوى الكفاءة الإنتاجية في المنشآت الصناعية السعودية

الدكتور/ هاني عبد الرحمن عمر العمري - أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة الملك عبد العزيز

ملخص:

تواجه المنظمات الصناعية وخاصة في المملكة العربية السعودية تحديات منذ دخولها إلى منظمة التجارة العالمية (WTO) مما يضعها في مجال المنافسة العالمية، ويتطلب ذلك الالتزام بمعايير ومتطلبات هذه المنافسة العالمية، وأحد هذه المعايير هو نظام المواصفات العالمية الأيزو 9000. ومن خلال دراسة الباحث تبين أن نظام الأيزو ليس كمجرد مطلب من أجل التنافسية فقط، لكن يعمل نظام الأيزو من خلال أنظمة جودة علي رفع كفاءة العمليات الإنتاجية والقدرات التنظيم داخل المنشأة، ويقوم علي تحليل المشاكل الإدارية أو الفنية المتعلقة بالإنتاج، مما يعمل علي تقليل التكلفة وزيادة الربح وبالتالي إلي رفع الإنتاجية، وسرعة وكفاءة الأداء، كما قدم الباحث نموذج مقترح لتحقيق من أثر تطبيق نظم الجودة ويعتمد على خمس عناصر رئيسية تم مناقشتها في سياق الدراسة الميدانية، وقد أسفرت نتائج البحث إلي أن الشركات السعودية الصناعية يمكن أن تستفيد من الحصول علي الأيزو بكسب الثقة من جانب العملاء، وأن الحصول عليها يساهم في تحسين عناصر الفاعلية التنظيمية الإدارية والتكاليف للمنشأة، كما يساهم تطبيق الأيزو في أن تقوم الشركات بتوثيق لكل عملياتها بما يسمي دليل الإجراءات والعمل.

An Analytical Approach to the Study of the Effects of Applying ISO
standards to Enhancing the Productive Sufficiency
Of Saudi Industrial Firms

Abstract

Industrial firms, especially in Saudi Arabia, are confronted by a variety of challenges at the time they are associated to the World Trade Organisation (WTO) in order to be internationally competitive institutions. This requires that these firms need to live up to the standards and minimum requirements of quality control in order to compete internationally. One such challenge is levelling up to the standards known as ISO 9000 (of the International Standards Organisation). The study reveals that the ISO is not only a requirement to compete internationally, but, in itself, it functions as a quality control mechanism and helps in enhancing productive sufficiency and organisation capabilities inside the firm. It also functions as an analyst and auditor of the administrative and technical problems relevant to production processes. It also helps in cutting down on costs, raising returns, and in turn, raising the productivity levels and the sufficiency of the firm. The study presented a proposed five-step paradigm for evaluating the effects of quality control systems. The proposed paradigm was field-tested, and findings indicated that Saudi industrial firms can benefit by the ISO through winning more trust on the part of customers; findings also suggested that adhering to the ISO will help increase administrative and financial efficiency of the firms, resulting in the authenticity of all administrative processes of these firms using a workplace and procedures guide.

مدخل تحليلي لأثر تطبيق نظم الجودة العالمية (الأيزو) على رفع

مستوى الكفاءة الإنتاجية في المنشآت الصناعية السعودية

مقدمة:

تلعب الجودة دوراً محورياً في رفع كفاءة أداء العمل الإداري بمنظمات الأعمال المعاصرة الصناعية والخدمية فهي معيار الحكم على نتائج العمل الذي يقاس به مدى رضا العملاء عما يقدم لهم من منتجات أو خدمات و التوافق مع أهداف التسويق الاستراتيجية في أي منشأة، فهي عبارة عن مجموعة المعايير والمتطلبات المحددة لبناء الميزة التنافسية في مقابل الشركات الأخرى وهذا سيؤدي إلى تطوير معايير نظام الجودة كرد فعل لمسايرة الاتجاه العالمي نحو توقعات أكثر تشدداً بشأن الجودة، وتعبير الجودة عن جهد متواصل من أجل التحسين المستمر ويصاحب هذا الاتجاه إدراك وفهم متزايد غالباً ما يكون ضرورياً للتحقيق والاحتفاظ بأداء اقتصادي جيد من خلال نشر ثقافة الجودة في المنشأة و تنمية الوعي بها و التركيز على النتائج للأجل تحقيق التكامل الإداري، فهدف الجودة لم يعد يتمثل في الكشف عن الأخطاء بل يتجاوزها نحو بناء ثقافة مؤسسة راسخة من قيمها و مبادئها و جودة أدائها.¹

وتعتبر المواصفات والمقاييس لدى الدول وثيقة رئيسية و خارطة لاستخدامها كمدخل لبناء المقاييس الدولية بحيث تصبح المعيار الأساسي للحكم على مدى صلاحية السلع المحلية والمستوردة للتداول، وفي المملكة العربية السعودية عملت الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس على أعداد المواصفات القياسية السعودية والتي وبلغت بنهاية عام ١٤٢٦هـ (٢٥٥٠) مواصفة سعودية إضافة لوجود أكثر من (٧٠٠) مشروع مواصفة قياسية في مرحلة الإعداد، كما تنظم الهيئة لمنح علامة الجودة والتي وصلت لعدد (١٧٠) مصنعا سعوديا وشهادة المطابقة والتصدير الغذائية والتي بلغت (٤١٧) توصية، وفي إطار الالتزام بالمتطلبات المترتبة على انضمام المملكة العربية السعودية لمنظمة التجارة العالمية (WTO) بنهاية عام ٢٠٠٥م

¹Johan s. Oakland: total quality management, UK, butterworth pub., second edition 2000, pp 13-14.

واستكمال التجهيز طبقاً لاتفاقية العوائق الفنية للتجارة (TBT) تم إعداد واعتماد دليل العمل الفني في ١٦/٣/١٤٢١هـ.^١

إن الاتجاه العالمي يسعى نحو ترميط عمل النظام الإداري المؤسسي والذي يعتمد على جودة المدخلات والمخرجات وتحقيق الأهداف وتقديم آلية أداء بمستوى عالمي تطبق في منظمات الأعمال على كافة أشكالها وصورها ونشاطاتها، وفي عام ١٩٤٧ كانت بداية أول تطور تطوعي فني متخصص لمواصفات الجودة والذي أطلق عليه أسم الأيزو (ISO) والذي يهدف نحو توحيد الأداء لجودة المخرجات، كما بدأ عمل اللجنة الفنية ١٧٦ وذلك في عام ١٩٧٩ والتابعة للمنظمة العالمية للتوحيد القياسي والتي تضم عددا كبيرا متنوعا من المتخصصين في مجال الجودة وتطوير أداء المنظمات للعمل المشترك العالمي الموحد للخروج بمشروع نهضوي تطبيقي يناسب كافة الأنشطة الصناعية والفنية المتخصصة وغير المتخصصة وخاصة مع تزايد الانتشار الإنتاجي والخدمي في العالم وفي عام ١٩٨٧ ولقد تزايد تطبيق الأيزو وبدأ العمل للإيجاد صيغة مواصفات للجودة تشمل القطاعات غير الفنية كذلك وتم إنجاز أول سلسلة لمواصفة الأيزو ٩٠٠١ و٩٠٠٢ و٩٠٠٣ عام ١٩٩٤ وقد حصل عليها طبقاً لسجلات منظمة الأيزو حتى عام ٢٠٠١ حوالي (٤٣١٥٢٨) شركة في ١٥٨ دولة بالعالم.^٢

وفي ظل انضمام المملكة لمنظمة التجارة العالمية وما يترتب على ذلك من فتح الأسواق وحرية التجارة والمنافسة المحلية والدولية تمكنت الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس المنشآت السعودية من الانضمام للجنة الدولية للتقييس (ISO) عام ١٩٩٨ وتمثلها في تعزيز تطبيق نظم الجودة العالمية الأيزو ٩٠٠٠ حيث وصل عدد المنشآت الحاصلة على شهادة الأيزو ٩٠٠٠ بنهاية عام ٢٠٠١ (٦١٠) منشأة من

^١ الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس: التقرير السنوي للهيئة لعام ١٤٢٥/١٤٢٦هـ: الرياض،

الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس، ص ص ب-هـ

^٢ ناصر العديلي، الدليل العملي لتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية، الرياض: آفاق الإبداع للنشر والتوزيع، ٢٠٠١، ص ٤.

مختلف الأنشطة.^١ وتبذل الهيئة جهوداً حثيثة لزيادة تطبيق نظم الجودة العالمية وتهيئة مختلف القطاعات التنموية للانسجام مع المتغيرات الاقتصادية الإقليمية والعالمية مما يترتب عليه تكييف اقتصاد المملكة مع المتغيرات الجديدة وتعزيز مسيرة الاقتصاد الوطني والنهوض بالصناعات الوطنية ورفع مستوى جودتها وتعزيز القدرة التنافسية.^٢

مشكلة البحث:

تواجه المنشآت الصناعية السعودية مجموعة من الضغوط والتحديات الداخلية والخارجية وتتمثل في الزيادة المستمرة للقوى المؤثرة علي استقرارها وربحيتهما فالحاجة إلى تحسين الربحية والإنتاجية والجودة أمور كلها تتطلب تغيرات ديناميكية في جميع نواحي المنظمة لضمان البقاء الاقتصادي لها، ومن هنا ظهرت الحاجة لتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية الأيزو ٩٠٠٠ لتستخدم كأداة للتصميم وتطوير نظم إدارة الجودة بها.

كما أن تطبيق نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠٠ يساعد المنشأة الصناعية السعودية في التعرف على جوانب الهدر في الوقت والطاقات الذهنية والمادية ومن ثم كيفية التخلص منها، كما تتبع أهمية البحث لما للتقييس و المواصفات العالمية من أهمية لتحقيق أهداف الإنتاجية وزيادة الربحية وبالتالي ينعكس ذلك على تخفيض تكاليف الإنتاج من خلال الوفورات الكبيرة حيث إن تطبيق نظام الأيزو ٩٠٠٠ يؤدي إلى تبسيط جميع مراحل تقديم المنتجات والخدمات عند الحصول علي منتج أو خدمة متجانسة ومماثلة مما يعمل إلى فتح الطريق للإنتاج الكبير والذي هو توجه الصناعة في العصر الحديث.

ومن فوائد تطبيق نظام الأيزو ٩٠٠٠ تكمن في العناصر التالية:^٣

١- الاعتراف الدولي والقومي بالصناعة.

^١ الموقع الإلكتروني للجنة الوطنية السعودية للجودة www.sngc.org

^٢ نبيل أمين ملا: مجلة المستهلك والجودة، الرياض: الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس، العدد الثاني، نوفمبر ٢٠٠٧م، ص ١٨.

^٣ محمد شرين الكردي، الدليل العملي للأيزو ٩٠٠٠، القاهرة: مكتبة ابن سينا، ١٩٩٨، ص ٢٩-٣٠.

- ٢- علاقات وثيقة مع العملاء والموردين.
- ٣- ثقة أقوى لدى العميل.
- ٤- أداء منسجم على مستوى المنظمة وفعالية أكثر في صنع القرارات.
- ٥- تقييم و تحسين مستمر وتعزيز العمل بروح الفريق في المنشأة.
- ٦- بناء ميزة تنافسية مؤثرة في السوق وتحسين الموقف التنافسي.
- ٧- مراجعات أقل لنظام الموردين.
- ٨- الاستخدام الأمثل للوقت والموارد وتخفيض التكاليف.
- ٩- كفاءة أفضل للعمليات الداخلية والخارجية.
- ١٠- مسئوليات وسلطات واضحة ومحددة و نظام اتصالات موثوق وفعال.
- ١١- تحقيق مبدأ الوقاية و ليس الإصلاح كنتيجة لمنع حالات عدم مطابقة المواصفات.

١٢- تقليل نسبة شكاوى العملاء و المرفوضات.

١٣- تكامل العمليات مع الهيكل التنظيمي المؤسسي.

ومما سبق يمكن القول بأن تحقيق فعالية العمل الإداري للمنشآت الصناعية السعودية من خلال أداء وظائف المنظمة أصبح يعتمد على معيار التجويد في الممارسة الإدارية فالجودة لم تعد مجرد معايير أو أهداف أو مجموعة من المتطلبات تسعى المنظمة إلى تحقيقها بل هي جهد متواصل يبني على منهجية التحسين المستمر والتطوير الدائم والتجديد على كافة المستويات الإدارية وكذلك الفردية بمستوى عالمي واعتبار وسيلة للتفاهم والتنسيق بين العملاء لان يتقوا بقدرات المنظمة للارتقاء لمستوى التزاماتها بالجودة حيث تزداد الثقة عندما تكون المنظمة حاصلة على شهادة الأيزو ٩٠٠٠ فالعملاء لا يحتاجون وعدا بالجودة قدر ما يحتاجون تأكيدها من طرف موضوعي ثالث معتمد عالميا.

ورغم النجاح الذي حققه تطبيق منهجية نظم إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠٠ في قطاع الصناعة والخدمات العالمي إلا أنه يظل تطبيقه محدودا خاصة على مستوى الشركات الصناعية السعودية والذي تجاوز عددها ٦٠٠٠ مصنع ويعمل بها ما يزيد

عن ٣٤٠ ألف عامل وتبلغ إجمالي استثماراتها حوالي ٢٥٦ مليار ريال سعودي أي ما يعادل (٢٧ مليار دولار أمريكي) حتى نهاية الربع الأول من العام الهجري ١٤٢٥، وتغطي المصانع السعودية احتياجات السوق السعودي بمنتجات تتجاوز قيمتها ٧٠ مليار ريال سعودي كان يتم في السابق استيرادها من الخارج في حين بلغت صادراتها أكثر من ٤٠ مليار ريال سعودي.^١

وتسعي الدراسة إلى إلقاء الضوء على مفهوم ومنهجية نظم إدارة الجودة العالمية الأيزو ٩٠٠٠ وبيان أثر تطبيقها على رفع مستوى الكفاءة الانتاجية في المنشآت الصناعية السعودية و الفوائد التي يمكن أن تحققها من التطبيق والخروج بنموذج مقترح لبيان تحقق أثر التطبيق وبنائج و توصيات تساهم في قاعدة صناعية سعودية تقوم على أسس الجودة العالمية.

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث بجوب الاهتمام بتطبيق نظم الجودة في المنشآت الصناعية السعودية وتقييم تجاربها وأثرها على رفع الكفاءة الانتاجية فيها وكذلك أهميتها في تنمية الصادرات وخاصة أن المملكة تتجه نحو سياسة الانفتاح الاقتصادي بأنضمامها الى منظمة التجارة العالمية في نهاية عام ٢٠٠٥، والتي ساهمت الى رفع مستوى الاهتمام بتطبيق نظم الجودة الأيزو ٩٠٠٠ والذي أصبح شرطاً ضرورياً للدخول للأسواق الصناعية المتقدمة، ولذلك يؤكد البحث على أهمية بيان أثر تطبيق نظم الجودة العالمية في قطاع الصناعي السعودي في مقابل زيادة عدد المنشآت الصناعية مما يفقد الصناعية السعودية الميزة التنافسية لعدم وجود مواصفة تلتزم بها، ولذلك فإن البحث مفيد في تحديد أثر العلاقة بين تطبيق نظم الجودة وأداء المنظمة وفهم أعمق للمشكلات التي تواجهها لعدم تبني التطبيق ورفع الانتاجية، كما تحاول الدراسة التوصل الى تقييم موضوعي وبطريقة منهجية للأثر نظم الجودة الأيزو على كفاءة الأداء الانتاجي وبغض النظر عن الجانب الدعائي للحصول على هذه الشهادة.

^١ أحمد محمد طاشكندي: التصنيع دعامة خطط التنمية السعودية، مجلة عالم الاقتصاد، الرياض: دار الدراسات الاقتصادية، العدد السادس، ٢٠٠٤م، ص ١٧

أهداف البحث:

يستمد هذا البحث أهدافه كما يلي:

- ١- تقديم مفهوم نظم إدارة الجودة العالمية الأيزو ٩٠٠٠ في إطار جديد يركز على بيان أثر التطبيق في سد ثغرة فعالية الأداء الإداري للمنشآت الصناعية السعودية وذلك وصولاً لرفع المستوى الإداري الفكري والتنفيذي بمواصفات إدارية عالمية.
- ٢- إلقاء الضوء على أهم العوامل التي تحد من تحقيق الاستفادة من تطبيق نظم إدارة الجودة وسبل تخطي عقبات التطبيق والنجاح بالمنهجية العالمية للجودة.
- ٣- تقديم توصيات لتفعيل التطبيق والاستفادة من متطلبات الجودة العالمية في الأداء ورفع مستوى الانتاجية.
- ٤- تعتبر الدراسة إضافة فكرية وتحليلية نظراً لشح الدراسات التي تعرضت لهذا الموضوع تحديداً في بيان أثر نظم الجودة على رفع القدرات الانتاجية الصناعية بالمملكة.

فروض البحث:

- يفترض البحث الفرض الرئيسي التالي (إن تطبيق نظم الجودة العالمية (الأيزو) يعمل على رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية في المنشآت الصناعية السعودية) وينقسم هذا الفرض الرئيسي إلى الفروض الخمسة التالية:
١. يوجد علاقة بين تطبيق نظام إدارة الجودة العالمية وتحسين الإنتاجية والربحية للمنظمة.
 ٢. هناك علاقة بين كفاءة استغلال الموارد وتحسين الجودة وكفاءة العملية الإنتاجية وتطبيق نظام الجودة.
 ٣. هناك علاقة بين الأداء الداخلي للعاملين في المستويات الإدارية وتطبيق نظام الجودة.
 ٤. هناك علاقة بين التطوير المستمر للمنظمة وتطبيق نظام الجودة.
 ٥. هناك علاقة بين التكاليف وتطبيق نظام الجودة.

منهم البحث:

أعتمد الباحث في هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي، وذلك لقياس المتغيرات وإيجاد العلاقة بينهما، ولتحقيق ذلك قام هذا البحث باستخدام منهجين وهما:

١. الدراسة النظرية: وذلك بهدف تكوين الإطار الفكري النظري لدراسة وتحليل دور تطبيق نظم إدارة الجودة العالمية، وتم جمع المعلومات من الكتب والدوريات والمراجع العلمية المتاحة والمتخصصة في هذا المجال والتي تفيده في بلورة مشكلة البحث.

٢. الدراسة الميدانية: وقد اعتمد الباحث إلى المنهج الاستقصائي حيث يعتمد على تجميع بيانات من مفردات عينة الدراسة وذلك من خلال تصميم قائمة استقصاء تم إعدادها وفقا لفروض البحث السابق ذكرها مع الاستعانة بالأساليب الإحصائية المناسبة التي تحقق الهدف من البحث.

مجتمع البحث والعينة:

يقدّر عدد المصانع السعودية المنتجة المرخصة ومصنفة حسب النشاط الصناعي والمناطق حتى نهاية عام ١٤٢٣هـ (٣٦٠١) مصنع موزعين بحسب النشاط الصناعي كما في الجدول التالي:

جدول رقم (١)

المصانع المنتجة المرخصة ومصنفة حسب النشاط الصناعي والمناطق حتى نهاية عام ٢٠٢٣ هـ

الإجمالي	الحدوف	الحدوف الشمالية	الحدوف الغربية	الحدوف الشرقية	الحدوف الجنوبية	عسير	بجدة	الرياض	المنطقة الشرقية	المنطقة الغربية	مكة المكرمة	الرياض	المنطقة الشرقية	المنطقة الغربية	الإجمالي
٥٦٥	١١	٢	١٠	٧	٤	١٢	٣	٨	١٠٤	٣٩	١٦٤	٣٩	١٦٢	١٦٢	صناعة المواد الغذائية والمشروبات
١٧٥	٠	٠	٠	٠	١	١	٠	١	٣٢	٧	٥٤	٣	٧٦	٧٦	صناعة المنسوجات والملابس الجاهزة والجلود
١٩١	٠	٠	٠	٢	٠	١	٠	٠	٤٧	٧	٤٤	٥	٨٥	٨٥	صناعة الخشب والمنتجات الخشبية والأثاث
٢٢٠	١	٠	٠	٣	٣	٢	٠	١	٤٦	١	٦٦	٧	٩٠	٩٠	صناعة الورق والطباعة والنشر
٧٦٩	٤	١	١١	٥	٢	١١	٤	٢	٢٠٧	٢٩	٢١٤	٣٣	٢٤٦	٢٤٦	الصناعات الكيماوية والمنتجات البلاستيكية
٥٨٦	٤	٤	٧	٥	٤	٤٠	١١	٢٣	١٢٨	٣١	١١١	٢٧	١٩١	١٩١	صناعة مواد البناء والسيراميك والخزف والزجاج
١٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	٠	٨	٠	٣	٣	الصناعات المعدنية الأساسية
٩٨٤	٠	١	٢	٦	٠	١٥	٢	٣	٢٤٠	٢١	٢٦٠	٣٦	٣٩٨	٣٩٨	صناعة المنتجات المعدنية والماكينات والمعدات
٨٠	٠	٠	٠	٠	٠	١	٠	٠	١٦	٥	٢٦	٣	٢٩	٢٩	صناعات متنوعة أخرى
١٦	٠	٠	١	٠	٠	٠	٠	١	٥	٣	٥	٠	١	١	النقل والتخزين
٣٦٠١	٢٠	٨	٣١	٢٨	١٤	٨٣	٢٠	٣٩	٨٢٩	١٤٣	٩٥٢	١٥٣	١٢٨١	١٢٨١	الإجمالي

المصدر: التشرة الإحصائية الصناعية لعام ٢٠٢٥ هـ، المملكة العربية السعودية، وزارة التجارة والصناعة.

ولقد حصرت اللجنة الوطنية السعودية للجودة عدد الشركات الحاصلة على شهادة الجودة الأيزو ٩٠٠٠ في المملكة ونتيجة لعدم توفر مصدر موحد ودقيقة للبيانات فقد تجميعها من خلال عدة مكاتب استشارية محلية ودولية حيث بلغ إجمالي عدد الشركات الحاصلة على شهادة الأيزو بالمملكة ٦١٠ شركة^١ ومنها ٣٨٤ شركة صناعية موزعة على الآتي:

جدول رقم (٢)

^١ www.snqc.org

إجمالي الشركات الصناعية الحاصلة على شهادة الأيزو ووفق توزيع مناطق المملكة

النسبة المئوية %	عدد الشركات الصناعية والحاصلة على الأيزو	عدد المصانع المرخصة بالمملكة	توزيع المصانع على المناطق بالمملكة	مسلسل
٣٣	١٢٨	١٢٨١	مدينة الرياض	١
٣٤	١٣٠	٩٥٢	منطقة مكة المكرمة	٢
١٩	٧٢	٨٢٩	المنطقة الشرقية	٣
١٤	٥٤	٥٣٩	مدن أخرى	٤
١٠٠%	٣٨٤	٣٦٠١	الإجمالي	

المصدر: الموقع الإلكتروني للجنة الوطنية السعودية للجودة، الرياض، www.snqc.org.

والجدول السابق رقم (٢) قد تم اختيار منطقة مكة المكرمة لأجراء الدراسة وأخذ العينات نظرا لأنها تمثل النسبة العالية نسبيا بحوالي ٣٤% من الشركات الصناعية وبها تنوع صناعي ممثل لكافة صناعات المملكة وموقع جذب استثماري وارتفاع عدد الشركات الحاصلة على شهادة الأيزو ٩٠٠٠ وحتى تاريخ جمع تلك البيانات، وأستخدم الباحث أسلوب العينة الحكمية Judgment Sample حيث قام الباحث باختيار العينة على أساس بعض الخصائص المتوفرة للعينة ومن أهمها الحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠٠ لمدة لا تقل عن ستة سنوات حيث تجدد الشهادة كل ثلاث سنوات ببرنامج مراجعة شامل من قبل الهيئة المانحة لها للتأكد من التطبيق وكذلك نسبة وحجم الإنتاج ورأس المال العامل وكذلك مدى توافر مزيج متميز من المنتجات كل ذلك للحصول على أكبر عدد ممكن من ردود المستقصى منهم وطبيعة خصائص العينة تفرض على الباحث اختيار ذلك النوع من العينات.

خطة البحث:

- في ضوء أهداف البحث سيتم مناقشة الموضوعات الرئيسية التالية:
١. **المبحث الأول:** أسباب انتشار نظام الجودة الأيزو ٩٠٠٠، ويتضمن الأسباب التي أدت إلي صدور المواصفات القياسية الأيزو ٩٠٠٠، وفوائد الحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠٠.

٢. انمحت الثاني: الإطار المفاهيمي للجودة، ويتضمن معيار الجودة وتعريفات الجودة كما قدمتها المنظمة الدولية للمواصفات الأيزو ومبادئها.
٣. المبحث الثالث: الدراسات السابقة
٤. المبحث الرابع: تحليل بيانات الدراسة الميدانية.
٥. النتائج والتوصيات.
٦. قائمة الأشكال والجداول
٧. المراجع.