مجلة آفاق علمية ISSN: 1112-9336
مجلد: 12 عدد: 05 السنة 2020 ص 13 - 30

تاريخ الإرسال: 2019/10/01 تاريخ القبول: 2019/10/19
تاريخ النشر: 2020/11/03

ثقافة الجودة و آليات تحقيقها في المؤسسة الجزائرية
The culture of quality and the mechanisms of achieving it in the Algerian institution

د. منصوري سميرة
جامعة سكيكدة ؛ samiramansouri1975@gmail.com

الملخص:

يشتغل هذا المقال بالبحث في ثقافة الجودة، التي تعد من متطلبات العصر الراهن القائم على فلسفة الجودة والمنافسة بإلقاء الضوء على المنظومة الثقافية للعامل الجزائري في ظل العولمة وفي سياق البناء السوسيو– ثقافي للمجتمع الجزائري الذي مر بمراحل تاريخية متعددة، ويشهد في السنوات الأخيرة تحولات اقتصادية، ثقافية و اجتماعية عميقة و متسارعة عكست في مجملها مجموعة من القيم، المبادئ، المعايير وأنماط سلوكية ميزت ممارسات الفئة العمالية خاصة.

الكلمات المفتاحية: الجودة، العولمة، الثقافة العمالية، المؤسسة الجزائرية.

Abstract:

This article explores the culture of quality which is one of the requirements of the current era based on the philosophy of quality and competition, shedding light on the cultural system of the Algerian worker in the light of globalization and in the context of socio-cultural construction of Algerian society, which has gone through several historical stages. Economic, cultural and social values reflected in their entirety a set of values,

principles, norms and behavioral patterns that characterized the practices of the workers' class in particular.
Key words: quality, globalization, labour culture, Algerian institution.

المؤلف المرسل: منصوري سميرة ، SAMIRAMANSOURI1975@GMAIL.COM

مقدمة:

تعد معرفة ثقافة العمال والقيم التي يحملونها، قضية في غاية الأهمية، خاصة وأنها من أهم القضايا المفسرة للسياق العام الذي يتم من خلاله المسار التنموي، ومدى نجاحه أو فشله؛ فالدور الذي يقدمه العامل للمجتمع يفسر أهميته داخل البناء الاجتماعي؛ لذا اهتمت المجتمعات المعاصرة بدراسة هذه الفئة باعتبارها عنصرا فعالا في تطوير المجتمع وتنميته، فأجريت حولها بحوث ودراسات تهدف لمعرفة حاجاتهم، مشكلاتهم، أداءهم، محيطهم السوسيو– مهني، وما يحملونه من قيم ثقافية.

ومما لاشك فيه أنه لا يمكن فهم دور العامل في المؤسسة، إلا من خلال التغيرات العديدة التي طرأت على المجتمعات عامة والمجتمع الجزائري بشكل خاص، خاصة التحولات التي مست البناء الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع الجزائري لعل ابرزها تحولات نهاية القرن الماضي على الصعيد العالمي، وكذا أحداث 05 أكتوبر 1988، فقد كان للتغيرات العالمية السريعة الآثار البارزة في البناء الاجتماعي للمجتمع الجزائري بدءا باضمحلال وتلاشي الحرب الباردة وبروز القطب الواحد والتحول في بنية النظام العالمي وآلياته وتطوير شبكات الاتصال والمعلوماتية، وتشريع قوانين دولية لضبط الحركة الاقتصادية العالمية، وظهور أفكار وثقافة غربية يريدها الغرب أن تكون موحدة لشعوب العالم في إطار ما يعرف بالعولمة.

هذه التغيرات الدولية جعلت الجزائر كبلد نامي من أكثر البلدان اختراقا للرأسمالية و نظمها و قوانينها و مؤسساتها و المتمثلة في: [1]

1. الاتجاه نحو الخوصصة وإعادة الهيكلة وتسريح العمال.
2. حرية الأسواق ونشر ثقافة السوق وتعدد أنماط التبعية.
3. التوسع في القطاع الخاص وتحريره من الكثير من القيود الاقتصادية وتشجيع رأسمالية محلية مشوهة وطفيلية تابعة.
4. حرية التجارة وحركة رؤوس الأموال الخارجية.

كل هذه المؤثرات فرضت على المؤسسات الجزائرية وضع مجموعة من المعايير التي تضمن بقاءها و استمراريتها في ظل المنافسة العالمية التي تحكمها الجودة؛ وعليه يهدف هذا العمل لتقصي آليات تحقيق ثقافة الجودة في المؤسسة الجزائرية في ضوء متغيرين: **الالتزام المهني** (الاتقان، روح المسؤولية، تقليل الأخطاء) و**تطوير العمل**(علاقات التعاون، التحسين المستمر، التحكم في المشكلات) من خلال **معالجة العناصر** التالية:

- التغير السوسيو– اقتصادي في المجتمع الجزائري
- مفهوم ثقافة الجودة
- أهداف الجودة
- خصائص الجودة
- أهمية ثقافة الجودة
- آليات تحقيق ثقافة الجودة في المؤسسة الجزائرية.
- مزايا تطبيق نظام الجودة كآلية لرفع جودة المؤسسة الجزائرية

1. التغيرات السوسيو ــ اقتصادية في المجتمع الجزائري:

شهد البناء الاجتماعي في الجزائر في النصف الثاني من القرن الماضي تغيرات على جميع المستويات، كما أن مسارات التغير لا تزال سائدة حاليا وسوف تتواصل وإن كان بوتيرة أقل من السابق على اعتبار أن نقطة التحول الأساسي كانت في الفترة الاستعمارية وبالضبط مرحلة حرب التحرير من 1954 – 1962، ولقد نجم عن هذه التغيرات في البناء الاجتماعي تغيير شامل في" كافة الفئات الاجتماعية سواء من حيث أشكال وجودها وسيرها الخاصة أو من حيث العلاقات التي تربطها بغيرها من الفئات، كما شملت كافة القيم والمقاييس والممارسات الفردية أو الجماعية".[2]

وعلى الرغم من أن التغيرات في المجتمع الجزائري بدأت تبرز منذ دخول الاستعمار الفرنسي للجزائر سنة 1830، الذي عمل على مصادرة الأراضي وتجهيل الشعب وغلق كل فرص التطور والتقدم أمامه فإن الحديث عن المسار التنموي في المجتمع الجزائري يتحدد بمعلمين يعتبران شاملين للتغير في المجتمع الجزائري بنيت على أساسهما الملامح الأساسية للمجتمع الجزائري وهما: حرب التحرير الوطني 1954–1962، والمسار التنموي بعد الاستقلال 1962– لحد الآن، وهما مترابطان يؤثر الأول في الثاني.فقد أسفرت الحقبة الاستعمارية على ترك إنسان جزائري يتميز بثلاث خصائص:[3]

– إنسان مستغل إما كمجرد عامل وهو الغالب وإما كمجرد مالك تابع.

– إنسان جائع بسبب سياسة الإفقار المطبقة عليه والتراكم الأول للرأسمالية الاستعمارية.

– إنسان جاهل على صعيد التعليم والتكوين المدرسي.

من هنا كان على الحكومة السياسية التأقلم مع هذه الظروف ومحاولة إيجاد أسرع الحلول للقضاء على الفقر والجوع والجهل، فعمدت إلى وضع خطط

واستراتيجيات تنموية لها أهداف محددة تنفذ خلال فترات زمنية معينة، هدفت من ورائها إلى تطوير الاقتصاد والاكتفاء الذاتي في مجال الغذاء، وإلى المساهمة في الصناعة بغرض أن تؤدي هذه الأهداف إلى هدف أبعد هو توفير حياة أفضل للمواطن واللحاق بركب المجتمعات المتقدمة، وهذا ما يفسر العلاقة الارتباطية بين التنمية والتغير الاجتماعي الحاصل في المجتمع، إذ تعتبر التنمية الأسلوب المحقق والموجه للتغير الاجتماعي.

عند معالجة المسار التنموي في الجزائر نجده قد مر ولا يزال بمرحلتين يمكن القول بأنهما متناقضتان: **المرحلة الأولى** والممتدة من 1962– 1988 **والمرحلة الثانية** من 1988 إلى حد الآن ولكل مرحلة خصائصها وملامحها الخاصة؛ إذا تطرقنا **للمرحلة الأولى** نجد أنها قد مرت بالعديد من المراحل الجزئية والخطط، فالمجتمع الجزائري كأي مجتمع بشري عرف العديد من التغيرات الاجتماعية عبر مختلف الحقب التاريخية، لعل أبرزها اندلاع ثورة التحرير وحصوله على الاستقلال الذي كان بمثابة تغيير جذري في الأوضاع الاجتماعية، الثقافية ،الاقتصادية والسياسية في الجزائر، ومن أبرز آثارها إنشاء قاعدة صناعية وفتح العديد من المدارس والجامعات للقضاء على البطالة والجهل والأمية.

ومن نتائجه كذلك انقسام العائلة الكبيرة التي كانت تضم مجموعة من الأفراد لتصبح أسرة نووية، كل هذه النتائج المتعلقة بالتغير الاجتماعي في الجزائر، قد فرضت ضرورة إعادة توزيع الأدوار والمراكز الاجتماعية بما يتفق مع الوضع الجديد وتماشيا مع الأدوار والمراكز الاجتماعية التي تحدد مكانة كل فرد داخل البناء الاجتماعي.

المرحلة الثانية: 1988– 2019

إذا كانت آليات الإستراتيجية التنموية في الجزائر في المرحلة الأولى ترتبط ارتباطا وثيقا بحرب التحرير الوطنية، وبالتحديد بالفترة الاستعمارية، فإنها ترتبط في هذه المرحلة بمجموعة من المؤثرات لعل أبرزها تحولات نهاية القرن الماضي على الصعيد العالمي، وكذا أحداث 5 أكتوبر 1988، فقد كان للتغيرات العالمية السريعة الآثار البارزة للبناء الاجتماعي للمجتمع الجزائري، بدءا باضمحلال وتلاشي الحرب الباردة وبروز القطب الواحد والتحول في بنية النظام العالمي وآلياته وتطوير شبكات الاتصال و المعلوماتية، وتشريع قوانين دولية لضبط الحركة الاقتصادية العالمية، وظهور أفكار وثقافة غربية يريدها الغرب أن تكون موحدة لشعوب العالم في إطار **ما يعرف بالعولمة.**

فالتغيرات الحاصلة في البناء الاقتصادي للمجتمع الجزائري، بالإضافة لأحداث 5 أكتوبر 1988، وما حدث فيها من تقتيل وتخريب قد انجرّ عنها العديد من التغيرات على جميع الأبنية الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية والثقافية في المجتمع الجزائري مما أوصل الجزائر إلى ما يعرف ب «**أزمة المجتمع الجزائري**».

2.مفهوم ثقافة الجودة: يعد مفهوم ثقافة الجودة من المفاهيم الحديثة بحداثة المؤسسات العالمية والمحلية، التي شهدت تحولات عميقة وجذرية في اطار ما يعرف بالعولمة و الانفتاح على الأسواق العالمية.

ومن التعريفات التي تناولت المفهوم:

– **تعريف أحمد ماهر**، حيث عرفها على أنها: "مجموعة القيم و التفسيرات الخاصة بالجودة وطرق تحسينها، وهي ليست مجرد تواجد لأدوات كالرقابة على الجودة وتنمية الجودة أو أدوات التحسين المستمر للجودة، ولكنها قيم وعمليات تطبقها المنظمة لتحقيق مستوى عال من الجودة". [4]

–**تعريف يسري عبد الحميد رسلان:** ثقافة الجودة، هي "الأفكار، المفاهيم، الأهداف والإجراءات المؤدية إلى الارتقاء بأداء المؤسسة إلى مستوى المعايير المتعارف عليها دوليا من خلال أفراد ذو كفاءة عالية قادرين على المنافسة القوية لنظرائهم في أسواق العمل المحلية، الإقليمية والدولية".[5]

–**كما تعرف** على أنها: "مجموعة من القيم والسلوكيات والقواعد التي تتطلب الترسيخ لدى أفراد المؤسسة، إذا أرادت أن تأخذ بمفهوم ومبادئ الجودة الشاملة، وذلك ما يجعل العاملين يشعرون بحرية المشاركة بأفكارهم والمشاركة في حل المشاكل واتخاذ القرار، واعتبار ذلك بمثابة قاعدة أساسية في العمل".[6]

تأسيسا على ما سبق، يمكننا القول أن: ثقافة الجودة هي تعبير عن الالتزام المهني الذي يتمثل في القيم، الأفكار والسلوكيات ذات الصلة بالجودة وأساليب تحسينها كقيم الاتقان، تقليل الأخطاء، روح المسؤولية وتطوير العمل الذي يعبر عن المرونة والتحسين المستمر في جودة الأداء والتحكم في المشكلات المستمرة التي تواجه المؤسس، فقد تختلف التعريفات في منطلق تحقيق الجودة إلا أنها تتفق في التأكيد على المستفيدين منها من زبائن وأهمية تلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم كوظيفة كبرى تتدرج تحتها كافة الوظائف التي تعمل عليها ادارة الجودة.

2. أهداف الجودة:

يمكننا تحديد أهم الأهداف التي تسعى الجودة لتحقيقها في:[7]

*– أهداف تخدم ضبط الجودة التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها، وهي تتصل بمميزات خاصة كالأمان ورضا الزبائن.

*– أهداف تحسين الجودة، وتنحصر غالبا في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن والعاملين.

كما تصنف أهداف الجودة حسب المؤشرات التالية:[8]

- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة، و تتضمن الأسواق و البيئة و المجتمع.
- أهداف أداء المنتج و تختص بحاجات الزبائن و المنافسة.
- أهداف العمليات و تتعلق بقدرة العمليات و فاعليتها و قابليتها للضبط.
- أهداف الأداء الداخلي و تتعلق بقدرة المؤسسة و فاعليتها و مدى استجابتها للمتغيرات و محيط العمل.
- أهداف الأداء للعاملين و تختص بالقدرات و التحفيز و تطوير العاملين.

من خلال هذه الأهداف يمكننا ملاحظة أن الجودة وتحقيقها يتطلب امكانيات سواء مادية أو بالموارد البشرية المؤهلة، كما أنه في البناء الاجتماعي للمجتمعات النامية ومن بينها الجزائر يوجد العديد من المعوقات لتحقيق الجودة من خلال ثقافة مقاومة التغير وغياب روح المبادرة وضعف تقدير المعرفة، وهو ما ينعكس على بناء المؤسسات باعتبارها انساقا صغرى ضمن نسق مجتمعي كبير تتأثر به وتؤثر فيه، لذا نلاحظ أن الثقافة التنظيمية للمؤسسات تنبني على وجود غياب الكثير من القيم الأساسية في تحقيق الجودة مثل روح المبادرة واحترام الوقت والمثابرة حتى تحقيق النتائج المرجوة من ادارة الجودة وضعف تأهيل اليد العاملة في مجال ادارة الجودة، اضافة إلى مشكلات الاتصال بالمؤسسة ومقاومة التغير لدى البعض سواء انطلاقا من خلفيات ثقافية أو بناء على مخاوف من الجديد، وكذا اتباع أسلوب القيادة الأوتوقراطي.

من جهة ثانية نجد غياب للتناسب بين طموحات المؤسسات في مجال تحقيق الجودة وامكانياتها المادية، لذا تجد الكثير من المؤسسات بالمجتمعات النامية صعوبة في تحقيق أهداف الجودة ليس لغياب البرامج الملائمة وانما لغياب البيئة الملاءمة لتحقيق هذه البرامج بالمؤسسة.

3. خصائص الجودة: وتتمثل في: [9]

– **الأداء:** يشير إلى الخصائص الأساسية للمنتج، حيث يتم تحديدها من خلال رغبات العملاء مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة والسرعة بالنسبة للآلة.

– **المظهر:** سمات ثانوية، تضاف لصفات المنتج، وتكون لهذه الخصائص أهمية كبرى عندما تكون المنتجات في السوق لا تختلف من حيث الصفات الأساسية.

– **المطابقة:** تعبر عن درجة توافق تصميم المنتج مع المواصفات المحددة بموجب العقد، أو من قبل الزبون أو معايير الانتاج.

– **الاعتمادية:** تعبر عن مدى الاتساق في الأداء أو ثبات أداء المنتج من خلال العمر اللائق لاستخدامه أو متوسط الوقت الذي يستغرقه في العمل.

– **الصلاحية:** وهو العمر التشغيلي المتوقع للمنتج، والذي يمكن قياسه بقدر الاستفادة منه قبل تدهور أدائه، أي قبل أن يكون استبداله أقل تكلفة من اصلاحه.

– **الخدمات المقدمة:** وتتمثل في خدمات ما بعد البيع، بمعنى مدى سهولة تصليح المنتج وإعادة تشغيله وحل المشكلات والاهتمام بشكاوى العملاء، وتقاس على أساس سرعة و كفاءة التصليح.

– **الجمالية:** وهي خاصية ذاتية تهتم بالشكل العام للمنتج والكماليات التي يحتويها مثل الشكل، اللون،... .

– **السمعة:** وهي الفكرة التي يحملها العميل عن المنتج، ما إذا كان أفضل المنتجات في السوق.

4. أهمية ثقافة الجودة:

1.5. أهمية الجودة: و تتحدد وفق الأبعاد والمؤشرات التالية:

أ. أهمية الجودة بالنسبة للمؤسسة المنتجة: وتظهر من خلال: [10]

- ✓ أن مستوى الجودة يعتبر من أهم عناصر المنتج التسويقي الذي يؤثر على حجم المبيعات، فتوفر مستوى الجودة المطلوب يساهم في اقناع العميل بتكرار شرائها و ايصال الفكرة للآخرين.
- ✓ الجودة هي أحد أبرز الجوانب الأساسية لإعطاء ميزة خاصة للسلعة في ظل جودة المنافسة الشديدة بين المنتجات المعروضة.
- ✓ يترتب على غياب الجودة تحمل المؤسسة لتكاليف باهظة تؤثر سلبا على أرباحها و سيولتها النقدية.

ب. أهمية الجودة في السلع والخدمات: وتتمثل في مراحل الانتاج،التصنيع والتسويق وفق فلسفة الجودة الشاملة، وتشمل:

- ✓ جودة التصميم.
- ✓ جودة الإنتاج.
- ✓ جودة الأداء.

ج. أهمية الجودة بالنسبة للعملاء: يعتبر مستوى الجودة في السلع و الخدمات المقدمة للعملاء من الأمور الهامة بالنسبة لهم، إذ أن قرار الشراء بالنسبة للعميل يعتمد على مدى توفر الجودة في السلع والخدمات، فقد يرغبون في شراء السلع الأجنبية رغم ارتفاع أسعارها، ويرفضون السلع المحلية لانخفاض مستوى الجودة فيها وارتفاعه في السلع الأجنبية.[11]

2.5. أهمية ثقافة الجودة: تستمد المؤسسة سمعتها من مستوى جودة منتجاتها، لذا تسعى جل المؤسسات العامة والخاصة لتحسينها والحفاظ على أعلى مستويات جودة تصل إليها لتتمكن من المنافسة وكسب رضا المتعاملين والمستهلكين، ولتحقيق ذلك تتبنى إدارة المؤسسات ثقافة الجودة من خلال ترسيخ قيمها وأفكارها لدى كل عضو فيها عن طريق خلق **آليات** تساعدها على ذلك، تتمثل في:[12]

- **المشاركة في اتخاذ القرارات**، بمعنى أن تسمح الإدارة للعاملين بالمساهمة في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة، وبالتالي فتح قنوات الحوار والاتصال مع العاملين، حتى يشعروا بالانتماء أكثر إليها، ويسهموا في تحقيق أهدافها.
- **العمل الجماعي المشترك**، يجب أن تعمل إدارة المؤسسة على ترسيخ قيم تقربها من العامل، كتوفير حاجياته وتحقيق العدالة الاجتماعية ومبدأ تكافؤ الفرص لإحداث التعاون والتفاعل بين العاملين.
- **حل المشكلات قبل تفاقمها**، الإدارة الفاعلة التي تمتلك قيم الجدية والحزم وتبتعد عن قيم التهاون واللامبالاة، ستتمكن حتما من حل المشكلات قبل تفاقمها.
- احداث استراتيجية واضحة للجودة وإعطائها حجمها المناسب.
- **تقليص التكاليف**، على الإدارة أن تتحلى بقيم تساعدها على تحقيق إنتاج بأعلى جودة و بأقل تكلفة.
- الاهتمام بالعمال وتحفيزهم، لأن رضا الزبون من رضا العاملين.

تأسيسا على ما سبق من أهمية تنظيمية لثقافة الجودة بالمؤسسات، تتبين الحاجة الملحة لانخراط المؤسسات بالمجتمعات النامية ومن بينها الجزائر ضمن برامج ادارة الجودة، نظرا لما تعانيه من مشكلات عديدة تحد من تنافسيتها داخليا وخارجيا، على كافة المستويات العمالية أو القيادية والإدارية، إذ أنه من شأن ادماج ثقافة الجودة ضمن الثقافة التنظيمية لهذه المؤسسات والسعي لتمكينها بمختلف الوسائل أن يعيد تشكيل البناء الداخلي للمؤسسة بمختلف أنساقه بما يزيد من تنافسيتها واستدامة أعمالها، ويكون ذلك من خلال تحسين جودة الخدمات التي تقدمها خاصة منها التعليمية والتدريبية للعمال في كافة المستويات والتي تحسن من أداءهم ومعلوماتهم وانتماءهم لأهداف المؤسسة في تحقيق الجودة.

6. آليات تحقيق الجودة في المؤسسة الجزائرية:

عند الحديث عن آليات تحقيق الجودة في المؤسسات الجزائرية، لابد من التأكيد على دور المشرفين في نشر قيم و ثقافة الجودة و العمل على تجسيدها من خلال: [13]

*- يجب أن يفترض أن كل عامل و عاملة هو أيضا مستهلك، و تنقل تلك الفكرة إلى جميع العاملين حتى يشعروا بالمسؤولية مما يعطي صورة واضحة عن المستهلك الخارجي.

*- يجب السماح بأعلى قدر من الحرية في ترتيبات العمل، و تبعا لذلك يشعر العاملين بضرورة الالتزام أكثر فأكثر.

*- ضرورة مناقشة الأخطاء مع العاملين و محاولة وضع خطة استراتيجية لتفاديها.

*- القيام بنقل المعلومات الخاصة بالجودة كلما سمحت الظروف على مختلف المستويات.

وحتى تتمكن المؤسسة الجزائرية من تجسيد ثقافة الجودة، عليها بإتباع الخطوات التالية:

- تحديد مفهوم ثقافة الجودة، أبعادها و مؤشراتها.

- وضع خطة استراتيجية متكاملة لتبني ثقافة الجودة و تطبيقها ميدانيا.

- ترسيخ قيم الجودة لذا العاملين و خلق الدافعية لديهم لتبنيها و العمل على تحقيقها.

- تحقيق الجودة في المؤسسة الجزائرية من خلال آلية تطبيق **نظام ضمان الجودة،** وهو: "نظام عالمي موحد لمقاييس الجودة، اتفق عليه عالميا ليكون وثيقة دولية لضمان جودة الادارة".[14]

و**يعرف** أيضا على أنه: مجموعة من الخطط والأنشطة تطبقها ادارة المؤسسة في كافة الأقسام، وفي جميع المستويات، بهدف ضمان أن ناتج العمليات سوف يلبي حاجيات الزبائن، وتوقعاتهم وذلك من خلال التأثير على الطريقة التي يتم

وفقها تصميم المنتجات وتصنيعها وتفتيشها واختبارها، وتركيبها وتسليمها، وخدمتها، ويهدف نظام الجودة إلى تزويد الثقة بمنتجات المؤسسة".[15]

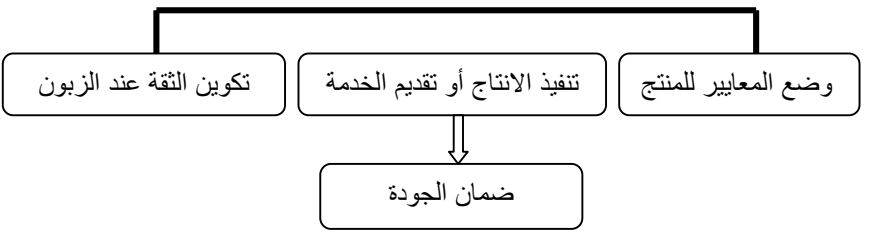
من خلال التعريفين يمكن تحديد نظام الجودة بكونه مجموعة من الآليات التي تتبعها المؤسسة نظريا واجرائيا بهدف التحقق من تطابق الاعمال التي تقوم بها مع سياستها التي اعتمدتها، لضمان استدامة أعمالها وتحقيقها لتأثير اجتماعي بارز ضمن محيطها الاجتماعي وخارجه.

ويرتكز مفهوم نظام ضمان الجودة على ثلاثة عناصر، هي:[16]

- وضع معايير للمنتج تصف مجموعة من الخواص الواجب توفرها فيها.
- تنفيذ الانتاج بحيث يتم الحصول على المنتوج وفقا المعايير الموضوعة.
- وتكوين ثقة لدى الزبون في أن ما وعد به سيحقق دائما.

يمكن توضيح هذه المكونات بالشكل التالي:

شكل رقم 01: مكونات نظام ضمان الجودة [17]



نلاحظ من خلال هذا الشكل، وجود ثلاث مكونات أساسية يقوم عليها تطبيق نظام ضمان الجودة بالمؤسسة تبدأ بوضع المعايير المناسبة لرفع جودة المنتج للوصول لتحقيق الهدف من تطبيق هذا النظام وهو تكوين ثقة بين الزبون والمؤسسة مما يعود بالإيجاب على صورة المؤسسة ونجاحها؛ فنظام ضمان الجودة هو نظام شامل يتكامل فيه مكونات النسق الكلي للمؤسسة من خلال تمايز الوظائف التي

يقومون بها ضمن هذا النسق وفق معايير ومؤشرات محددة تستخدمها المؤسسة لتقيم جودة الاداء، وذلك بهدف تحسين جودة العمليات الانتاجية ونتائج ومخرجات هذه العمليات بهدف تحقيق رضا المستفيد وتوقعاته.

ولتحقيق أهدافه يقوم النظام على جملة من المبادئ تتمثل في:[18]

أ.**التنظيم:** ويقصد به تحديد مسؤوليات كل شخص وصلاحياته، والتدخلات التنظيمية بينه وبين الآخرين لإنجاز الأعمال الموكلة إليه بشكل صحيح.

ب.**توثيق نظام الجودة:** ويهدف إلى توثيق كيفية القيام بجميع أنظمة العمل التي تؤثر على الجودة في المؤسسة، وتشمل اعداد دليل الجودة واجراءات وتعليمات العمل.

ج.ضبط وثائق نظام الجودة: ويهدف إلى تجنب القيام بالأنشطة بطرق مخالفة لما هو معتمد، ويشمل:

- المصادقة على الوثائق قبل اصدارها.
- مراجعة الوثائق وتحديثها حسب الحاجة إليها والمصادقة عليها مجددا
- التأكد من توفر نسخ من الوثائق القابلة للتطبيق في نقاط الاستخدام.
- التأكد من بقاء الوثائق مقروءة وقابلة للتميز بسهولة.
- التأكد من أن الوثائق ذات المصدر الخارجي مميزة.
- منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وتمييزها في حالة الاحتفاظ بها.

د.الاحتفاظ بسجلات الجودة: يمكن الاحتفاظ بسجلات الجودة للمؤسسة من تتبع ما حدث في حالة ظهور أي مشكلة، وكذلك تسهل تقديم دليل للجهات الداخلية والخارجية بأنه قد تم اتباع اجراءات وتعليمات العمل.

هـ.التحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة: ويشمل تحقيق من نشاط التصميم، المصادقة عليه وفحص المنتج قيد التصنيع للتأكد من مطابقته للمواصفات.

و.تحديد حالات عدم المطابقة، واتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة: وذلك في حالة ظهور أي حالة غير مطابقة للمواصفات واتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة لمنع حدوثها مرة أخرى.

ي.تحسين التواصل والتفاهم والتعاون بين الأقسام وضمن القسم الواحد: ويكون ذلك بهدف التأكد من أن كل شخص في المؤسسة يعرف ما هو مطلوب منه.

من خلال النظر في مبادئ نظام ضمان الجودة يمكننا أن ندرك أن هذا النظام ذو طبيعة ديناميكية يرتكز على جعل نسق المؤسسة في مرونة وحركية مستمرة في سبيل تحقيق الجودة والحفاظ عليها.

هذا يعني أن: النظام ليس برنامج يطبق في مرحلة معينة من حياة المؤسسة ثم يتم اهماله وانما هو نظام مستمر يقوم على مداومة المتابعة والمراقبة المستمرة، حيث يستوجب قيام المؤسسة بدراسات مخططة ومنظمة باستمرار لمراقبة عملياتها بهدف تحسين جودة منتجاتها ومراقبة تنفيذ المواصفات والتعليمات والمعايير التي تتواضع عليها، لأن غياب المراقبة والمتابعة من شأنه أن يسبب فشل النظام نتيجة تراكم الاخطاء وتطورها.

7. مزايا تطبيق نظام الجودة كآلية لرفع جودة المؤسسة الجزائرية:[19]

أ.بالنسبة للمؤسسة:

– تجانس جودة الوحدات المنتجة.

– تخفيض التكاليف نتيجة الحد من المفروضات وإصلاحها ومن أعمال التفتيش والاختبار

– التركيز على المتطلبات الزبائن والحفاظ عليهم والحصول على زبائن جدد

– تحسين جودة مستلزمات الانتاج من خلال التركيز على عملية الانتقاء الموردين الأكفاء

– خلق جو عمل أفضل وتعزيز التواصل بين الأقسام.

ب.بالنسبة للزبائن:

– تفهمهم لمسؤولياتهم بشكل أفضل

– رفع معنوياتهم وشعورهم بالفخر نتيجة الحصول على الشهادة و إرضاء الزبائن

– تعرفهم على الأعمال المطلوبة منهم بسرعة لكون التفاصيل الخاصة بها موثقة بوضوح

أما بالنسبة للزبائن الخارجيين فيمكن لنظام ضمان الجودة أن يحقق لهم مجموعة من المزايا منها:

– زيادة ثقة الزبائن بمنتجات المنظمة

– أداة للاختيار بين المؤسسات المتنافسة عند دراسة العروض

– يعد وسيلة لتحديد مدى قدرة المؤسسة على تصنيع منتجات تلبي المتطلبات

تأسيسا على ذلك نؤكد على، أن تطبيق نظام ضمان الجود بالمؤسسة الجزائرية من شأنه رفع أداء المؤسسة وتنافسيتها وقدرتها على تلبية احتياجات ومتطلبات المجتمع وبالتالي رفع فعاليتها من خلال مساعدة المؤسسة على تطابق عناصرها ومكوناتها مع المعايير المتفق عليها محليا وعالميا.

خاتمة:

انطلاقا من أن الجودة مطلب أساسي لاستمرار أي مؤسسة، و أن ثقافة الجودة ضرورة فرضتها متغيرات العصر كفلسفة تنظيمية حديثة تهدف لإحداث تغيير جذري في هيكلة المؤسسات وفقا لمقاييس عالمية، **يمكننا القول** من خلال هذا

العمل: أنه بالتطور التكنولوجي البالغ السرعة في وسائل الإعلام والاتصال، وسيطرة مجموعة من الدول على هذه التكنولوجيا وامتداد هذه السيطرة إلى النتاج الاقتصادي (مضامين المنتجات عبارة عن انسياب باتجاه واحد)، أصبحت الجزائر وباقي المجتمعات العربية ومجتمعات العالم الثالث بصورة أوسع تواجه تحديا اقتصاديا متعدد الأبعاد من شأنه خلق قيم اجتماعية وثقافية غير ملائمة.

الهوامش:

[1].بلقاسم سلاطنية وآخرون: المجتمع العربي . التحديات الراهنة وآفاق المستقبل، سلسلة علم الاجتماع، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، 1999–2000، ص ص 179، 180.

[2].سفير ناجي: محاولات في التحليل الاجتماعي، ترجمة ع.بن ناصر، الجزء الأول: التنمية والثقافة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1984، ص 12.

[3].محمد بلقاسم بهلول: سياسة تخطيط التنمية وإعادة تنظيم مسارها في الجزائر، ج1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 74.

[4].أحمد ماهر: تقليل العمالة، الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع، مصر، 2000، ص95.

[5].يسري عبد الحميد رسلان: ثقافة الجودة، في http://www.Saufa.yu.edu.jo، 2008/03/11، 30h14.

[6].رياض رشاد البنا: الثقافة التنظيمية في الجودة الشاملة، في http://www.education.govbh، 2008/03/11، 50h14.

[7].قاسم نايف العلوان المحياوي: إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات و تطبيقات، ط01، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 38.

[8].نفس المرجع، نفس الصفحة.

[9].ميلود ربيعي: تأثير ثقافة المؤسسة على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2007، ص 05.

[10].مأمون الدرادكة، طارق شلبي: الجودة في المنظمات الحديثة، ط 01، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 62.

[11].نفس المرجع، ص 61.

[12].هاني جميل: التسويق، في http://www.hrm-group.com، 2008/03/25، 16h30.

[13].خضير كاظم حمود: إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط01، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الجامعة الهاشمية، الأردن، 2002، ص 105.

[14].صليحة رقاد: تطبيق نظام ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف2013،2014/1، ص66

[15].نفس المرجع، 67

[16].نفس المرجع، نفس الصفحة

17.يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، ط01، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص .310

[18].صليحة رقاد، المرجع السابق، ص 68.

[19]. نفس المرجع، ص ص69، 70