

المفحة

الموضوع

أ	العنوان
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	فهرس المحتويات
هـ	فهرس الجداول
و	فهرس الأشكال
ز	فهرس الملاحق
ح	ملخص الدراسة باللغة العربية
ط	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

الفصل الأول :- خلفية الدراسة وأهميتها

١	المقدمة
٣	مشكلة الدراسة
٤	أهمية الدراسة
٥	أهداف الدراسة
٦	أسئلة الدراسة
٧	محددات الدراسة
٨	مصطلحات الدراسة

الفصل الثاني :- أدبيات الدراسة

١١	مفهوم وفلسفة الايزو ٩٠٠٠
١٥	عائلة الايزو ٩٠٠٠ من المقاييس العالمية
١٨	متطلبات سلسلة مواصفات الايزو ٩٠٠٠
٢٧	التوثيق في الايزو
٣١	تطبيق نظام الايزو ٩٠٠٠
٣٩	ماذا بعد الحصول على شهادة الايزو ٩٠٠٠
٤٠	مزايا تطبيق سلسلة المواصفات (ISO 9000)

الفصل الثالث :- إجراءات الدراسة

٤٢	المقدمة
٤٢	ستراتيجية الدراسة
٤٣	مجتمع الدراسة
٤٣	عينة الدراسة
٤٨	أداة الدراسة
٤٩	صدق الأداة
٥٠	ثبات الأداة
٥٠	جمع البيانات
٥١	المعالجة الإحصائية

الفصل الرابع :- تحليل النتائج

٥٢	نتائج الدراسة الخاصة بالحالات العملية
٨٨	نتائج الدراسة الخاصة بفوائد تطبيق مواصفة الايزو ٩٠٠٠

الفصل الخامس :- مناقشة النتائج والتوصيات

١٠٩

الفصل السادس :- قائمة المراجع

١١٧	المراجع باللغة العربية
١١٩	المراجع باللغة الإنجليزية

ملخص الدراسة

لوحظ في الفترة الأخيرة اهتمام وتهافت السوق الفلسطيني للحصول على شهادة الايزو ٩٠٠٠ بأسرع وقت وبأى تكلفة ، دون الإلمام التام بالنتائج التي تتحقق نتيجة للحصول على هذه الشهادة، وتأثيراتها المستقبلية على مدى تطور نظم ضبط ومراقبة الجودة في القطاع الصناعي والخدماتي .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مواصفة الايزو ٩٠٠٠ على الشركات الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر الحاصلين عليها من خلال التعرف على كيفية تطبيقها ومدى التزام الإدارة بالتقيد بشروطها ، كما هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على تأثير الحصول على الشهادة في تحسين الإنتاج وتقليل التكاليف وأهميتها في تلبية رغبات الزبائن ومعالجة شكاويهم مع توضيح الفوائد نتيجة للحصول عليها ومعرفة العلاقة ما بين مدة الحصول على شهادة الايزو ٩٠٠٠ ومقدار الفوائد المتحصلة ، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :-

- ١- ما هي مفاهيم ومتطلبات مواصفة الايزو ٩٠٠٠ ؟
- ٢- كيفية تطبيق متطلبات مواصفة الايزو ٩٠٠٠ في شركاتنا الإنتاجية ؟
- ٣- ما مدى التزام إدارات الشركات العليا بالتقيد بشروط المواصفة ، وتوضيحها للموظفين ، ومدى التزام هذه الإدارات بتغيير النمط الإداري لديهم ؟
- ٤- ما هو تأثير الحصول على الشهادة على تحسين الإنتاج ، وتقليل التكاليف ؟
- ٥- ما هي انعكاسات الحصول على شهادة الايزو ٩٠٠٠ على وسائل الاتصال ، والتدريب في الشركات ؟
- ٦- ما تأثير الحصول على الشهادة على تلبية رغبات الزبائن ومعالجة شكاويهم ؟
- ٧- ما هي الفوائد المحصلة نتيجة لحصول الشركات على شهادة الايزو ٩٠٠٠ ؟
- ٨- هل توجد علاقة بين مدة الحصول على شهادة الايزو ٩٠٠٠ ومقدار الفوائد المحصلة ؟

وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات والمؤسسات الإنتاجية والخدماتية على حد سواء في الضفة الغربية الحاصلة على شهادة الايزو ٩٠٠٠ لغاية تاريخ ١٥/٨/١٩٩٩ ، حيث بلغ عددها ٢١ شركة ومؤسسة ، تعمل ١٤ شركة منها في قطاع الإنتاج و٧ شركات في قطاع الخدمات موزعة على مدن الضفة الغربية .

اختارت الباحثة عينة طبقية مكونة من (٤) شركات إنتاجية لغرض المقابلات الشخصية من مجتمع الدراسة الكلي والذي يشتمل على ١٤ شركة إنتاجية حاصلة على شهادة الايزو ٩٠٠٠ ، حيث مثلت ما نسبته ٢٩% من مجتمع الدراسة الكلي بغرض التعرف على كيفية تطبيق متطلبات مواصفة الايزو ٩٠٠٠ وأثرها على النواحي الإدارية والتشغيلية من وجهة نظر مطبقيها ، كما استخدمت الباحثة مجتمع الدراسة الكلي للإجابة على استبانة الدراسة المكونة من ١٧ معيارا تهدف بمجملها للكشف عن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول مقدار الفوائد المحصلة نتيجة للحصول على هذه الشهادة .

وللإجابة على أسئلة الدراسة استخدمت الباحثة الحزمة الإحصائية SPSS للعلوم الاجتماعية في استخراج وتحليل النتائج .

وقد خلصت الدراسة إلى الاقتراحات والتوصيات التالية :-

- ١- ضرورة تحفيز شركاتنا الإنتاجية والخدماتية على تبني وتطبيق متطلبات هذه الشهادة لما لها من أهمية في تحسين النواحي الإدارية والتنظيمية والتشغيلية على هذه الشركات .
- ٢- ضرورة القيام بالتعرف على حاجات ورغبات الزبائن وبذل جهد أكبر في العمل على إشباعها وتحقيقها .
- ٣- ضرورة الاهتمام بتدريب العنصر البشري والعمل على توفير القناعة لدى مديري الشركات بأن التدريب يعتبر حافزا من الحوافز المقدمة للأفراد وأن فوائده تنعكس على الشركة وموظفيها .
- ٤- ضرورة استخدام الأساليب الإحصائية من أجل بناء قاعدة معلومات تساعد الإدارة في تحليل أسباب المشاكل ووضع الخطط المستقبلية .

- ٥ ضرورة العمل على تحسين جودة المنتجات لأن الحصول على هذه الشهادة لا يضمن جودة المنتجات وإنما تساعد على إنتاج سلع تتصف بمواصفات ثابتة .
- ٦ ضرورة اهتمام الجامعات والكليات المحلية بمواصفة الايزو ٩٠٠٠ وإدخالها ضمن خططها الدراسية .
- ٧ أهمية إجراء أبحاث مستقبلية لدراسة الأسباب التي تمنع أو تحد من تحقيق الأرباح والزيادة في الحصة السوقية للشركات الحاصلة على هذه الشهادة لما له من تأثير على هذه الشركات والاقتصاد الفلسطيني .
- ٨ ضرورة قيام الغرف التجارية والصناعية والزراعية بتعريف الشركات بأهمية الحصول على هذه الشهادة للتصدير واقتحام عالم التجارة الدولية في ظل الاتفاقيات الدولية GATT .
- ٩ أن تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس بتوعية الشركات ، خاصة التصديرية منها بالحصول على هذه الشهادة .
- ١٠ قيام مؤسسة المواصفات والمقاييس بإعداد كتيب يوزع على الشركات للتعريف بمتطلبات الحصول على هذه الشهادة .