مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد (11) /العدد (2)، ديسمبر 2024، ص.ص:197-214

دراسة تحليلية لتطور تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة أيزو9001

An analytical study of the evolution of the adoption of Algerian enterprises for quality management system ISO 9001

مصطفى بن قانة، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، الجزائر mustapha.bengana@univ-bba.dz

تاريخ الاستلام:2024/05/21 تاريخ القبول:2024/11/25 تاريخ النشر:2024/12/31

ملخص:

يعد تبني نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 أحد مفاتيح المنافسة والاستمرارية للمؤسسات الجزائرية وقد توجهت العديد من المؤسسات لهذا المدخل منذ مدة طويلة، وهذا التبني تطور عبر الزمن زيادة ونقصانا، لذلك جاءت هذه الدراسة لتحليل هذا التطور زمنيا وتتبع مساراته، كما تطرقت لتحليل الاختلافات الواردة من خلال تصنيف المؤسسات المطبقة لهذا النظام وفق مداخل مختلفة ومن حيث معيار نوع النشاط، بالإضافة لتحديد ترتيب المؤسات الجزائرية دوليا، وقد تم التوصل إلى أن مسار المؤسسات الجزائرية في تبني نظام إدارة الجودة كان متزايدا ببطء شديد مقارنة بعدد المؤسسات الناشطة، كما أنه برز تفاوت بين هذه المؤسسات من حيث نوع نشاطها، وكذلك كان ترتيب المؤسسات الجزائرية غير متقدم.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة، أيزو9001.

ترميز JEL : M10.

Abstract:

The adoption of the ISO 9001 quality management system is one of the keys to competition and continuity for Algerian institutions, and many institutions have gone to this entrance for a long time, and this adoption has evolved over time, increasing and decreasing, so this study came to analyze this development chronologically and track its paths, and also dealt with the analysis of the differences contained through the classification of institutions applying this system according to different entrances and in terms of the standard of type of activity, in addition to determining the ranking of Algerian institutions internationally, and it has been concluded that the path of Algerian institutions in The adoption of the quality management system was increasing very slowly compared to the number of active institutions, and there was a disparity between these institutions in terms of their type of activity, as well as the ranking of Algerian institutions was not advanced.

Keywords: Quality Management; ISO 9001.

JEL Classification Codes: M10.

1. مقدمة:

يعد محيط المؤسسة أحد أهم المحددات التي تفرض عملية التغير على مختلف المؤسسات من أجل التكيف مع الواقع الجديد المفروض، والذي يتسم بسرعة التغير وشدة المنافسة، والمؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات مطالبة بهذا المسار من أجل ضمان الاستمرارية في هذا المحيط المعقد، ويمكن الإشارة إلى العديد من مداخل التغيير الممكنة غير أن تبني نظام إدارة الجودة أيزو 9001 يعتبر واحدا من أهم هذه المداخل لما له من أثر داخلي من حيث التوجه للتسيير العلمي والمضبوط، وإرضاء العملاء وضمان ولائهم، وخلق ديناميكية داخل المؤسسة من خلال التحسين المستمر وغيرها من الإيجابيات، وكذلك الأثر الخارجي من حيث توسيع مجال نشاط المؤسسة ليشمل جميع دول العالم وذلك إما عن طريق التصدير أو حتى فتح فروع في بلدان أخرى، إذا استطاعت المؤسسة الوفاء بإلتزامات أخرى.

أ –الإشكالية:

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف تطور تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة أيزو 9001 في الفترة (1997– 2022)؟

ب –الفرضيات:

انطلاقا من الإشكالية السابقة، تم صياغة الفرضيات التالية:

- هناك تزايد كبير في تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة أيزو9001؛
- تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة أيزو9001 شمل مختلف أنواع المؤسسات من حيث النشاط بشكل متزايد؛
- ترتيب المؤسسات الجزائرية في هذا المجال متقدم مقارنة بالمؤسسات على المستوى الدولي.

ج –أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحديد ترتيب المؤسسات الجزائرية في تبني نظام إدارة الجودة أيزو 9001 مقارنة بالمستوى الدولي؛
- التعرف على مسار تطور تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة أيزو 9001؛
- تحليل تطور تبني المؤسسات الجزائرية المطبقة لنظام إدارة الجودة أيزو9001 حسب النشاط، وتحديد النشاطات الأكثر تركيزا في ذلك.

د –منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباه المناسب لنوع الدراسة وأهدافها.

2. مدخل نظري للدراسة:

في هذا الجزء نتناول بعض المفاهيم المتعلقة بالموضوع.

1.2. الجودة:

لتوضيح مفهوم الجودة نتطرق ابتداء للتعريف اللغوي ثم التعريف الاصطلاحي.

– الجودة لغة: الجودة من كلمة جاد، أي أن الشيء جيد، على وزن كيفية من مصدر كيف، وكيفية الشيء تعني حالته وصفاته، والجيد نقيض الرديء. (أبادي).

وفي اللغة الانجليزية:"Quality"،"التميز، المستوى العالي، مستوى شيء ما مقارنة بشيء آخر". (Dictionary, p. 1187)

الجودة اصطلاحا: نركز على تعريفات رواد الجودة ونلخصها فيما يلي (الحداد، 2009، صفحة 13):

- "الجودة هي تلك الخسارة التي يسببها المنتوج للمجتمع بعد وصوله للأسواق وقبل أي خسارة أخرى ناجمة عن الاستخدامات الجوهرية للمنتوج"؛ تاغوشي"Genichi Taguchi"؛
- "الجودة هي المواءمة للاستخدام"؛ جـــوران "Joseph Juran"؛
- "الجودة هي المطابقة للمتطلبات"؛ جـروسبي؛ "Philip Crosby"
- "الجودة ينبغي أن تستهدف حاجات المستهلك الحالية والمستقبلية"؛ ديـمـنـج"Edward Deming":
- "الجودة هي القدرة على إرضاء العميل" ايشيكاوا "Kauro Ishikawa" (Détrie, Conduire une démarche qualité, 2001)

أما تعريف المنظمة العالمية للتقييس ISO للجودة فقط كان كالتالي: "الجودة هي مجموعة الصفات والخصائص التي تؤثر على مقدرة سلعة أو خدمة على تلبية حاجة معينة". (العالم، 2010، صفحة 27)

2.2. نظام إدارة الجودة أيزو 9001:

للإلمام بهذا المصطلح هناك عدة مفاهيم يجب تعريفها:

- **نظام إدارة الجودة:**

هو مجموعة من العمليات والإجراءات والموارد والسياسات لتحقيق الجودة؛ (محمد عبد العال النعيمي، وآخرون، 2009، صفحة 43)؛

ويعرف أيضا: هونظام يؤكد على محورية تحقيق رغبات العميل، يشمل عددا من المعايير تحكم نظام الجودة في المؤسسة على مختلف عملياتها الداخلية من تصميم وإنتاج وإدارة مع توثيق هذه النشاطات. (بوزيان، 2010، صفحة 5).

- **المواصفة:**

هي"وثيقة مدونة تحتوي على وصف دقيق للمادة أو السلعة سواء كانت أولية أو منتجا نهائيا لتكون صالحة

للاستعمال أو الاستخدام لتلبي الأغراض التي وضعت من أجلها" (حميد الطائي، وآخرون، 2003، الصفحات 113-114)

- **الإشهاد:**

هو إجراء يسمح لجهة ثالثة بتقديم ضمان مكتوب يؤكد على وجود توافق بين عملية أو خدمة أو منتج ما مع متطلبات المواصفات الدولية أيزو. (Ouaret, 2004, p. 37)

وتكون عملية الإشهاد صالحة لمدة ثلاث سنوات، بعدها يتعين على المؤسسة الدخول مجددا في إجراءات الحصول على شهادة الأيزو 9001.

- **أيزو (ISO)9001:**

الحروف اللاتينية مختصرة تعبر عن المنظمة العالمية للتقييس، والمصطلح ككل يقصد به مجموعة المواصفات الدولية المكونة لنظام إدارة الجودة، والمنظمة تراجع المواصفات كل خمسة سنوات فقد تقوم بإجراء تعديل أو تحتفض بالمواصفة على حالها، وهناك عدة إصدارات من الأيزو 9001 ابتداء من الأيزو1987 وأيزو1994، مرورا بأيزو2000، ثم أيزو2008، وانتهاء بـ أيزو2015 وهو الإصدار المعمول به لحد تقديم هذه الدراسة،

بالنسبة لإصدار1994 تم في هذا العام إصدار نسخة جديدة من عائلة الأيزو 9000 وفيها زاد التركيز على دور توكيد الجودة والأفعال الوقائية بدلا من الاعتماد على الفحص والتفتيش ومن عيوب هذا الإصدار من المواصفة كثرة الوثائق الورقية.

أما إصدار2000 بعد معالجة الملاحظات والعيوب في النسخة السابقة تم إصدار هذه النسخة حيث تم فيها إلغاء المواصفات(9002 و9003) وإعادة إنشاء المواصفة 9001 وتغيير تسمية تأكيد الجودة إلى (متطلبات نظام الجودة) وتم التركيز على رضا العملاء وكان التعديل جوهريا. (علوان، 2006، صفحة 196)

بينما كان إصدار2008: في نوفمبر 2008 تم تغيير آخر حيث تم تبسيط المتطلبات منها تحديد طرق قياس رضا العميل.

وأخيرا إصدار2015 الذي يمثل الإصدار الأحدث حتى اليوم وتم تغيير أمور مهمة حيث تغيرت البنود من 8 بنود إلى 10 بنود، وبروز عدة مصطلحات جديدة والتركيز عليها، واختفاء بعض المصطلحات والمفاهيم من الإصدار القديم.

ينبغي التأكيد على أن مواصفات الأيزو 9001 كنظام لإدارة الجودة، ليست نفسها المواصفات الفنية للسلع والخدمات، وليست بديلا لها وهي التي تحدد الحد الأدنى للجودة.

3.2. مبادئ نظام إدارة الجودة أيزو 9001:

هذه المبادئ تغيرت لتأخذ الشكل النهائي لها في إصدار 2015 كالتالي: (Standarization, Quality management principles, 2024)

التركيز على الزبون:

بالنسبة لأي مؤسسة فإن الحصول على زبائن والحفاظ عليهم عامل مهم لاستمراريتها، وهذا الأمر محور نظام إدارة الجودة، فتتبع رغبات الزبائن الحالية وتوقع الرغبات المستقبلية يعتبر مفتاح للحصول على رضاهم وضمان ولائهم، ويجب أن يكون الزبون هو المبتدى والمنتهى للمؤسسة عند تقديم منتجاتها وخدماتها كما وكيفا وفي الزمان والمكان المناسبين للزبائن.

ضرورة أن تطلع المؤسسة على حاجة الزبائن الحالية والمستقبلية وأخذها كهدف من أجل تلبيتها وإشباعها؛

القيادة:

توحيد جهود الأفراد نحو هدف موحد والمساهمة في خلق بيئة عمل داعمة للمشاركة والتواصل بينهم هو من بين مهام القادة، وهو ما يدفع باتجاه العمل لتحقيق أهداف الجودة وخلق ثقافة مؤسسة مبنية على الجودة والتحسين.

إشراك الأفراد:

إدارة الجودة ليست مسؤولية الإدارة العليا وحدها بل يجب إشراك جميع العاملين في المؤسسة بمختلف مستوياتهم التنظيمية، وذلك لدمج قدراتهم سعيا لتحقيق أهداف المؤسسة وأهداف إدارة الجودة.

مقاربة العملية:

تطبيق نظام العملية الذي مفاده اعتبار الأنشطة المختلفة كأنشطة متفاعلة ومترابطة مع بعضها وهو ما يجعل مخرجات أي عملية هي نفسها مدخلات عملية أخرى؛

التحسين:

التحسين ثقافة قبل أن يكون ممارسة، لذلك يجب تحقيقه بدمجه بثقافة المؤسسة، وهو عامل استراتيجي للتعامل مع متغيرات البيئة حيث يكون التحسين المستمر مدخلا للمرونة وسرعة التجاوب مع المتطلبات المتغيرة.

اتخاذ القرار بناء على الأدلة:

مفاد هذا البند هو أن تعمل المؤسسة على الأخذ بتوجه واقعي عند اتخاذ القرار، وذلك بتحليل المعلومات الموجودة فعلا وليس بناء على التنبؤات أو ما يتم برمجته نظريا.

إدارة العلاقات:

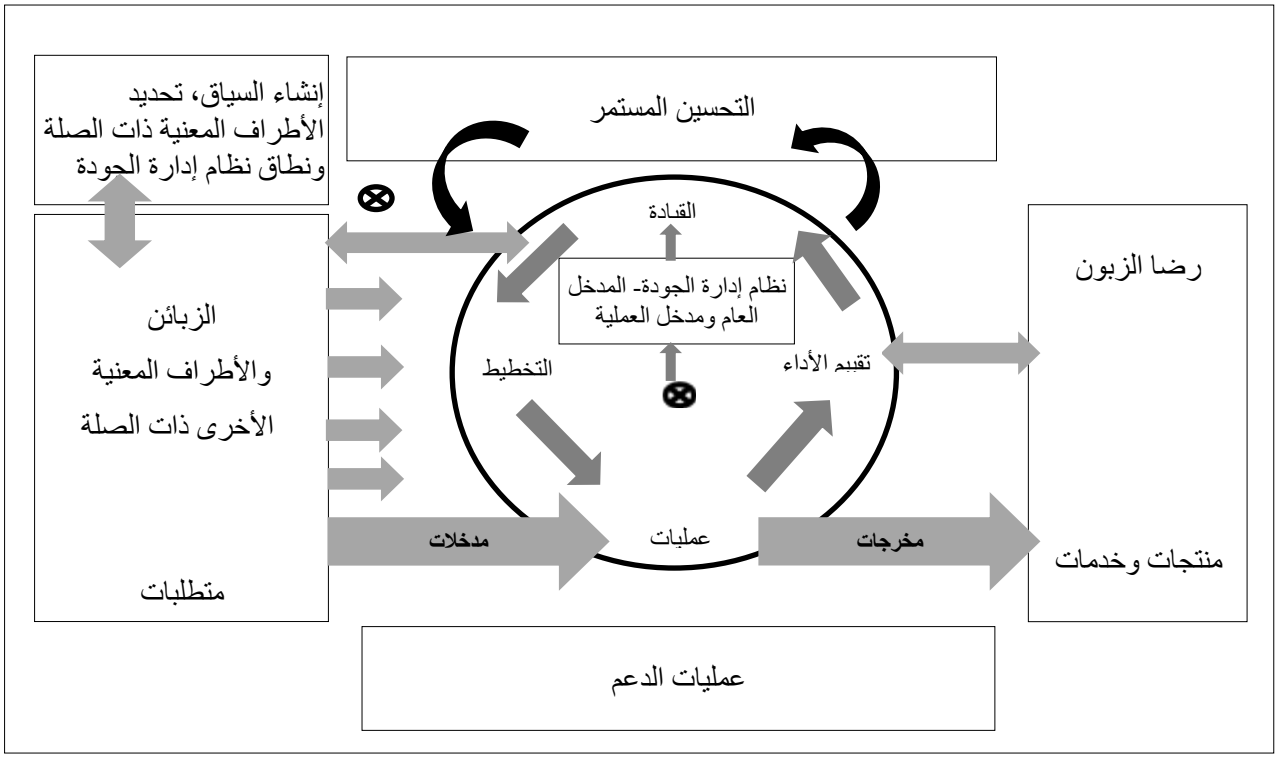
لا يمكن لأي مؤسسة أن تعمل معزولة عن تأثيرات محيطها، لذلك وجب عليها إدارة علاقاتها مع عناصر

محيطها من موردين وشركاء ومنافسين وأطراف ذات مصلحة، وذلك بكفاءة وحسن تسيير، ودعم المنفعة المتبادلة لأن ذلك يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة عن طريق الاستفادة المشتركة وخلق قيمة مضافة.

4.2. ميكانزم عمل نظام إدارة الجودة أيزو 9001:

نعرض كيفية عمل نظام إدارة الجودة عن طريق نموذج لدورة حياة هذا المعيار وخطواته ويمثله الشكل رقم(1).

الشكل رقم(01): نموذج لنظام إدارة الجودة القائم على العمليات وفق أيزو2015:9001



المصدر: (Nina Golowko, Ulrike Foerster, Jan Kopia, 2017, p. 86)

من الشكل السابق يبرز النموذج الدوري للخطوات المستمرة المعروفة باسم (دورة PDCA)، خطط، افعل، تحقق، اتخذ إجراءات، ويمكن تطبيقها على جميع العمليات والأنشطة ويتم تطبيقها على نظام إدارة الجودة أيزو 9001 ككل.

طبعا يبقى الأصل نفسه، حيث أن جودة المنتج أو الخدمة يحتاج إلى التخطيط والتنفيذ والتحقق المستمر وتعديلها إذا لزم الأمر.

وتحلل الخطوات كالآتي:

- **PLAN خطط:**

يتم فيها تحديد أهداف النظام والعمليات المكونة له والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقا لمتطلبات العملاء وسياسات المنظمة، مع الأخذ بعين الاعتبار المخاطر والفرص التي من الممكن مواجهتها؛

- **إفعل(DO):**

نفذ ما تم التخطيط له.

- **تحقق(CHECK):**

مراقبة وقياس العمليات والمنتجات والخدمات الناتجة ومقارنتها مع ما تم التخطيط له من السياسات والأهداف والمتطلبات، والإبلاغ عن النتائج بإعداد تقارير خاصة بذلك.

- **اتخذ الإجراءات(AC):**

اتخاذ إجراءات لتحسين أداء العملية، حسب الضرورة.

وكأبرز عنصر في النموذج تظهر مقاربة العملية، والتي تعتبر من أهم مبادئ نظام إدارة الجودة أيزو 9001 باعتبارها تسمح بالتحسين المستمر ومراجعة النتائج.
بالإضافة إلى مركزية التحسين المستمر كطريقة للعمل ومن أجل تحقيق الجودة المأمولة.

كما نرى من خلال النموذج السابق أن العملاء لهم دور كبير في تحديد المتطلبات كمدخلات للنظام، وهذا ما يستدعي مراقبة رضا العملاء عن طريق تقييم المعطيات والمعلومات حول تصور العملاء لمدى استجابة المؤسسة لمتطلباتهم ورغباتهم (Abildgaard, 2018, pp. 153-154).

5.2. نتائج تبني نظام إدارة الجودة أيزو 9001:

يكتسي نظام إدارة الجودة أهمية بالغة لكونه يحقق منافع عديدة للمؤسسة داخلية وخارجية، ويمكن تفصيلها فيما يلي:(KADASAH, 2000, pp. 102-103)

الجودة:

أول الآثار تظهر الإيجابية تظهر على الجودة من خلال:

- تحسين كفاءة نظام الجودة؛
- زيادة الوعي بالجودة؛
- توحيد نظام الجودة؛
- التحسينات في الوعي بالمشاكل.

المنتج والخدمة:

أكثر العناصر حساسية لنتائج اعتماد الأيزو 9001 هو ما تقدمه المؤسسة من منتجات وخدمات، وذلك على عدة صور منها:

- تبني هذا النظام يساعد على الحفاظ على الاتساق في جودة المنتجات والخدمات من خلال تحديد حالات عدم المطابقة والمطالبة الوقائية أو الإجراءات التصحيحية.
- تحقق وفورات في عملية الإنتاج نتيجة التحكم في أنظمة الجودة من البداية إلى النهاية وهو ما يقلل الأخطاء والإنتاج المعيب وذلك ما يوفر وقتا وجهدا وموارد وتكاليفا؛

- تحسين جودة المنتجات والخدمات النهائية الموجهة للعملاء.

العملاء:

بما أن محور الأيزو9001 هو العملاء فنتائج تبني هذا النظام يظهر في العملاء عن طريق الآتي.

- الزيادة في رضا العملاء؛
- تحسن رؤية العملاء للمؤسسة من حيث الصورة والثقافة والأداء، وإضافة إلى ذلك فهو يدعم ولائهم؛
- الأفضلية عند العملاء حيث أن العديد من العملاء يفضلون الموردين الحاصلين على الأيزو9001 نظرا لأن لديهم ميزة تنافسية مقارنة بالمؤسسات غير الحاصلة عليه؛
- من خلال الأيزو9001، يمكن للمؤسسة تقليل عمليات التدقيق التي يقوم بها العملاء.

التكلفة:

مجال آخر لنتائج تبني الأيزو يتمثل في تدنية التكاليف في المؤسسة.

- يؤدي تبني الأيزو9001 إلى زيادة الفعالية في العمليات وهذا ما يؤدي إلى تخفيض التكاليف؛
- سيساعد في تحسين الكفاءة وبالتالي تحقيق تخفيضات في التكاليف؛ لأن أداء المهام أصبح أقل كلفة.

التنظيم وإجراءات العمل:

بما أن نظام إدارة الجودة يمس مختلف العمليات التنظيمية وإجراءات سير العمل فهناك فوائد محققة من تبنيه نشير إليها فيما يلي:

- توضيح سلطات ومسؤوليات الأفراد وهو ما يقود لتحسين التواصل بين العاملين وينشر الروح المعنوية العالية؛
- الأيزو 9001 يوفر الوعي بالجودة بين الأفراد داخل المؤسسة مما يسهل مهامهم؛
- تحسين الرقابة الإدارية؛
- تحسين الكفاءة وتحسين الوعي بالمشاكل أدى إلى تحكم إداري أفضل؛
- وضوح إجراءات العمل وخلق روح الفريق.

نمو المؤسسة:

يمكن لتبني نظام إدارة الجودة تحقيق نمو للمؤسسة من خلال عدة مداخل منها:

- خلق ميزة تنافسية للمؤسسة؛
- تسهيل الوصول إلى الأسواق الدولية وتحسين صورة ومصداقية المؤسسة في الساحة الدولية، والذي بدوره يفتح فرصا وأسواقا جديدة؛
- زيادة المبيعات مما يسمح بتوجيه جزء منها للتصدير؛
- استخدام الأيزو كأداة ترويجية؛
- يساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تدويل المؤسسة أي امتداد نشاطها دوليا بعد ماكان محليا فقط.

3. الدراسة التحليلية:

لتوضيح الرؤية في هذا الموضوع يكون من المفيد الإطلاع على بعض الإحصائيات الخاصة بالأيزو9001 على المستوى الدولي ثم تحليل المعطيات الخاصة بنظام إدارة الجودة في المؤسسات الجزائرية.

1.3. توزيع تبني نظام إدارة الجودة أيزو9001 على دول العالم:

إن الاهتمام بتطبيق نظام إدارة الجودة لا يقتصر على دول دون أخرى، بل هناك توجه دولي عام لتبني هذا النظام، والكثير من المؤسسات حول العالم سارت في هذا الإتجاه، ومن المنطقي أن تكون الدول المتطورة أكثر تطبيقا لمتطلبات إدارة الجودة باعتبارها تحوز على أكبر عدد من المؤسسات وفي مجالات مختلفة، كما أنها تحوز على الخبرة الكبيرة والأسواق المتنوعة وتعمل في جو تنافسي شديد مما يدفعها للعمل على تطبيق نظام إدارة الجودة من أجل الحصول على ميزة تنافسية تضمن بقاءها في السوق.

وتهتم المنظمة العالمية للتقييس بتسجيل المؤسسات الحاصلة على الأيزو بجميع أنواعه بما في ذلك طبعا الأيزو9001، ومن خلال تتبع التقارير السنوية المختلفة حصلنا على البيانات المدرجة أسفله والذي تمثل الإجمالي الدولي لعدد المؤسسات المتحصلة على الأيزو 9001 خلال السنوات 2018 إلى 2022، واخترنا هذه السنوات ليكون هناك تجانس عند مقابلتها مع الإحصائيات التي تخص المؤسسات الجزائرية، ونجمعها في الجدول الموالي:

جدول رقم(1): إجمالي دولي لعدد المؤسسات الحاصلة على أيزو9001:2015 خلال الفترة (2018– 2022)

السنة	إجمالي الشهادات السارية	نسبة التغير
2018	739.206	/
2019	880.007	1.19
2020	916 842	1.04
2021	1 077 884	1.17
2022	1.265 .216	1.17

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تقارير المنظمة العالمية للتقييسISO

من خلال الجدول السابق يمكن أن نلاحظ التزايد في عدد المؤسسات التي تتبنى نظام إدارة الجودة على المستوى الدولي وهي زيادة مطردة سنويا وبنسب متقاربة جدا بإستثناء سنة 2020 حيث كانت الزيادة منخفضة مقارنة بباقي السنوات ويمكن تفسير ذلك بآثار جائحة الكوفيد19 والتي كانت لها تأثيرات على جميع المؤشرات الاقتصادية العالمية والمحلية.

هذا التزايد في عدد المؤسسات المتبنية لنظام إدارة الجودة يظهر زيادة الاهتمام بهذا النظام وارتفاع الوعي بضرورة تبنيه ويمكن إرجاع ذلك للمتطلبات الاقتصادية الخاصة بعولمة الاقتصاد والعمليات الاقتصادية وزيادة التبادلات الدولية، وهو ما يجعل الحصول على الأيزو9001 فرصة لفتح أسواق جديدة في دول غير دول المنشأ.

2.3. توزيع تبني نظام إدارة الجودة أيزو 9001 على الدول الأولى في عدد المؤسسات المسجلة:

تظهر الزيادات في تبني هذا النظام في دول عديدة نحدد منها الدول العشرة الأولى من حيث عدد الحصول على الشهادات، وتم اعتماد إحصائيات خمس سنوات الأخيرة (2018 – 2022)، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم(2): الدول العشرة الأولى في عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الأيزو 9001:2015

الدولة	إجمالي عدد الشهادات السارية(السنة / الرتبة)									
	2018 /ت		2019/ت		2020/ت		2021/ت		2022/ت	
الصين	1/	295703	1/	280386	1/	324621	1/	426716	1/	551855
إيطاليا	2/	87794	2/	92298	2/	91493	2/	92664	2/	94216
ألمانيا	3/	47482	3/	47868	3/	49349	3/	49298	4/	47576
الهند	4/	31795	4/	34397	5/	32236	6/	36505	3/	61653
اليابان	5/	34335	5/	33330	4/	32287	4/	40834	6/	38916
المملكة المتحدة	7/	26434	7/	25292	6/	25995	5/	39682	5/	43765
إسبانيا	6/	29562	6/	30801	5/	29814	7/	31318	7/	32059
الولايات المتحدة الأمريكية	8/	21848	9/	20956	9/	20919	8/	25561	8/	29579
فرنسا	9/	21095	8/	21696	8/	21880	9/	21918	10/	21880
البرازيل	10/	16351	10/	17952	10/	17503	10/	16268	11/	18705
كوريا الجنوبية	11/	14123	11/	12851	11/	11982	11/	14339	9/	27155

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تقارير المنظمة العالمية للتقييسISO

نلاحظ من الجدول السابق أن الدول العشرة الأولى بقيت هي نفسها على مر السنوات وهذا يعني استمرار حرص المؤسسات في هذه الدول على تبني تطبيق نظام إدارة الجودة أيزو9001، وهو ما يعكس إدراكا عاليا لأهمية هذا المدخل لدى المؤسسات في هذه الدول، كما نجد من خلال تحليل الأرقام أعلاه تذبذبا بسيطا في مسار بعض الدول، بالإضافة إلى أن هناك تغيرا بين سنتي 2019 و2020 في كل الدول تقريبا حصل عندها انخفاض في السنتين أو في سنة منهما على الأقل وهو ما يفسر بتأثير جائحة الكوفيد19، ماعدا ذلك فالمسار العام متزايد في عدد المؤسسات وفي جميع الدول الأولى في الترتيب العالمي.

3.3 توزيع عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الأيزو 9001:2015 حول العالم حسب القطاعات

تضم الإحصائيات الدولية عدد المؤسسات الحاصلة على الأيزو 9001:2015 التفاصيل حول النشاطات الأكثر تبنيا لهذا النظام، وحسب إحصائيات وتقارير 2022 وهي الأحدث حتى لحظة إجراء هذه الدراسة، فإن عدد المؤسسات الحاصلة على الأيزو9001: 2015 يتراوح بين المئات ومئات الآلاف على مستوى دول العالم، والجدول الموالي يبين هذه الاختلافات.

جدول رقم(3): عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة الأيزو 9001:2015 حول العالم حسب القطاعات لسنة (2022)

الترتيب	رمز النشاط	القطاع	العدد	الترتيب	رمز النشاط	القطاع	العدد
1		القطاع غير معروف	220729	20	32	الوساطة المالية، العقارات، التأجير	9538
2	17	المعادن الأساسية والمنتجات المعدنية المصنعة	121728	21	7	اللب والورق والمنتجات الورقية	9242
3	29	تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح السيارات والدراجات النارية والسلع الشخصية والمنزلية	107975	22	39	الخدمات الاجتماعية الأخرى	8384
4	19	المعدات الكهربائية والبصرية	99558	23	9	شركات الطباعة	8136
5	28	بناء	90735	24	30	الفنادق والمطاعم	4881
6	18	الآلات والمعدات	69326	25	36	الإدارة العامة	4512
7	35	خدمات أخرى	60269	26	6	صنع الأخشاب والمنتجات الخشبية	4302
8	34	الخدمات الهندسية	55289	27	24	اعاده التدوير	3946
9	14	منتجات المطاط والبلاستيك	52007	28	2	التعدين واستغلال المحاجر	3591
10	33	تكنولوجيا المعلومات	49559	29	13	المستحضرات الصيدلانيه	3403
11	12	المواد الكيميائية والمنتجات الكيماوية والألياف	30393	30	20	بناء السفن	3393
12	31	النقل والتخزين والاتصالات	26603	31	25	إمدادات الكهرباء	3278
	3	المنتجات الغذائية والمشروبات والتبغ	22375	32	1	الزراعة وصيد الأسماك والغابات	2800
13	23	التصنيع غير المصنف في مكان آخر	14856	33	5	الجلود والمنتجات الجلدية	1917
14	16	الخرسانة والأسمنت والجير والجص وغيره	12518	34	27	إمدادات المياه	1891
15	38	الصحة والعمل الاجتماعي	12511	35	10	صنع فحم الكوك والمنتجات النفطية المكررة	1321
16	4	المنسوجات والمنتجات النسيجية	12231	36	21	الفضاء	1218
17	22	معدات النقل الأخرى	11832	37	26	إمدادات الغاز	795
18	37	تعليم	11718	38	8	شركات النشر	534
19	15	المنتجات المعدنية اللافلزية	11340	39	11	الوقود النووي	197

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تقارير المنظمة العالمية للتقييسISO

من خلال تحليل بيانات الجدول يتضح لنا توزع البيانات على مجموعة فئات، فيمكن تحديد الفئة الأولى والتي بها عدد أكبر من 100.000 مؤسسة، وتضم نشاطات المعادن والمنتجات المعدنية ونشاطات تجارة الجملة والتجزسة وإصلاح السيارات والدراجات، طبعا لا يمكن تحليل بيانات المؤسسات غير معروفة القطاع لأنه لا يوجد تجانس في نشاطات هذه المؤسسات لكننا نشير إلى أعدادها الكبيرة.

الفئة الثانية والتي بها عدد بين 50.000 و100.000 مؤسسة شملت نشاطات البناء وصناعة الآلات والمعدات ومنتجات المطاط والبلاستيك ونلاحظ غلبة النشاطات الصناعية على هذه الفئة.

أما الفئة الثالثة والتي بها عدد بين من 10.000 و50.000 مؤسسة فقد شملت نشاطات تكنولوجيا المعلومات والمواد الكيماوية وخدمات النقل والتخزين والمنتجات الغذائية بالإضافة إلى الخرسانة والجص، ومعدات النقل وصناعة النسيج، ومن الواضح تنوع النشاطات في هذه الفئة.

كما أن الفئة الرابعة والتي بها عدد أكبر من 8000 و10.000 مؤسسة الطباعة والخدمات المالية والعقارات، الخدمات الاجتماعية بالإضافة إلى الورق، وهذه الفئة ضمت نشاطات محدودة.

بينما الفئة الخامسة والتي بها عدد أكبر من 1000 و5000 مؤسسة ضمت نشاطات متنوعة تنوعت بين الخدمات والنشاطات الصناعية المتوسطة والخفيفة وبعض نشاطات الزراعة والصيد، وكذلك نشاطات متطورة كبناء السفن وصناعات الفضاء.

أخيرا الفئة السادسة والتي بها عدد أقل من 1000مؤسسة وهي في مجالات ضيقة حيث شملت إمدادات الغاز وشركات النشر والوقود النووي وهو نشاط غير منتشر عالميا، وأرقام هذه الفئة منخفضة جدا مقارنة بباقي الفئات رغم أن الإحصائيات دولية.

4.3. تطور تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة أيزو 9001 حسب السنوات:

نشير هنا إلى أن المقصود بالمؤسسات الجزائرية جميع المؤسسات والمنظمات العاملة في الجزائر سواء كانت اقتصادية أو غيرها، عمومية أو خاصة، وطنية أو أجنبية عاملة في الجزائر.

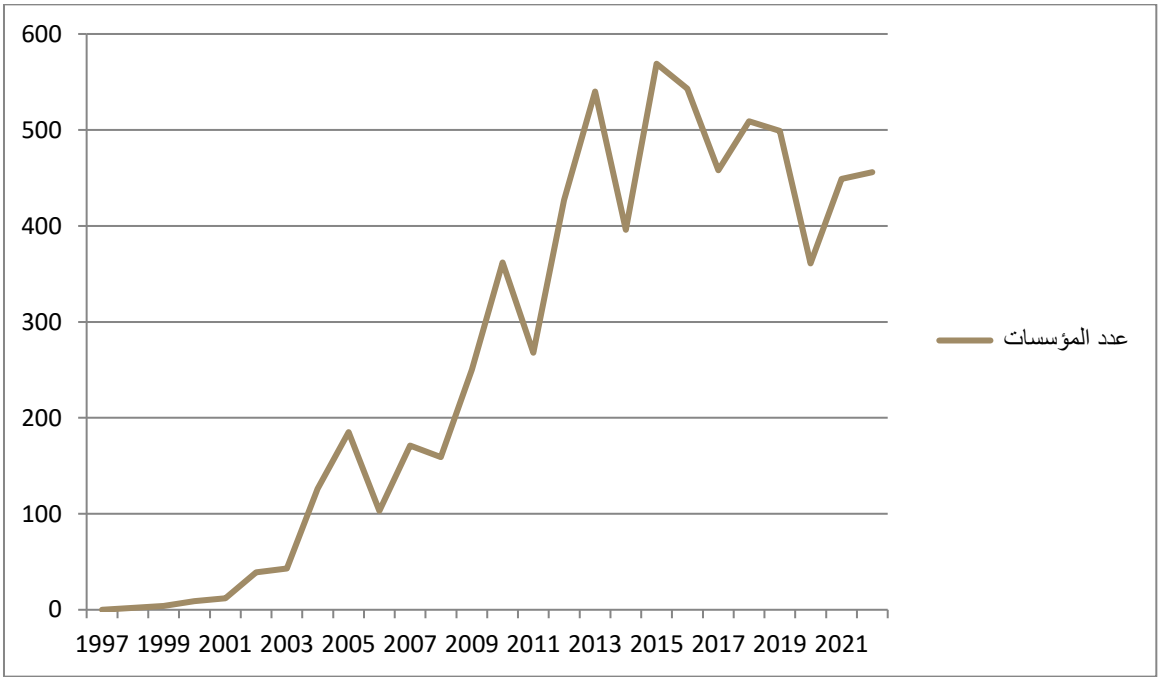
جدول رقم(4):عدد المؤسسات الجزائرية الحاصلة على شهادة أيزو 9001 خلال الفترة (1997– 2022)

السنة	عدد المؤسسات	نسبة التغير
1997	0	/
1998	2	2.00
1999	4	2.00
2000	9	2.25
2001	12	1.33
2002	39	3.25
2003	43	1.10
2004	126	2.93
2005	185	1.47
2006	103	0.56-
2007	171	1.66
2008	159	0.93-
2009	250	1.57
2010	362	1.45
2011	268	0.74-
2012	427	1.59
2013	540	1.26
2014	396	0.73-
2015	569	1.44
2016	543	0.95-
2017	458	0.84-
2018	509	0.11
2019	499	0.98-
2020	361	0.72-
2021	449	1.24
2022	456	1.02

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تقارير المنظمة العالمية للتقييسISO

نلاحظ من الجدول بروز تقسيمات تقريبية لتطور عدد المؤسسات الحاصلة على الأيزو 9001 حيث كانت السنوات الخمسة الأولى (1997-2001) بأعداد بسيطة رغم تضاعفها عدة مرات، ثم تضاعفت بشكل كبير في سنة 2002 ثم 2003، غير أن التغيير الكبير حدث ابتداء من سنة2004 حيث تضاعف العدد بنسبة 300% ليصل إلى126 مؤسسة، ثم بعدها لم ينزل عن هذا المستوى، ورغم وجود تذبذبات كل سنتين تقريبا إلى أن المسار العام لعدد المؤسسات التي تبنت نظام إدارة الجودة أيزو 9001 كان متزايدا.

الشكل رقم(2): تطور عدد المؤسسات الجزائرية المتبنية لنظام إدارة الجودة أيزو9001 في الفترة (من1997 إلى2022)



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تقارير المنظمة العالمية للتقييسISO

من خلال الشكل يمكن تحليل تطور عدد المؤسسات الجزائرية التي تبنت نظام الأيزو9001، حيث نلاحظ ضعف هذا العدد في سنوات التسعينات من القرن الماضي وبداية سنوات القرن الحالي، ولم يحدث تغير كبير إلا في سنة 2004 والتي شهدت قفزة في عدد المؤسسات الحاصلة على الأيزو9001 حيث بلغ 126 مؤسسة أي أنه تضاعف ثلاث مرات عما كان قبله مفتتحا مرحلة جديدة لم تتراجع بعها الأرقام إلى ما كان قبلها، واستمر هذا التزايد إلى سنة 2010 حيث كان العدد الأكبر 362 مؤسسة ثم أخذ العدد في التزايد رغم وجود بعض التراجعات الخفيفة والتذبذب المتواتر لكن بشكل عام كان هناك مسار مرتفع ومتزايد لعدد المؤسسات التي تبنت نظام إدارة الجودة أيزو 9001، مع تراجع واضح سنة 2020 وهو ما يرجع للظروف الدولية التي شهدت جاحة كوفيد19 وكان لها تأثير على مسار تطور نظام إدارة الجودة في الجزائر وفي معضم دول العالم، غير أنه سرعان ما رجع عدد المؤسسات إلى مساره المتزائد زمنيا بعد تجاوز الوضع السابق.

ويمكن الخلوص إلى نتيجة وهي أن هناك تزايدا في قناعة المؤسسات الجزائرية بسلوك هذا المسار لتطوير نشاطها.

5.3. تطور ترتيب الجزائر بين دول العالم في عدد المؤسسات الحاصلة على أيزو9001:2015

لتحقيق التجانس في مقارنة عدد المؤسسات الجزائرية الحاصلة على الأيزو 9001 مع نظيراتها على المستوى الدولي وخاصة الدول العشرة الأولى نأخذ إحصائيات السنوات الخمسة الممتدة من 2018 إلى 2022 حيث تكون مبينة في الجدول أدناه.

جدول رقم(5): ترتيب الجزائر بين دول العالم في عدد المؤسسات الحاصلة على أيزو9001:2015

السنة	الرتبة	الموقع
2018	193/77	40% الربع الثاني (25- 50)%
2019	197/78	39% الربع الثاني (25- 50)%
2020	195/78	40% الربع الثاني (25- 50)%
2021	193/74	38% الربع الثاني (25- 50)%
2022	194/82	42% الربع الثاني (25- 50)%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تقارير المنظمة العالمية للتقييسISO

من خلال بيانات الجدول نرى تموقع المؤسسات الجزائر في نفس الترتيب الدولي تقريباحيث بقي ثابتا مع تغير طفيف، ونجد أن متوسط الترتيب هو الرتبة 75 للسنوات الخمسة المسجلة، وهي رتبة تقع في الربع الثاني من مجموع المؤسسات المسجلة على مستوى العالم، ما يعني أن مرتبة المؤسسات الجزائرية متوسطة، ورغم أنها مرتبة مقبولة مقارنة بعدد المؤسسات، إلا أنها تعتبر متأخرة مقارنة بمؤسسات الدول المتقدمة ومؤسسات الدول سريعة النمو، وهذا يبين أن مسار تبني نظام إدارة الجودة للمؤسسات الجزائرية لا يمثل موقع الجزائر لا إقليميا ولا دوليا، حيث تتواجد دول في مراتب أحسن من مرتبة المؤسسات الجزائرية رغم أنها دول ذات إمكانات أقل بكثير من إمكانات الجزائر.

من جهة أخرى يبين ثبات الرتبة أن الجهود المبذولة لدعم هذا التوجه لم تصل للنتائج المأمولة، حيث أن برامج الحكومة الجزائرية تقدم دعما يصل إلى 80% من إجمالي تكاليف الحصول على شهادة الأيزو9001 لكل مؤسسة تريد تبني هذا المسار، ومع ذلك تبقى النتائج غير معبرة عن هذا الدعم، وهو ما يعني أن الدعم المالي رغم أهميته إلا أنه غير كاف لتحقيق نسب جيدة ودغع المؤسسات الجزائرية لتبني هذا المدخل، وهناك عوامل أخرى ينبغي دراستها للوقوف على الأسباب الكاملة وراء تدني عدد المؤسسات الجزائرية التي تتبنى نظام إدارة الجودة.

6.3. تطور تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة أيزو 9001 حسب النشاط:

لتحليل مسار تبني نظام إدارة الجودة في المؤسسات الجزائرية نطلع على الإحصائيات التي تبين عدد المؤسسات حسب كل نشاط من الأنشطة ونحللها باعتبارها تبرز وجها آخر لموضوع الدراسة حيث أن التفاصيل تحدد كيفية تركز عدد المؤسسات في المجالات المختلفة، مع التنبيه إلى أن تقسيم الأنشطة وفق هذه الأنواع هو تقسيم خاص بالمنظمة العالمية للتقييس ISO؛ وتم اختيار السنوات الأخيرة لعدم وجود إحصائيات تفصلية منذ 1997، ولنحقق التجانس في المقارنة مع الإحصائيات على المستوى الدولي.

جدول رقم(6): عدد المؤسسات الجزائرية الحاصلة على أيزو 9001 خلال الفترة (2018– 2022) موزعة حسب النشاط

رمز النشاط	القطاع	عدد المؤسسات المسجلة سنويا				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	الزراعة وصيد الأسماك والغابات	0	0	0	0	1
2	التعدين واستغلال المحاجر	3	6	3	9	11
3	المنتجات الغذائية والمشروبات والتبغ	22	18	9	29	21
4	المنسوجات والمنتجات النسيجية	3	4	4	1	2
5	الجلود والمنتجات الجلدية	0	0	2	5	1
6	صنع الأخشاب والمنتجات الخشبية	0	2	4	3	1
7	اللب والورق والمنتجات الورقية	3	3	1	5	7
8	شركات النشر	0	0	0	0	0
9	شركات الطباعة	0	1	5	2	0
10	صنع فحم الكوك والمنتجات النفطية المكررة	5	5	0	4	5
11	الوقود النووي	0	0	0	0	0
12	المواد الكيميائية والمنتجات الكيماوية والألياف	9	11	7	15	10
13	المستحضرات الصيدلانيه	4	4	4	6	5
14	منتجات المطاط والبلاستيك	28	17	22	39	33
15	المنتجات المعدنية اللافلزية	4	4	1	7	6
16	الخرسانة والأسمنت والجير والجص وما إلى ذلك	8	4	5	9	9
17	المعادن الأساسية والمنتجات المعدنية المصنعة	29	30	15	33	27
18	الآلات والمعدات	24	8	11	20	15
19	المعدات الكهربائية والبصرية	36	22	16	25	17
20	بناء السفن	1	1	0	1	1
21	الفضاء	0	0	0	0	1
22	معدات النقل الأخرى	2	3	4	5	6
23	التصنيع غير المصنف في مكان آخر	2	4	3	5	3
24	اعاده التدوير	0	0	1	6	1
25	إمدادات الكهرباء	4	3	0	5	8
26	إمدادات الغاز	2	0	1	2	0
27	إمدادات المياه	5	3	1	7	3
28	بناء	55	54	57	90	49
29	تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح السيارات والدراجات النارية والسلع الشخصية والمنزلية	16	7	8	16	17
30	الفنادق والمطاعم	16	44	41	45	15
31	النقل والتخزين والاتصالات	23	30	23	31	23
32	الوساطة المالية، العقارات، التأجير	6	3	1	6	8
33	تكنولوجيا المعلومات	1	5	6	4	4
34	الخدمات الهندسية	28	20	21	30	28
35	خدمات أخرى	7	23	8	36	12
36	الإدارة العامة	10	0	0	0	0
37	تعليم	9	3	4	4	5
38	الصحة والعمل الاجتماعي	4	1	1	1	0
39	الخدمات الاجتماعية الأخرى	2	0	0	1	2
/	القطاع غير معروف، يحسب هنا	133	68	44	61	99

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تقارير المنظمة العالمية للتقييسISO

من استقراء أرقام الجدول السابق يمكن تحديد عدة نقاط لتتبع تطور تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة الأيزو9001، حيث أن تبرز مجموعات وفئات من المؤسسات تختلف في أعدادها لكنها متقاربة جدا.

فهناك نشاطات لا توجد فيها أي مؤسسة تبنت نظام إدارة الجودة منها مؤسسات ذات أنشطة متطورة يمكن تفهم عدم وجود أي مؤسسة تبنت هذا النظام لاحتمال عدم وجود مؤسسة تنشط في هذه المجالات أصلا(مؤسسات الوقود النووي، الفضاء)، كما أن هناك مؤسسات ذات أنشطة عادية ومنها ما هو تقليدي ومع ذلك لم تتبنى الأيزو9001، أو تبنته مؤسسة واحدة ومنها، الزراعة وصيد الأسماك والغابات، الجلود والمنتجات الجلدية، الإدارة العامة، شركات النشر، الطباعة، إعادة التدور، الخدمات الإجتماعية، وبعض المجالات الأخرى.

وهناك مجالات تبنت فيها المؤسسات الناشطة الأيزو 9001 لكن بأعداد بسيطة، وتخص أنشطة الصحة والعمل الاجتماعي، المستحضرات الصيدلانية، المنتجات الورقية، معدات النقل، تكنولوجيا المعلومات، وقد تراوحت أعدادها بين 1 و10 مؤسسات.

مجموعة أخرى من البيانات تظهر ما يمثل أحد عشر نشاطا(11) يرتفع فيه عدد المؤسسات التي تبنت نظام إدارة الجودة، وتمثل أكثر من نصف العدد للمؤسسات الجزائرية التي تحوز على الأيزو9001، وتنوعت هذه الأنشطة بين البناء وهو أعلى المجالات والمعدات الكهربائية والخدمات الهندسية والمطاعم والفنادق، ومنتجات المطاط والبلاستيك، كذلك مجال النقل والتخزين والاتصالات.

نلاحظ زيادة الوعي والاهتمام بنظام إدارة الجودة في مؤسسات الفئة الثالثة وهي مجالات ذات منافسة عالية، بينما يقل هذا الاهتمام بهذا النظام في الفئات الأخرى.

كما نشير إلى العدد الكبير للمؤسسات التي تبنت نظام إدارة الجودة الموجودة في مجالات غير محددة حسب تصنيف المنظمة العالمية للتقييس ISO والتي يصعب تفسير توجهاتها بسبب عدم معرفة طبيعة أنشطتها.

كما نشير إلى وجود تجانس في عدد المؤسسات الجزائرية في كل فئة مع عدد المؤسسات على المستوى الدولي في كل فئة أي أن الفئة الأكثر عددا من المؤسسات الحاصلة على الأيزو وطنيا هي تقريبا نفسها الفئة الأكثر عددا من المؤسسات الحاصلة على الأيزو دوليا وكذلك الفئات الأخرى، والتجانس لا يعني تقارب الأعداد فهي بعيدة تماما عن الأرقام الدولية.

ومما سبق يمكن استنتاج أن المسار العام لتطور تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة أيزو 9001 هو مسار متزايد عموما لكن الأعداد قليلة جدا مقارنة بأرقام أكثر من ربع الدول المسجلة(40%)، حيث تمثل المؤسسات الجزائرية ما نسبته (0.036%)من إجمالي عدد المؤسسات الحاصلة على أيزو9001 دوليا حسب إحصائيات 2022.

من جهة أخرى إذا أدخلنا متغيرا آخر في التحليل وهو العدد الإجمالي للمؤسسات الجزائرية فإن عدد المؤسسات التي تتبنى نظام إدارة الجودة سيكون صغيرا جدا مقابل ملايين المؤسسات الجزائرية بمختلف مجالات نشاطها.

4. خاتمة:

لتحليل تطور تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة الأيزو 9001 بين سنوات 1997و2022 قمنا بالإحاطة بالموضوع من عدة مداخل للتحليل بدءا بتحليل المسار العام لتبني تطبيق هظا النظام دوليا من خلال تحليل الإحصائيات العامة للسنوات الأخيرة والذي أثبت تزايد هذا الإتجاه دوليا، ثم تطرقنا لتطور هذا المسار بالنسبة للدول العشرة الأولى في الترتيب العالمي من حيث عدد المؤسسات المتحصلة على الأيزو 9001 وكانت كلها من الدول المتطورة وعلى رأسها الصين والتي كانت لوحدها بنسبة كبيرة بلغت 43% من العدد الإجمالي الدولي في آخر سنة مسجلة 2022.

ثم تم تحليل هذا التطور دوليا بشكل مفصل حسب نوع النشاطات والذي أثبت تقدم مجالات تجارة الجملة والبناء والمعدات البصرية على باقي الأنشطة.

ومن نتائج الدراسة أيضا تحقق جزئي للفرضية الأولى التي تقدم طرحها حيث تم إثبات وجود تزايد في تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة الأيزو 9001 غير أنه تزايد بطيء، كما توصلنا تحقق جزئي للفرضية الثانية والتي مفادها أن تبني المؤسسات الجزائرية لنظام إدارة الجودة أيزو9001 شمل مختلف أنواع المؤسسات من حيث النشاط بشكل متزايد، حيث أثبتت الدراسة التحليلية أن هناك مؤسسات بنشاطات معينة لم تتبنى هذا النظام تماما، كما أن تبني المؤسسات الأخرى لم يكن دوما متزايدا بل متذبذبا وإن كان الإتجاه العام متزايدا، بينما الفرضية الثالثة والتي مفادها أن ترتيب المؤسسات الجزائرية في هذا المجال متقدم مقارنة بالمؤسسات على المستوى الدولي فهي غير محققة ونقبل الفرضية البديلة، حيث أن ترتيب المؤسسات الجزائرية ليس بالجودة المفترضة.

وبناء على ما سبق يمكن أن نطرح توصيات واقتراحات لتحسين وضعية المؤسسات الجزائرية تجاه تبني نظام إدارة الجودة الأيزو9001 وأهم التوصيات هي إجراء دراسات تحليلية أخرى لتتبع الموضوع تكون تفصيلية وتعتمد على البيانت المقدمة من طرف الأجهزة الجزائرية لضمان مصداقية أكثر للنتائج، بالإضافة إلى ضرورة نشر ثقافة الجودة بين مختلف مسييري المؤسسات الجزائرية بإقامة ورشات تكوينية خاصة بذلك، كما نرى ضرورة توسيع مجال الدعم المالي المخصص للمؤسسات لتبني نظام إدارة الجودة ليمس المؤسسات العمومية التي تقدم الخدمات العمومية ومختلف المنظمات ولا يقتصر على المؤسسات الاقتصادية، وكذلك دعم خاص للمؤسسات التي تنشط في المجالات التي لم يتم فيها تبني هذا النظام أو كان تبنيه ضعيفا.

5. قائمة المراجع:

الكتب:

– Abildgaard, Michael. (2018). *The Continuous Improvement Primer- an introduction to Basic Lean, Quality Management, Environmental Management and other* (Second Edition ed.). Self-published and Printed by CreateSpace.

– Détrie, Philippe. (2001). *Conduire une démarche qualité.* Paris: éditions d'Organisation.

- Ouaret, Abdelhamid. (2004). *guide de la qualité de contrôle de la qualité et de la normalisation.* Alger: Edition Grand Alger Livres.

– الحداد ,عواطف ابراهيم .(2009) .*إدارة الجودة الشاملة* .عمان :دار الفكر ناشرون وموزعون.

– فتحي أحمد يحيى العالم .(2010)، *نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية* .عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، .

– حميد الطائي، وآخرون .(2003) .*إدارة الجودة الشاملة TQMوالأيزو 9000*،عمان :دار الوراق للنشر والتوزيع.

– علوان ,قاسم .نايف .(2006) .*إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001. 2000.*عمان :دار الشروق للنشر والتوزيع.

– محمد عبد العال النعيمي، وآخرون .(2009) .*إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات* .عمان :دار اليازوري.

الأطروحات:

- KADASAH, NASSER AKEIL. (2000). *The quality management systems of ISO9000 registered firms in a range of manufacturing sectors in saaudu arabia.* doctorat, University of Stirling, Stirling.

المقالات:

- Nina Golowko, Ulrike Foerster, Jan Kopia. (2017, April). Comparative Study on Quality Management at German Private Universities. *Quality - Access to Success, 18*, 86.

المداخلات:

– أم كلثوم بوزيان. (2010)، أهمية نظام الأيزو 9000، في إرساء ثقافة الجودة الشاملة على مستوى المؤسسة الاقتصادية. *الملتقى الوطني: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة جامعة الدكتور الطاهر مولاي يومي 13 و14/ ديسمبر* ، (صفحة 5). ولاية سعيدة، الجزائر .

القواميس:

– الفيروز أبادي .(دون تاريخ). المعجم الوسيط.

- Dictionary. (n.d.). , *Oxford Advanced Learner's* (Vol. 7th Edition). :International Student's.

المواقع الالكترونية:

- Standarization, I. O. (2024, 01 20). *Quality management principles*. Retrieved from www.iso.org