

## الجودة في التشريع الجزائري والنظريات العلمية و معايير أيزو 9000 - قراءة تحليلية مقارنة -

بن سيدي أحمد محند أويدير ( طالب دكتوراه ) ، جامعة وهران 2  
أ. د. عبادة عبد العزيز ، أحمد وهران 2

### الملخص

تطبيق قواعد الجودة في كل مؤسسة يتطلب مراعاة تشريع البلد الذي تقع فيه، مع احترام القواعد النظرية ومعايير أيزو، بهدف التطابق مع المعايير العالمية لتتمكن من المنافسة و الحصول على حصتها في السوق. يحلل و يناقش هذا المقال أوجه الاتفاق و الاختلاف بين التشريع الجزائري الخاص بالجودة، القواعد النظرية للجودة، معايير أيزو.

النتيجة هي أن هناك نقاط اتفاق ونقاط اختلاف بين العناصر الثلاثة، وأن التشريع الجزائري يهتم أكثر بقمع الغش وحماية المستهلك ويعتمد في ذلك على الرقابة، أما الجودة فيشجعها بوضع جائزة سنوية للمؤسسات التي تحترم قواعد الجودة بمفهوم هذا التشريع ، تتفق هذه الجائزة في معاييرها مع القواعد النظرية ومعايير أيزو .

**الكلمات المفتاحية:** الجودة، التشريع الجزائري، القواعد النظرية، معايير أيزو، التطابق

### ABSTRACT

The application of the rules of quality in every enterprises requires the taking into consideration the legislation of the country of its implementation, while complying with the theoretical rules and the ISO standards, of which the goal is the conformity with the international standards to be able to compete and to have its market share.

This article analyzes and discusses the convergence points and divergence points between the Algerian legislation relating to quality, the theoretical rules of quality and the ISO standards.

The result reveals points of agreement and points of disagreement between the three elements, the Algerian regulation gives the importance to the repression of the fraud and the consumer protection while being based on control. As for quality it encourages it by the introduction of an Algerian annual price of quality offered to the companies which comply with the rules of quality within the meaning of this legislation. The standards of this price are in conformity with the theoretical rules and the ISO standards.

**Keywords :** quality, Algerian legislation, theoretical rules, ISO standards, conformity

**مقدمة:**

التحدث اليوم عن التسيير الناجح وعن الأسباب المؤدية إليه يكاد يكون انشغال العام والخاص، نظرا لانتشار الوعي التنظيمي و الاقتناع بالمفهوم النسقي للعالم والعولمة، و أن النجاح في عالم الأعمال لا دور للمصدفة فيه. إلا أن هناك تباينا كبيرا عند مختلف الأطراف في فهم التسيير الناجح وتوفير الأسباب له ، و يبرز هذا الاختلاف بين من يتعامل مع تلك القواعد بالالتزام بها قولاً وفعلاً، ومن يتعامل معها على أنها مجرد خطاب ولا ينعكس على الممارسة الفعلية عندهم، بمعنى آخر أن الفرق الجوهرية بين المجتمعات ومن خلالها المستثمرين والمسيرين والمحيط الثقافي السائد، يكمن في مدى الاقتناع والإرادة والقدرة على العمل بنتائج البحوث العلمية والخطاب والخطط والتشريع.

تحاول هذه الدراسة عرض وتحليل ومناقشة أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف بين الأعمال النظرية المهمة بالجودة وبين معايير أيزو 9000 المخصصة بكل صيغها للجودة، وبين التشريع الذي يعنى بالجودة في الجزائر تحت عناوين متعددة، كحماية المستهلك وقمع الغش، أو رقابة الجودة وقمع الغش أو مراقبة جودة المواد المعدة للتصدير أو إنشاء الجائزة الجزائرية للجودة ونظام مسابقة منح الجائزة الجزائرية للجودة، و إما على شكل قواعد التقييس/المعايرة، أو حماية البيئة في إطار التنمية المستدامة، أو المطابقة وغيرها من النصوص المتعددة التي تصب كلها فيما يتعلق بالجودة من قريب أو بعيد؛ كذلك للتوصل في النهاية إلى عناصر تجيب على التساؤل التالي: ما مدى التوافق بين النصوص التشريعية الجزائرية الخاصة بالجودة وبين الأعمال العلمية المهمة بالجودة وبين معايير أيزو 9000 المخصصة للجودة؟ والذي نسعى للإجابة عليه فيما يأتي.

**تعريف مفاهيم الجودة في التشريع الجزائري والإطار النظري ومعايير أيزو (ISO):**

قبل البدء بتعريف مفهوم الجودة، نشير إلى أنه لا يوجد اتفاق على تعريفه (النعيمي، 2009: 38، السمراني، 2007: 28، المحياوي، 2006: 17، 20: 2003، Seddiki, A.)، لذا اقتصرنا هنا على ذكر ما نعتقد الأكثر دقة منها، و هي:

**1- تعريف التشريع الجزائري للجودة:**

الملاحظ في النصوص التي توفرت لدينا أنها تناولت الجودة في عدة قوانين ومراسيم وقرارات إلا أنها لم تعرفها.

**2- التعريف النظري للجودة:**

" الجودة مجمل خصوصيات ومواصفات منتج أو خدمة، التي تعطى له الاستعداد لإشباع الحاجات المعبر عنها أو الضمنية " (Champy, Ph. et Eteve, E 1994)  
ذكر الصرن (2001: 16) مجموعة من التعاريف التي وضعها أشهر مؤسسي ومنظري ومطبقي التسيير بالجودة، وهي:

- " الجودة هي المناسبة للاستعمال والتي تطورت إلى المطابقة للمواصفات " (Juran, J. M.)

- " الجودة هي المطابقة للمتطلبات " (Crosby, Ph. B.).

- " الجودة هي درجة تطابق خصائص وسمات السلعة أو الخدمة مع المتطلبات الموضوعية لتلك السلعة

أو الخدمة " (Deming, W. E.).

- " الجودة هي المجموع الكلي لصفات السلعة أو الخدمة الناتجة عن دراسات التسويق والهندسة والصيانة "

(Feigenbaum, A. V.)

نلاحظ أن التعريف الأول يتكلم عن مجمل الخصوصيات أو المواصفات في السلعة أو الخدمة والتي تشبع الحاجة. التعاريف الثاني و الثالث و الرابع متفقة على التطابق في الجودة مع مواصفات أو متطلبات السلعة أو الخدمة. وامتاز التعريف الأخير باعتبار أن مواصفات الجودة تنتج عن دراسات التسويق والهندسة والصيانة. المتفق عليه في هذه التعاريف هي أن الجودة تخضع لمواصفات أو خصوصيات موضوعية مطلوبة. وهذا الموضوع سيفصل لاحقا.

### 3. تعريف أيزو للجودة:

جاء في تعريف أيزو 9000 صيغة سنة 2000 أن الجودة هي: " استعداد مجموعة من الصفات الجوهرية

لإشباع متطلبات " (37: GAL, 2004)

هذا التعريف ركز على الصفات الجوهرية ( دون العامة) و التي هدفها إشباع متطلبات (أيّ متطلبات دون تخصيص) ولم يشترط في المتطلبات أن تكون محصورة في سلعة أو خدمة ما، بمعنى آخر، أن كل ما يحتاجه المستعمل لأبد أن يكون له استعداد/قابلية لتلبية المتطلبات التي تستدعي استعماله. وفيما يلي نقدم عرضا لكل من التشريع الجزائري و القواعد النظرية و معايير أيزو 9000، فيما يخص الجودة.

### عرض الموضوع:

#### الجودة في التشريع الجزائري:

اهتم التشريع الجزائري بالجودة في أكثر من ميدان، و هذا ما تلاحظه في النصوص التالية :

1- القوانين: منها ما يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش (قانون رقم 09-03)، أو ما يتعلق بعلاقات العمل (قانون رقم 90-11) المعدل والمتمم (الأمر رقم 06-03) أو ما يتعلق بالتنظيم الوطني القانوني للقياس (قانون رقم 90-18) أو ما يتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة (قانون رقم 03-10) أو ما يتعلق بالتقييس/المعايرة (قانون رقم 04-04).

2- المراسيم: وهي تكمل القوانين السابقة، كالمرسوم الذي يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش (مرسوم تنفيذي رقم 90-39) المعدل والمتمم (مرسوم تنفيذي رقم 01-316)، أو الذي يتعلق بمراقبة جودة المواد المعدة للتصدير ومطابقتها (مرسوم تنفيذي رقم 94-90)، أو الذي يتضمن إنشاء الجائزة الجزائرية للجودة (المرسوم التنفيذي رقم 02-05)، أو الذي يحدد شروط فتح مخابر تحاليل الجودة واعتمادها (مرسوم تنفيذي رقم 02-68)، أو الذي

يتعلق بتنظيم التقييس وسيره (مرسوم تنفيذي رقم 05-464)، أو الذي يتعلق بتقييم المطابقة (مرسوم تنفيذي رقم 05-465)

### 3- القرارات: مثل ما يتعلق بنظام مسابقة منح الجائزة الجزائرية للجودة. (قرار مؤرخ 2002/4/03).

في النصوص المذكورة لم نجد أي تعريف صريح للجودة، رغم وجود تعاريف لمصطلحات أخرى تعبر عن الجودة أو تستعمل في قياسها، كتعريف المنتج، البضاعة، الغذاء، الخدمة، الإنتاج، الوسم، التسويق، الإشهار، المستهلك (مرسوم تنفيذي رقم 90-39) أو مصطلحات كالتقييس، المواصفة، المنتج... (قانون رقم 04-04) أو مصطلحات كالإشهاد على المطابقة، الاعتماد، علامة المطابقة، المتطلبات الخصوصية (مرسوم تنفيذي رقم 05-465) أو مصطلحات كالمستهلك، التغليف، سلامة المنتجات، الإنتاج، المنتج، منتج مضمون، منتج خطير، الأمن، الخدمة، السلعة، المطابقة، الضمان (قانون رقم 09-03). الملاحظ أن هذه النصوص تستعمل مصطلح المستهلك ولا تستعمل مصطلح الزبون/الزبائن، بينما نجده في المعايير الواردة في القرار المؤرخ 2002/04/03. الخاص بنظام مسابقة منح الجائزة الجزائرية للجودة.

بالتالي يمكن فهم معنى الجودة في النصوص المذكورة من خلال نقطتين و هما:

أ. المواصفات مما تمتلكه أو تمتاز بها سلعة أو خدمة، تعتمد حيناً على التقييس/المعايرة وحيناً على النصوص التشريعية أو عليهما معاً.

ب. مدى توافق تلك المواصفات مع متطلبات المستهلك/الزبون من تلك السلعة أو الخدمة. المواصفات هي كل ما يميز المنتج أو الخدمة، والتي يعود أصلها في الواقع إلى المتطلبات التي عبر عنها الزبائن بشكل مباشر أو غير مباشر والتي تُحوّل إلى معايير تقنية المطلوب أن تلتزم بها المؤسسة. هذه القراءة سمحت لنا باستنتاج أن التشريع الجزائري (مما عرض سابقاً) لم يُعرّف الجودة ولا التسيير بالجودة، وإنما فضل واكتفى بالتعبير عنها فقط من خلال بعض معالم التسيير بالجودة الشاملة في القرار المؤرخ 2002/04/03، الخاص بنظام مسابقة منح الجائزة الجزائرية للجودة، عندما حدد في المادة الثالثة منه سلم التقييم بمعاييره الثمانية والقيمة الرقمية المخصصة لكل معيار، والتي نذكرها هنا بنفس الترتيب الذي وردت عليه في القرار (دون مراعاة التدرج وفق القيم المخصصة لكل معيار) و هو كالتالي:

- التزام المديرية (120 نقطة).
- الاستراتيجية والأهداف (80 نقطة).
- الإصغاء للزبائن أو المستعملين (200 نقطة).
- التحكم في الجودة (120 نقطة).
- تقييم الجودة (100 نقطة).
- تحسين الجودة (80 نقطة).
- مساهمة المستخدمين (100 نقطة)

## - النتائج (200 نقطة).

المعايير السابقة كلها تتوافق مع قواعد الجودة الشاملة سواء على المستوى النظري أو ما ورد في مختلف صيغ معايير أيزو 9000 الخاصة بالجودة، وهذا ما نجده في المادة الثانية من القرار المؤرخ 2002/04/03، التي تنص: " تمنح لجنة تحكيم، الجائزة على أساس سلم تقييمي لأداء المؤسسة في تطبيق الجودة الشاملة في كل مجالات نشاطاتها ". ونجد نفس القيمة الإجمالية، التي هي ألف (1000) نقطة، كذلك في جائزة مالكولم بالدريج الأمريكية للجودة (Brilman et Herard, 2005 :302)

نجد معايير مفهوم تسيير الجودة (Management de la qualité) في المرسوم التنفيذي رقم 05-465، في المادة الثامنة التي تتناول الإشهاد على المطابقة (Certification) والذي يشمل ثلاثة أنواع، هي:

- 1- الإشهاد على المطابقة الخاصة بالأشخاص.
- 2- الإشهاد على المطابقة الخاصة بالمنتوج.
- 3- الإشهاد على المطابقة الخاصة بالنظام: تضم على الخصوص ما يلي:

- تسيير الجودة.

- تسيير البيئة.

- تسيير السلامة الغذائية.

- تسيير الصحة والسلامة في الوسط المهني.

هذه الأنواع الثلاثة الخاصة بالنظام (système) و تسييره و التي من بينها " تسيير الجودة " لم ترفق في النص بتعريفها، لكنها تعبر على الإدارة / التسيير بالجودة / الجودة الشاملة.

إعادة ترتيب (الجدول رقم 1) المعايير المذكورة أعلاه، والتي وردت في المادة الثالثة من القرار المؤرخ 2002/04/03، بالاعتماد على قيمها الرقمية يُبرز دلالة أخرى، لكن تجميع تلك المعايير مرة أخرى، في كتل متشابهة، يظهر لنا دلالة جديدة (الجدول رقم 2).

إعادة الترتيب المقترح (الجدول رقم 1) يوحي بالأهمية المولاة (بشكل مقصود أو عفوي) لكل ميدان من الميادين التي يتضمنها السلم، رغم أنها كلها تصب في قالب واحد وتسعى لتحقيق هدف واحد، وهو تشجيع الجودة في المؤسسة الجزائرية، إلا أن لكل عنصر مكانة معينة في السلم، وهو ما هدفت إليه إعادة ترتيب تلك المعايير، ليتضح ما قد تشجعه فعلا هذه الجائزة على المستوى الميداني، و هو ما يلي:

اقترح إعادة الترتيب تنازليا لمعايير سلم التقييم للجائزة الجزائرية للجودة حسب القيمة المحددة لكل معيار من المعايير: و هو الترتيب الذي يبين أهمية كل معيار في السلم، خاصة عند الرجوع إلى النسبة المئوية التي يمثلها مقارنة بالكل.

الجدول رقم 01: يبين اقتراح إعادة الترتيب تنازليا لمعايير التقييم في الجائزة الجزائرية للجودة، حسب القيمة/النقطة المخصصة لكل معيار.

| الترتيب  | معايير التقييم                 | النقطة | نسبة كل عنصر في السلم |
|----------|--------------------------------|--------|-----------------------|
| { 02، 01 | الإصغاء للزبائن أو المستعملين. | 200    | %20                   |
|          | النتائج.                       | 200    | %20                   |
| { 04، 03 | التزام المديرية.               | 120    | %12                   |
|          | التحكم في الجودة.              | 120    | %12                   |
| { 06، 05 | تقييم الجودة.                  | 100    | %10                   |
|          | مساهمة المستخدمين.             | 100    | %10                   |
| { 08، 07 | الاستراتيجية والأهداف.         | 80     | %08                   |
|          | تحسين الجودة                   | 80     | %08                   |
| المجموع  | ///////                        | 1000   | %100                  |

اقتراح إعادة الترتيب تنازليا لمعايير سلم التقييم للجائزة الجزائرية للجودة حسب تقارب المعايير من حيث المحتوى:

هدفنا فيه هو الكشف عن المكانة الفعلية التي تحتلها كل كتلة بالنسبة لباقي الكتل.

الجدول رقم 02: يبين اقتراح إعادة الترتيب تنازليا لمعايير التقييم في الجائزة الجزائرية للجودة، حسب كتل متشابهة المعنى

| الترتيب | معايير التقييم (على شكل كتل متشابهة)            | النقطة | نسبة كل كتلة في السلم |
|---------|---|--------|-----------------------|
| 01      | التحكم في الجودة + تقييم الجودة + تحسين الجودة. | 300    | % 30                  |
| 02      | التزام المديرية + مساهمة المستخدمين             | 220    | % 22                  |
| 03      | الإصغاء للزبائن أو المستعملين                   | 200    | % 20                  |
| 04      | النتائج   | 200    | % 20                  |
| 05      | الاستراتيجية والأهداف                           | 80     | % 08                  |
| المجموع | ///////   | 1000   | % 100                 |

بالنسبة للترتيبين الواردين في الجدولين 01 و 02 نلاحظ ما يلي:

- يصبح عدد المعايير خمسة وعلى شكل كتل (الجدول رقم 02) بدل الثمانية الواردة في السلم الأصلي، القرار المؤرخ 2002/04/03.

- أن الإصغاء للزبائن والإنتاج قد أصبحا في المرتبة الثالثة (الجدول 02) بنفس القيمة (200 نقطة) بعد أن كانا في المرتبة الأولى (الجدول رقم 01)، وهذا ربما يفسر المكانة الحقيقية للزبون/المستعمل والإصغاء له في الثقافة والسوق الجزائرية، خاصة إذا أخذ بالمفهوم الموجود في التراث النظري ومعايير أيزو 9000 للتسيير بالجودة الشاملة، حيث أن هناك زبون داخلي وهو العامل بالمؤسسة، وزبون خارجي وهو المستهدف بالسلعة خدمة كانت أم مادة، مثلما سبق أن أشرنا إلى ذلك في تصنيف جوران. بينما التشريع الجزائري لا يتكلم عن الزبون الداخلي.

- أن عدم تقديم معايير سلم التقييم بشكل مرتب يغطي الأهمية الفعلية المولدة لكل معيار. أن الجودة بمفهومها في النصوص القانونية المذكورة، تحتل المرتبة الأولى عندما تجمع معاييرها الثلاثة في كتلة واحدة.

- نجد الاستراتيجية و الأهداف هي الثانية في الترتيب في القائمة الواردة في القرار المؤرخ 2002/04/03. رغم أن قيمتهما هي الأدنى (80 نقطة) وتأتي في الترتيب الأخير (الجدولان رقم 01 و 02) ونفس الشيء بالنسبة لتحسين الجودة (الجدول رقم 01) وبنفس القيمة (80 نقطة)، بينما من المفروض أن تكون الأعلى تقييما/تنقيطا بصفتها الرائدة والمنارة الموجهة لأي مشروع.

القراءة المتأنية للنصوص التشريعية الجزائرية المتعلقة بالجودة أو التي تستهدف تحقيقها، ومن وجهة نظر تسيير الجودة وليس من حيث المفهوم القانوني، تبين أن الموضوع تناولته تلك النصوص من عدة جوانب منها: علاقات العمل، التجارة، التقييس، الصناعة، البيئة، الصحة، التحليل المخبري... وهي كلها تحت غطاء تشريعي متكامل، يشمل جميع الوزارات أو يخص وزارة معينة أو يشترك بين بعض منها.

القانون رقم 90-11 المعدل والمتمم والخاص بعلاقات العمل يؤكد في المادة السابعة على العمل بعناية، وعلى المساهمة في مجهودات الهيئة المستخدمة لتحسين التنظيم والإنتاجية، وعلى مراعاة تدابير الوقاية الصحية والأمن التي يعدها المستخدم، وعلى التكوين وتجديد المعارف، وهي عناصر تصب كلها في الجودة/التسيير بالجودة والجودة الشاملة.

## 2.2. الجودة في التراث النظري:

الاهتمام بالجودة ليس وليد عصرنا، بل وجد بوجود الإنسان كممارسة طبيعية حسية غريزية، والمعالم الأثرية المعبرة عن كل حقبة، مثل أهرامات وقصور ومعابد و أواني (المحياوي، 2006: 23) هي شاهدة ومعبرة عن مدى قدرة منتجها على الدمج بين الفن والحرفة ومطلب الزبون (من ملوك وأمراء و أغنياء...) لهذا اعتبر بيبير (Beyer, 1998: 39 - 40) أن جودة المنتجات تعبر عن علاقة القوة الموجودة بين الأطراف الثلاثة: المنتجون، التجار، المستخدمون.

وقد توصلنا بفضل التراث النظري الخاص بموضوع الجودة إلى أن هناك عدة اقتراحات وآراء تؤكد أن الاهتمام بالجودة يعود إلى الحقب البعيدة ومازال مستمرا، لخصناها كالتالي:

- ظهور قانون حمورابي منذ 2150 ق.م.، واكتشف أقدم قانون على شكل دليل للجودة بمصر في قبر ريخ ميري 1450 ق.م. (LAFFARGUE, 22000:5)
- ذكر الجودة عدة مرات في مقدمة ابن خلدون، مثل: " أن الصنائع وإجادتها إنما تطلبها الدولة، الخياط إذا أجاد ملكة الخياطة وأحكمها، فلا يجيد بعدها ملكة أخرى، وقد كان الخط العربي بالغا مبالغة في الإحكام والإتقان والجودة " (ابن خلدون، 2000: 383-400)
- الانتقال من الإنتاج الحرفي بالقطعة إلى الإنتاج الصناعي بالسلسلة (Série) خلال الثورة الصناعية، إذ أصبحت تطرح الجودة كمشكلة بالنسبة للمقاولين والمهندسين (BEYER, 1998:40)
- تطور القياس وأدواته (الأطوال، الأوزان...) (44-42) (BEYER, 1998: 42)، وما نتج عنه من وسائل قياس أخرى في كل المجالات، والمساهمة الهامة في تحويل الجودة إلى عمل معياري.
- تأسيس أولى هيئة للمعايرة ببريطانيا سنة 1901.
- نتائج بحوث فريدريك ونصلو وفتح منصب جديد وهو " التفتيش " كمهنة جديدة لضبط/مراقبة الجودة (عبوي، 2006: 20، السمراني، 2007، 39-45).
- قرار فورد بعزل وظيفة الجودة عن الإنتاج في معامل للسيارات، منذ 1910. (Laffargue, 2000: 5)
- إخضاع الجودة للمراقبة الإحصائية من طرف ج. إدواردس (G. Edwards) مع والتر أ شيوارت (W. Shewart) بوضع الطريقة المسماة " التحكم الإحصائي في الجودة " بشركة بيل بأمریکا سنة 1924، ودعمها إنشاء الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة سنة 1946. (Beyer, 1998 : 48-49)
- ربط الجودة برغبات الإنسان وهو ما عبر عنه أحد رواد الجودة، والتر أ. شيوارت في قوله " من غير الممكن لشيء من الأشياء أن تكون له جودة مستقلة عن الرغبات الإنسانية " وهو الذي ميز بين نوعين من الجودة: الجودة الموضوعية والجودة الذاتية/الشخصية. (الصرن، 2004: 380-381)
- تغيير النظرة التقنية للجودة إلى فلسفة للإدارة من طرف وليام إدوارد ديمينج (W. E. Deming) وهو مؤسس الجودة باليابان، لذا فهي التزام من طرف الإدارة العليا، ومسئولية العامل فيها أقل بكثير من مسؤولية الإدارة (Kennedy, 2003: 83)
- بدأ التنظير للجودة بوضع وليام إدوارد ديمينج المبادئ الأربعة عشرة للجودة ودائرة ديمينج وغيرها... (عبد المحسن، 1999: 21)
- الاهتمام بالزبون وتصنيفه إلى نوعين: زبون داخلي وزبون خارجي وهو ما ينسب إلى جوزيف م. جوران (M. Juran)، هو كذلك من المؤسسين للجودة، ومن أقواله " لا تحدث الجودة بالصدفة بل يجب أن يكون مخططا لها. (الصرن، 2004: 389)



- تحول مسئولية مراقبة الجودة من الإدارة إلى مراقبتها من طرف الجميع، وهذا من مبادئ كوروا إيشكاوا (K. Ishikawa) (الصرن، 2004: 394)

- استمرار الاهتمام بالجودة نظريا وعمليا وبروز مفاهيم وتقنيات جديدة، كحلقات الجودة، الجودة الشاملة، انعدام الأخطاء بفضل الرقابة على الجودة الشاملة، والتحسين المستمر للجودة ناتج عن التزام الإدارة والعمال، وأن الجودة تكون من المنبع، وهي مبادئ كلها من وضع آرموند ف. فيجينباوم (Feigenbaum, A. V) لأنه أول من قال باستخدام مفهوم "الرقابة على الجودة الشاملة" (TQC) والمنادي بصفر أخطاء بالاعتماد على رقابة كل العمليات من التصميم إلى اقتناء المستهلك للسلعة (السمراني، 2007: 88، عبوي، 2006: 22)؛ وكذلك صاحب فكرة الالتزام الكلي للإدارة والموظفين لتحسين الجودة باستمرار، والتي استعملها اليابانيون. (النعمي و آخرون، 2009: 51) ، ومن المفاهيم التي اقترحها " الجودة من المنبع ". (الصرن، 2004: 394)

- اعتبار أن الجودة تكون بفضل العلاقات بين الجماعات في المؤسسة، وليس بدراستها في الكتب أو بوضع إجراءات لها، وقد قال فيليب كرسبي (P. CROSBY) أن: " الجودة لا يتم تعلمها من الكتب ولا بمجموعة من الإجراءات، وإنما بالقيام بعلاقات بين مختلف الجماعات في المؤسسة " (Crosby, 2000: 6) وأول من أطلق سنة 1961 مفهوم صفر عيب (Zéro défaut)(Laffargue, 2000: 5) وهو القائل: " الجودة لا تعني الأتاقة، إنما هي المطابقة للمتطلبات ". (الصرن، 2001: 75)

- تحول الجودة إلى استراتيجية منذ التسعينات من القرن الماضي.

- مرحلة المنظمات التي تتعلم من خبرتها وتجربة الآخرين باستمرار (Benchmarking) التي قدمها الداركة نقلا عن (Serge, 1992). (الداركة، 2001)

### الجودة في معايير أيزو 9000 وأيزو 14000 وأيزو 8800:

للتوضيح أكثر نقدم ملخصا عن أيزو؛ هي المنظمة العالمية للمعايرة/التقييس، تلخص بالإنجليزية<sup>2</sup> (ISO)، تأسست بإنجلترا سنة 1947، لوضع معايير تقنية للمنتجات، وأدرجت المواصفات الخاصة بالجودة (أيزو 9000) ضمن نشاطاتها منذ 1987 ثم تلتها عدة صيغ (المحياوي، 2006: 267).

لأيزو هيئات ممثلة في البلدان التي لها عضوية فيها، وتلك الهيئات هي المكلفة بمنح شهادات المطابقة للمؤسسات التي تسعى لذلك، ممثل الجزائر عندها هو المعهد الوطني للتقييس (lanor) (GAL, 2005: 16, 27)

- أيزو 9000: يغطي مفهوم الجودة/إدارة الجودة في صيغ أيزو 9000 كل ما تبذله المنظمة لتحسين رضا الزبائن بالاستجابة لمطالبهم و المطالب القانونية القابلة للتطبيق و بتحسين مستمر لأدائها لهذا الغرض. (GAL, 2005: 19)

<sup>1</sup>(TQC) = total quality control.

<sup>2</sup>(ISO) = International Standardization Organization.

- أيزو 14000: وهي خاصة بالبيئة موضوعها التسيير البيئي، أي كل ما تقوم به المنظمة للتقليص إلى الحد الأدنى للنتائج المضرة بالبيئة. (Gal, 2005: 19)، وقد ظهرت أول مرة سنة 1994.

- أيزو B.S. 8800: وهي خاصة بالصحة والأمن في العمل، وقد ظهر هذا المعيار سنة 1996 و مرجعيته (Référentiel) البريطانية (OHSAS<sup>3</sup>:18001) لسنة 1999.

تحدد أيزو 9000 ثمانية مبادئ لتسيير الجودة، هي: التوجه نحو الزبون، القيادة، انخراط المستخدمين، المقاربة العملية، التسيير بالمقاربة النسقية/النظم، التحسين المستمر، المقاربة العملية لأخذ القرار، العلاقات ذات الفائدة المشتركة مع الموردين. (Huberac, 2001 : 102, Brilman et Herard, 2005 : 316)

## تحليل ومناقشة الموضوع:

فيما يلي نقوم بتحليل ومناقشة ما ورد سابقا في عرض الموضوع الخاص بالجودة في كل من؛ التشريع الجزائري، التراث النظري، ومعايير أيزو 9000. حددنا ستة مؤشرات لهذا الغرض، هي: تعريف المفاهيم، المبادئ، الأهداف، الأدوات، المسعى/المقاربة، أوجه الاتفاق والاختلاف.

### 1- من حيث تعريف المفاهيم: المقصود هنا، المفاهيم المتداولة في تسيير الجودة أو الجودة الشاملة.

أ- بالنسبة للتشريع الجزائري للجودة (النصوص المتوفرة عندنا): القوانين والمراسيم والقرارات الجزائرية المشار إليها في هذا المقال تتضمن أغلب المفاهيم وتعريفها المستعملة في ميدان الجودة وتسييرها المتداولة نظريا وفي معايير أيزو 9000، باستثناء مفاهيم " الجودة، تسيير الجودة، الجودة الشاملة " التي ذكرت في تلك النصوص إلا أنها لم تعرف، الأمر الذي يجعلها غامضة، وهو ما يدفع ل طرح التساؤل عن أسباب تفادي تعريفها؟

ب- بالنسبة للنظريات: تعريف المفاهيم يختلف باختلاف مسعى/مقاربة كل باحث، ولذا لا يوجد لحد الآن تعريف موحد لمفهوم الجودة الذي يعتبر محوريا، وكذا لباقي المفاهيم المكمل له، إلا أن هناك اتفاق حول الإطار العام للموضوع، وهو ما حددناه في نقطتين سابقا، وهما مواصفات السلعة أو الخدمة وما يجب أن تمتلكه أو تمتاز به، وهو توافق تلك المواصفات مع ما ينتظره الزبون من السلعة أو الخدمة.

ج- بالنسبة لأيزو 9000:2000: تطورت تلك المفاهيم منذ 1987 تاريخ إدراج الجودة في أيزو، مسابرة في ذلك الأعمال النظرية، لأنها تعتبر المرجع الأساس لها، لذا نجد عدة صيغ لها، حيث نلاحظ حذف أشياء وإضافة أخرى مع كل صيغة.

### 2- من حيث المبادئ: وهي التي يعتمد عليها تسيير/إدارة الجودة والجودة الشاملة.

أ- بالنسبة للتشريع الجزائري (النصوص المتوفرة عندنا): وزعت تلك المبادئ على مختلف القوانين والمراسيم والقرارات، منها ما نجده في قانون العمل، أو في الجائزة الجزائرية للجودة، أو في التقييس، أو في تقييم المطابقة والإشهاد على المطابقة، أو في مراقبة الجودة وقمع الغش وهكذا...

<sup>3</sup>(OHSAS): Occupational Health and Safety Assessment Series.

ب- بالنسبة للنظريات: هناك عدة اقتراحات من طرف المنظرين لتطبيق الجودة، إلا أن ما لاحظناه أنها تدور كلها حول المبادئ الأربعة عشرة التي وضعها وليام ديمنج (أبو الجودة) وحول العجلة ذات الأسس الأربعة: خطط، افعل، افحص، نفذ<sup>4</sup> (PDCA) للتحسين المستمر والمثلث الذي يبين كيف تنتزع مبادئه الأربعة عشرة على شكل مثلث: دعم الإدارة للتحسين، تطبيق المنهج الإحصائي، تحسين العلاقات الداخلية (الصرن، 2001: 67).

ج- بالنسبة لأيزو 9000: 2000: توجد نفس المبادئ في مختلف صيغها.

3- من حيث الأهداف: وهي التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها من خلال برنامجها للجودة أو الجودة الشاملة.

أ- بالنسبة للتشريع الجزائري الخاص بجائزة الجودة (القرار المؤرخ 2002/04/03): نجد نفس الأهداف التي يسعى إليها عادة التسيير بالجودة الشاملة وهي: رضا الزبون، الحفاظ على الصحة والأمن، حماية البيئة. باقي التشريع يركز على قمع الغش وحماية المستهلك.

ب- بالنسبة للنظريات: أهداف الجودة تتمركز حول إرضاء الزبون بمفهوميته الداخلي والخارجي.

ج- بالنسبة لأيزو 9000: 2000: كذلك تركز أهداف الجودة في المؤسسة على الزبون مثل النظريات.

4- من حيث الأدوات: وهي التي يعتمد عليها تطبيق الجودة أو الجودة الشاملة في المؤسسة.

أ- بالنسبة للتشريع الجزائري (النصوص المتوفرة عندنا): منها ما هو مستمد من القانون 90-11 الخاص بعلاقات العمل، أو بالأمر 06-03 الذي يتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية، حيث يلاحظ أن قانون علاقات العمل يمكن الاعتماد عليه في مشروع الجودة فيما يخص واجبات العامل خاصة المادة السابعة أو المادة السابعة والخمسين الخاصة بالتكوين، أو المادة الثالثة والسبعين الخاصة بالتسريح التأديبي، أو في المادة التاسعة والتسعين من الأمر رقم 06-03 الخاصة بتقييم الموظف، أو المادة 104 منه الخاصة بالتكوين، أو المادة 113 بالخاصة بالأوسمة الشرفية والمكافآت، القرار المؤرخ 2002/04/03 الخاص بجائزة الجودة...

ب- بالنسبة للنظريات: تتمثل في التزام الجميع خاصة الإدارة، التكوين، التنظيم ومعايير العمل التقنية والقانونية، الجوائز، وسائل العمل...

ج- بالنسبة لأيزو 9000: 2000 وأيزو 14000: 2000، تتمثل تلك الأدوات في المعايير المبنية على المبادئ النظرية خاصة مبادئ ودائرة ديمنج، وقوانين كل بلد.

5- من حيث المسعى/المقاربة: وهو مجموع الإجراءات التي توضع وتطبق لتحقيق الجودة أو الجودة الشاملة

في المؤسسة، يكون عبر المبادئ والأهداف والأدوات المذكورة سابقا.

أ- بالنسبة للتشريع الجزائري للجودة (النصوص المتوفرة عندنا): يتمثل في محتويات تلك النصوص المتعددة (المذكورة وغير المذكورة)، وهو ما قد يسبب التشتت عند المسير ويصعب مهمته في وضع نظام التسيير بالجودة في مؤسسته، حتى لو استعان بخبير في هذا الميدان، تدعمه جائزة الجودة المنصوص عليها.

ب- بالنسبة للنظريات: يتمثل في الإعداد والتطبيق والمتابعة.

<sup>4</sup>(PDCA): Plan, Do, check, Act.

ج- بالنسبة لأيزو 9000: 2000 وأيزو 14000: 2000: وهو كيفية تطبيق مجموع الإجراءات التي تتضمن المبادئ والأهداف والأدوات الموضوعية لذلك الغرض.

6- من حيث أوجه الاتفاق و الاختلاف بين المصادر الثلاثة السابقة (التشريع الجزائري، النظريات، أيزو 9000):

مما سبق برز أن هناك اتفاقا في عدة نقاط فيما يخص الجودة بين ما ورد من المبادئ في التشريع الجزائري والنظريات ومعايير أيزو 9000 (رغم أنها لم تعرف في التشريع الجزائري الخاص بالجودة، إلا أننا اعتمدنا على كل ما يتضمنها)، وهو ما يؤكد على أن القواعد النظرية هي المصدر بحكم أنها السبابة في الاهتمام بالجودة، وأهم جوانب ذلك الاتفاق والاختلاف هي:

أ. أوجه الاتفاق: من حيث عناصر التحليل المذكورة، تتلخص في؛

- التعاريف: محورها نقطتين، المواصفات ومتطلبات الزبون، حيث الأولى نابعة من الثانية.
- المبادئ: ضرورة التزام الجميع بالجودة، إدارة وعمالا ومتعاملين.
- الأدوات: النظريات وتطبيقات التسيير الخاصة بالجودة، معايير أيزو، القوانين، الرقابة. في الجائزة التي وضعها القانون الجزائري لتشجيع الجودة يلتقي مع النظريات وأيزو 9000، حول إرضاء الزبون والعوامل الأخرى التي بها تتحقق الجودة.
- الأهداف: إرضاء مطالب الزبون (بمفهوميته الداخلي والخارجي) من السلع والخدمات بأقل تكلفة، الحصول على الإشهاد الذي به يثبت فعلا ذلك الالتزام.
- المسعى/المقاربة: عبر تطبيق مبادئ تشريع التسيير والمعايير التقنية، العالمية منها والمحلية، ثم الوصول إلى الإشهاد.

وهذا يؤدي عند الثلاثة (التشريع الجزائري، النظريات، أيزو 9000)، إلى أن:

- 1- الجودة مسئولية الإدارة بالدرجة الأولى، فهي التي تتبناها كفلسفة وتضع لها استراتيجية وأهدافا وإجراءات وتخصص لها ميزانية.
  - 2- العمال يشاركون إدارتهم في هذه المسئولية بتحقيق الأهداف المسطرة لهذا التطبيق.
  - 3- الرقابة تتوفر على جميع المستويات.
  - 4- الالتزام بالجودة متقاسم بين الإدارة والعمال حيث لهذا الأخير دوران؛ دور كعامل ودور كزبون داخلي.
  - 5- الدور الأهم يعود للزبون، بمفهوميته الداخلي والخارجي، بحكم أنه المستشار فيما يتعلق بحاجاته التي تحول إلى مواصفات للسلع والخدمات.
  - 6- مفهوم الزبون أوسع في لغة الجودة مما هو متداول في الحياة اليومية، وهو ما يوفر له دوران يؤديان إلى ضمان الجودة (الزبون الداخلي الذي هو العامل، والزبون الخارجي الذي هو مقتني سلعة أو خدمة).
- ب. أوجه الاختلاف: من حيث عناصر التحليل المذكورة، تبرز أوجه الاختلاف في؛

- **التعاريف:** التشريع الجزائري لا يتوفر على تعريف واضح ومحدد للجودة ولا للجودة الشاملة (وفق ما اعتمدنا عليه) وهناك اتفاق كبير بين البحوث النظرية ومعايير أيزو 9000،

- **المبادئ:** في التشريع الجزائري، يركز على حماية المستهلك وقمع الغش، حيناً، وحيناً آخر على الزبون في الجائزة الجزائرية للجودة.

- **الأدوات:** بالنسبة للتشريع الجزائري، الاعتماد أكثر على أجهزة الدولة لقمع الغش وحماية المستهلك، أي الرقابة الخارجية، وتشجيع الجودة بتخصيص جائزة وطنية لها، أما النظريات وأيزو 9000، فكل مؤسسة هي التي تختار وتضع تلك الأدوات.

- **الأهداف:** في التشريع الجزائري تتمركز حول قمع الغش وحماية المستهلك من جهة، وحول تشجيع الجودة من جهة أخرى عن طريق تخصيص جائزة لذلك،

- **المسعى/المقاربة:** الربط بين الجودة وقمع الغش، أي أن الجودة هنا لها معنى احترام القواعد المنصوص عليها خلال جميع المراحل التي تمر عليها السلعة، أي أنها لا ينظر إليها بالمفاهيم النظرية (أي كفلسفة ومنهج قبل كل شيء). والرقابة خارجية تضمنها أجهزة الدولة بمفهوم قمع الغش من أجل حماية المستهلك، أكثر مما هي داخلية تضمنها المؤسسة.

في التشريع الجزائري نجد مفهومين؛ المستهلك/المستهلك فيما يخص نصوص حماية المستهلك وقمع الغش، والزبون فيما يعني جائزة الجودة، بينما تستعمل المبادئ النظرية ومعايير أيزو مفهوم الزبون.

### خلاصة:

إن التقارب الموجود بين التشريع الجزائري والقواعد النظرية ومعايير أيزو 9000، الخاصة بالجودة، يشجع المؤسسة الجزائرية على التوجه لتطبيق التسيير بالجودة، ويبرز ذلك في توفر الإطار القانوني وهياكل لمراقبتها في هذا المجال كمعهد التقييس والمخابر وفي تخصيص جائزة سنوية للجودة، على غرار الدول الأخرى، والتي عناصرها تشجع أغلب التوجهات نحو الجودة التي يمكن للمؤسسة اختيارها.

هذا يبين أن الجودة في الجزائر تضمنها قوانين وأجهزة قمع الغش وحماية المستهلك، وتشجعها الجائزة المخصصة لها والتي معاييرها كلها مستوحاة من نظريات الجودة ومعايير يزو 9000، التي انتقلت من مصطلح المستهلك إلى مصطلح الزبون، كما رأينا سابقاً.

ما يجب الانتباه إليه وما قد يقلل الإقبال والحرص على احترام الجودة في البيئة الجزائرية، سواء عند المؤسسات أو الزبون (المستهلك)، هو التركيز في التشريع الجزائري على قمع الغش وحماية المستهلك، لأن هذا قد يدفع بالمؤسسات إلى الحرص فقط على احترام القوانين أو الجري وراء الجائزة، وربما الاثنين معاً، وبالتالي قد لا تحظى الجودة بمفهومها بأي اهتمام في غياب أحدهما، وقد تُهمل تماماً في غياب الاثنين (القمع والجائزة)، مما قد يؤخر لأمد أطول تحول الجودة عند الجميع إلى فلسفة (مثلما يعتبرها و. إ. ديمنج) تُبنى عليها القناعة التي تترجمها الأفعال.

## قائمة المراجع :

1. ابن خلدون عبد الرحمان أبو زيد ولي الدين (2002) مقدمة العلامة، بيروت، لبنان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
2. الدراركة، مأمون. وآخرون (2001). إدارة الجودة الشاملة. عمان، الأردن: دار الصفاء.
3. السمراني، محمد صالح (2007) إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، عمان، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع.
4. الصرن رعد حسن (2001) كيف تتعلم الجودة الشاملة، دمشق، سورية، دار علاء الدين.
5. الصرن، رعد حسن (2004). نظريات الإدارة والأعمال. دمشق، سوريا: دار الرضا للنشر.
6. المحياوي نايف علوان (2006) إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
7. النعيمي محمد عبد العال، وصويصي راتب جليل (2009). إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، عمان، الأردن، اليازوردي.
8. عبوي، زيد منير (2006). الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية. عمان الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
9. Beyer Mispelblom, F. (1999). *Au-delà de la qualité-Démarche qualité, conditions de travail et politique du bonheur*, 2<sup>ème</sup> édition augmentée, Paris, Editions La Découverte, et SYROS.
10. Brilman Jean et Herard Jacques (2005), *Les meilleurs pratiques du management – dans le nouveau contexte économique mondial –*, paris, Editions d'Organisation.
11. Champy Philippe et Eteve Christiane (1994), Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation, Paris, NAHAN,
12. Crosby, Ph. (2000, Mai). La Qualité une composante du management déployée dans toute l'organisation. *Qualité*. (n°118). 6-7.
13. Froman Bernard (2001), *Du manuel qualité au manuel management*, France AFNOR,
14. G. A. L. (2004). *Guide de la qualité, du contrôle de la qualité et de la normalisation*. Alger : Éditions G.A.L.
15. Huberac, J.R. (2001), *Guide des méthodes de la qualité*, 2<sup>ème</sup> éd. Maxima, Paris.
16. Kennedy, C. (2003) *Toutes les théories du Management*, 3<sup>ème</sup>. édition, Paris. Maxima
17. Laffargue Jean-Luc, Editorial, *Qualité*, Juin, n° 119, 2000, P.5.
18. Seddiki Abdellah (2003) *Management de la qualité*, Algérie, OPU,

**التشريع الجزائري:****1- القوانين:**

1. قانون رقم 90-11 مؤرخ 1990/4/21 يتعلق بعلاقات العمل، معدل و متمم.
2. قانون رقم 90-18 مؤرخ 1990/6/31، يتعلق بالنظام الوطني القانوني للقياس.
3. قانون رقم 03-10 مؤرخ 2003/7/19، متعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة.
4. قانون رقم 04-04 مؤرخ 2004/6/23، يتعلق بالتقييس.
5. أمر رقم 06-03 مؤرخ 2006/7/15، يتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية.
6. قانون رقم 09-03 مؤرخ 2009/02/25، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

**2- المراسيم:**

1. مرسوم تنفيذي رقم 90-39 مؤرخ 90/01/30، يتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش.
2. مرسوم تنفيذي رقم 94-90 مؤرخ 10 أبريل 1990، يتعلق بمراقبة جودة المواد المعدة للتصدير ومطابقتها.
3. مرسوم تنفيذي رقم 01-316 مؤرخ 01/10/16، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 90-39، والمتعلق بمراقبة الجودة وقمع الغش.
4. مرسوم تنفيذي رقم 02-05 مؤرخ 02/01/06، يتضمن إنشاء الجائزة الجزائرية للجودة.
5. مرسوم تنفيذي رقم 02-68 مؤرخ 02/02/06، يحدد شروط فتح مخابر تحاليل الجودة وإعدادها.
6. مرسوم تنفيذي رقم 05-464 مؤرخ 2005/12/06، يتعلق بتنظيم التقييس وسيره.
7. مرسوم تنفيذي رقم 05-465 مؤرخ 2005/12/06، يتعلق بتقييم المطابقة.

**3- القرارات:**

- 1- قرار مؤرخ في 02/04/03، يحدد نظام مسابقة منح الجائزة الجزائرية للجودة.