سلسلة المواصفات العالمية لأنظمة إدارة الجودة إيزو 9000

Série de normes internationales pour les systèmes de gestion de la qualité ISO 9000

أ. لوارتي ابراهيم، أ. د. معين أمين السيد

[1] لوارتي ابراهيم، طالب دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،
جامعة الجزائر03، lrtbrhm@gmail.com

[2] معين أمين السيد،أستاذ التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،
جامعة الجزائر03، aminmark2000@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/2/4 تاريخ القبول: 2020/3/20 تاريخ النشر: 2021/1/1

ملخص:
تهدف هذه الدراسة إلى توضيح ماهية المواصفات العالمية لأنظمة إدارة الجودة "ISO 9000" التي أصبحت محل اهتمام أغلب المؤسسات، صناعية كانت أم خدمية. اذ يعتبر تطبيق مواصفات إيزو 9000 بمثابة دليل للمتعاملين مع المؤسسة على مستوى الجودة الذي يحصلون عليه، كما تعد شهادة المطابقة من متطلبات دخول الأسواق العالمية والتي تعتبر لغة العصر وهدفا استراتيجيا يستند إلى قواعد ومعايير موثوقة التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق الجودة الكلية وتحسينها المستمر.
الكلمات المفتاحية: الإدارة، المنظمة، الجودة، نظام إدارة الجودة، مواصفات ISO 9000.
تصنيف JEL: L15؛ L22.

Résumé:
L’objectif de cet article consiste à clarifier ce qu'est les Spécifications internationales pour les systèmes de gestion de la qualité " ISO 9000", qui est devenu l'objet d'intérêt de la plupart des institutions, industrielles ou de service. Puisque l'application des normes ISO 9000 est considérée comme un guide pour les traitants avec l'institution au niveau de la qualité qu'ils veulent obtenir; Aussi Le certificat de conformité est une exigence d'entrée sur le marché international, qui est le langage moderne et un objectif stratégique basé sur des règles et des normes fiables sur lesquelles comptent les institutions pour atteindre la qualité totale et son amélioration continue.
Mots clés: management, organisation, qualité, système de management de la qualité, spécifications ISO 9000.
Jel Classification Codes : L15;L22.

المؤلف المرسل: لوارتي ابراهيم، lrtbrhm@gmail.com

1. مقدمة:

اكتسبت إدارة الجودة أهمية أكبر من ذي قبل ليس فقط على مستوى المؤسسة كوظيفة من وظائفها ولكن ظهرت منظمات محلية ودولية مهمتها تتمثل في إدارة الجودة والتي من أشهرها المنظمة العالمية للمعايير "الإيزو" التي أصبحت لزاما على المؤسسات التي ترغب في البقاء واكتساب مكانة في السوق، وطبعا لن يكون ذلك إلا بالمحافظة على جودة منتجاتها وخدماتها، بما يتيح لها فرصة منافسة التنظيمات العالمية، حيث أننا نجد اليوم أغلب المؤسسات إن لم نقل كلها تراعي وجوب توفر مواصفات الجودة العالمية في الخدمات والمنتجات التي تقدمها إلى دول أخرى، كما أنها تشترط توفر هذه المواصفات أيضا في المنتجات التي تستوردها.

بذلك فإن جميع المؤسسات مطالبة بالعمل وفقا للمعايير الدولية للتقييس إيزو 9000 كل حسب نوعية نشاطها، إرضاء لزبائنها وكسبا لثقتهم بها إلى جانب جلب زبائن جدد، بالإضافة إلى تحقيق مزايا أخرى كولوج الأسواق العالمية واكتساب مكانة فيها في ظل المنافسة الشرسة من قبل التنظيمات الأخرى، ولهذا سنقدم لمحة تاريخية عن أنظمة إدارة الجودة إيزو 9000 وإعطاء بعض المفاهيم المتعلقة بها.

أولاً: المشكلة البحثية:

تتمثل المشكلة البحثية للدراسة فيما هو ملاحظ من سعي العديد من المنظمات للحصول على شهادة الإيزو 9000، بوصفها اعترافًا دوليًّا بجودة منتجاتها، يمكنها من كسب ثقة العملاء في الداخل والخارج، وفتح أسواق جديدة للتصدير، وفي ظل تدافع هذه المنظمات للحصول على شهادة الإيزو 9000، قد يظن البعض منها أن تلك الشهادة هي نهاية المطاف، وأنها بمثابة تطبيق لإدارة الجودة الشاملة، في حين أن الشهادة تركز فقط على النواحي الفنية الخاصة بمطابقة المنتج للمواصفات القياسية، دون أن تراعي النظام الاجتماعي للمنظمة في مجملها، والعلاقات التي تنشأ بين العاملين بها، وكذلك العلاقة بين هؤلاء العاملين، وبين المستهلكين المتعاملين مع الشركة، ونظرا للتزايد المستمر في عدد هذه المنظمات؛ أثير في ذهن الباحث العديد من علامات الاستفهام.

من هذا المنطلق تنبثق إشكالية البحث في صيغتها الآتية:

ما المقصود بنظام المواصفات العالمية لأنظمة إدارة الجودة ISO 9000؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

إن الفروض تمثل بالنسبة للباحث احتمالا أو إمكانية لحل المشكلة أو هي تفسير للظاهرة موضوع البحث، وبالتالي تم الاعتماد على الفرضية التالية:

يعد تطبيق مفاهيم الجودة وإدخال نظم إدارة الجودة الإيزو ISO 9000 من أهم الأساليب التسييرية الجديدة التي تركز اهتمامها نحو الزبون وخلق قيمة مضافة للمنظمة.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

أحد أبعاد الأهمية العلمية للدراسة تناولها لأحد الموضوعات وثيقة الصلة بمدخل إدارة الجودة الشاملة، وهو موضوع المواصفات القياسية الدولية الإيزو 9000، وهو عبارة عن نظام لقياس جودة المنتجات، وضعته المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، ويعني أن المنتج أو الخدمة المقدمة من الشركة الحاصلة على شهادة الإيزو 9000 مطابقٌ للمواصفات القياسية الدولية للجودة، ونظرًا للأهمية المتزايدة لشهادة الإيزو 9000، وسعي العديد من المنظمات للحصول عليها؛ ستحاول الدراسة تناول هذه الجزئية من خلال التركيز على أسس ومقومات نظام المواصفات القياسية الدولية للجودة، وكيفية تأهيل الشركة للحصول على شهادة الإيزو 9000.

رابعاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، يمكن تحديد أهمها فيما يلي:

- دراسة نظام المواصفات القياسية الدولية للجودة الإيزو 9000، والوقوف على أسس هذا النظام، وشروط الانضمام إليه، ومراحل الحصول على الشهادة، مع التعرض بشيء من التفصيل لسلسلة المواصفات الدولية (الإيزو 9000) و(9001) و(9002) و(9003)و(9004)؛ للتعرف على مكوناتها.
- محاولة إزالة اللبس والغموض المحيط بطبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000، والتي تؤدي إلى الخلط بين المفهومين لدى كثير من المديرين والمشتغلين بحقل الإدارة العامة.

خامساً: منهجية الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة، ومن أجل الإجابة على إشكالية البحث واختبار صحة الفرضية والوصول إلى النتائج المرجوة منها، قمنا بالمزج بين المنهجين الوصفي والتحليلي لأنه يسمح بتوفير وتفسير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة، وكذلك من أجل وصف معايير الايزو 9000 وكيفية تطبيقها في المؤسسة.

سادساً: تقسيمات الدراسة:

انطلاقا من كل ذلك تم تقسيم الدراسة إلى العناصر التالية:

- المراحل التاريخية لمواصفات الإيزو9000.
- المواصفات القياسية إيزو9000 قبل تعديلها.
- المواصفات القياسية إيزو9000 إصدار 2000.

- أسباب ودوافع تعديل مواصفات إيزو9000.

2. المراحل التاريخية لمواصفات الإيزو 9000:

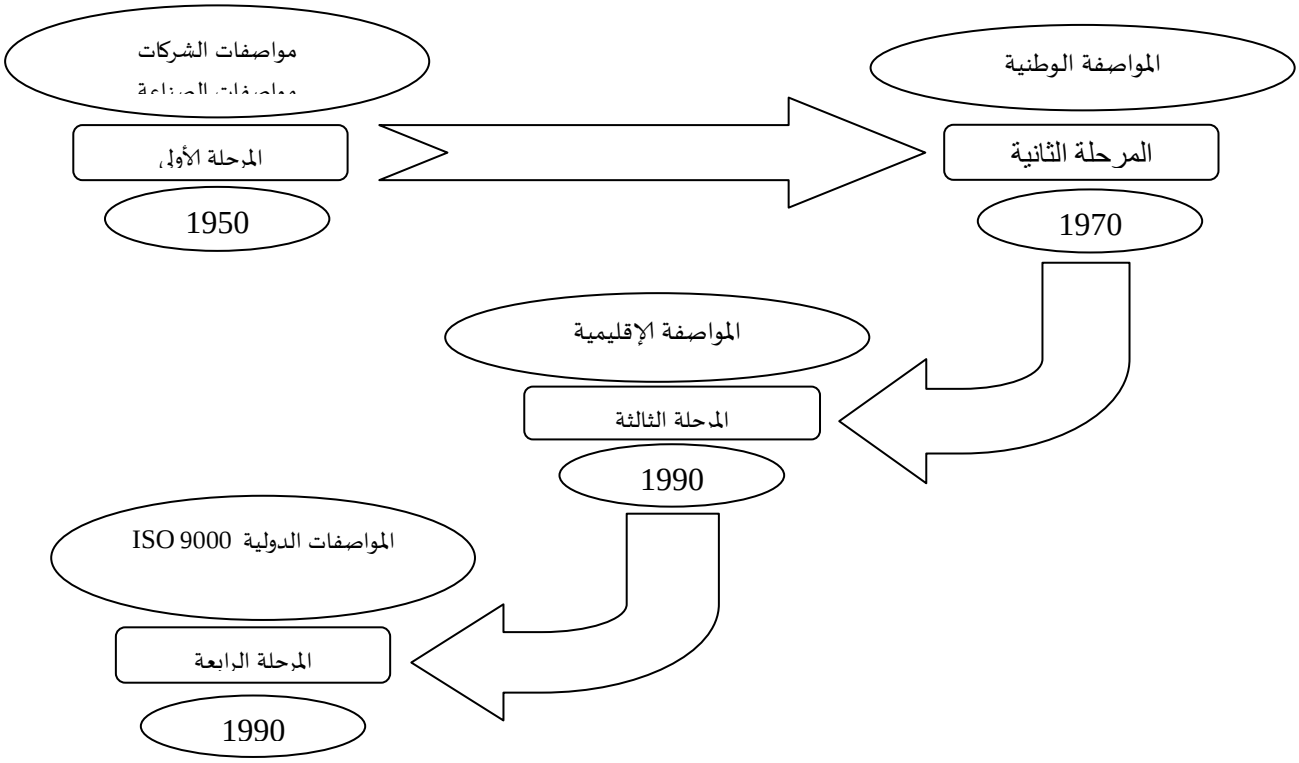
أظهرت الكثير من الأمم القديمة الاهتمام الكبير بالقياس، لأنه الضابط للعلاقة بين أفراد المجتمع في معاملات البيع والشراء من جهة وتحقيق العدالة من جهة أخرى، فبعد الحرب العالمية أدركت الدول الصناعية أهمية التقييس للقضاء على الحواجز التقنية والصناعية والتجارية، وجعل المواد المصنعة من منتجين مختلفين قابلة للتداول بينها دون معوقات، مما شجع على بدء التنسيق بين بعض المنظمات الدولية للتقييس.

1.2. المراحل التاريخية لمواصفات الإيزو 9000 :

إن البداية التاريخية لهذا الإتحاد تعود بدرجة كبيرة إلى الصناعة العسكرية والنووية والإلكترونية، حيث أن الحاجة إلى هذه المواصفات فرضتها ظروف الحرب العالمية الثانية، حيث كان يتم تصنيع المعدات الحربية في عدد من المصانع الإنتاجية وكان لا بد من ضمان جودة هذه المنتجات، وضمان عدم وجود عيوب فيها لأن ذلك سيؤدي إلى خسائر كبيرة. (الطائي 2003، 115-116)

وعليه كان نقل التركيز من سياسة الكشف عن العيوب إلى منع حدوثها من خلال تأسيس أنظمة الجودة التي تضمن أن يلبي ناتج عملياتها حاجات الزبائن ومتطلباتهم (جيبوداندباديدو 1999، 24)، والشكل الموالي يبين المراحل التاريخية لتطور إدارة الجودة وصولا إلى الإيزو9000.

الشكل 1 : المراحل التاريخية لتطور أنظمة الجودة وصولا إلى الايزو 9000.



المصدر: (العزاوي 2002، 31)

1.1.2. مرحلة مواصفات الصناعة العسكرية : خلال فترة الخمسينات و الستينات من القرن الماضي احتاجت وزارة الدفاع البريطانية إلى نظام للتأكد من جودة المعدات الحربية، التي يتم توريدها عن طريق المؤسسات المنتجة، وهكذا بدأ العمل بمواصفات الدفاع للتأكد من مطابقة المنتجات للمواصفات، (السلمي 1995، 24) وفي هذا السياق أيضا ظهرت سنة 1959 المواصفة العسكرية الأمريكية –MIL–Q 9858 حول برامج إدارة الجودة التي أعقبها سنة 1968 صدور منشورات حلفاء (NATO) لضمان الجودة (AQAP). (الطائي 2003، 116)

ولعل أهم ما ميز هذه المرحلة هو سعي العديد من الشركات إلى تبني المواصفات العسكرية الصادرة حديثا بغية تحسين إنتاجيتها والاختيار الأفضل للمجهزين بالاعتماد على مبادئ الجودة، حيث أن هذه المؤسسات قامت بإصدار مواصفات تأكيد الجودة خاصة بها لكل من عملياتها ومجهزيها.

وصممت هذه المواصفات حسب المتطلبات الفردية والتي استخدمت لتقويم المجهزين واختيارهم، هذا ما جعل الشركات والمجهزين أمام مجموعة كبيرة ومتباينة وأحيانا متعارضة من متطلبات تأكيد الجودة، حيث أن من يقوم بالتقييم (المجهز) وجد نفسه أمام تقارير تقييم متباينة من مختلف الزبائن ومن الشركات للمنتوج ونظام الإنتاج نفسه بسبب اختلاف المتطلبات الخاصة بكل مواصفة. (العزاوي 2002، 31)

2.1.2. مرحلة المواصفات الوطنية: في هذه المرحلة برزت الحاجة إلى توحيد هذه المواصفات، نظرا للانتشار الواسع لأنظمة الجودة وقيام المؤسسات في أمريكا وأوربا بوضع مواصفات قياسية لأنظمة الجودة لها ولمجهزيها وذلك للتأكد من قدرة المؤسسة ومجهزيها على إنتاج وتجهيز منتجات تتوفر على جميع متطلبات نظام تأكيد أو ضمان الجودة. (العزاوي 2002، 32)

وعليه ونظرا لما حققته مواصفات الدفاع، فإنه مع بداية السبعينات كانت تلوح بوادر احتياج المؤسسات لنظام مماثل للجودة، صالح للتطبيق على مختلف الصناعات سواء في مجال السلع أو الخدمات، أو أيا كان نشاط المؤسسة، هذا ما دفع بالعديد من الحكومات الأوربية إلى توحيد إصدار مواصفات وطنية لأنظمة الجودة تمكنها من التفوق وتحقيق مكاسب لمؤسساتها داخليا وخارجيا خاصة بعد ظهور العملاق الياباني في مجال الصناعة كمنافس قوي، لذلك سعت العديد من هيئات التقييس الوطنية في تلك الدول إلى إصدار مواصفات وطنية .

وكانت للهيئة البريطانية للمواصفات BRITISH STANDARDS INSTITUTE (BSI) الريادة في إصدار العديد من إرشادات تأكيد الجودة ،وكانت ثمرة هذه التجارب و الجهود للهيئة البريطانية للمواصفات إصدارها للمواصفة القياسية (BS 5750) متطلبات تأكيد الجودة للأغراض التعاقدية سنة 1979، و في نفس السنة و باعتبار هذه الهيئة عضو في منظمة الإيزو 9000 تقدمت بطلب رسمي إلى المنظمة تدعوها فيه إلى تطوير مواصفات عالمية لتقنيات و ممارسات تأكيد الجودة، في حين قامت دول أخرى مثل كندا استراليا بتبني إصدار مواصفات وطنية لأنظمة الجودة مشابهة للمواصفة البريطانية BS 5750.

وانطلاقا من هدف منظمة الإيزو 9000 بتسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات كان لزاما عليها توحيد المواصفات الوطنية لأنظمة الجودة حتى لا تكون هناك عقبة أمام التبادل التجاري بين الدول العالم، (العزاوي 2002، 32) وهو ما سنراه في المرحلة الموالية.

3.1.2. مرحلة المواصفات العالمية: مع تسارع حركة التجارة، وخلق منتجات جديدة، ولضمان حقوق المتعاقدين، بادرت منظمة إيزو 9000 إلى إيجاد مواصفات عالمية لتكون الحكم في الصفقات التجارية.

ففي سنة 1984 قام المعهد البريطاني للمواصفات (BSI) بمراجعة المواصفة (BS 5750) وإصدارها من جديد مع دعم وتشجيع المنظمة الدولية للتقييس على إصدار مواصفة عالمية.

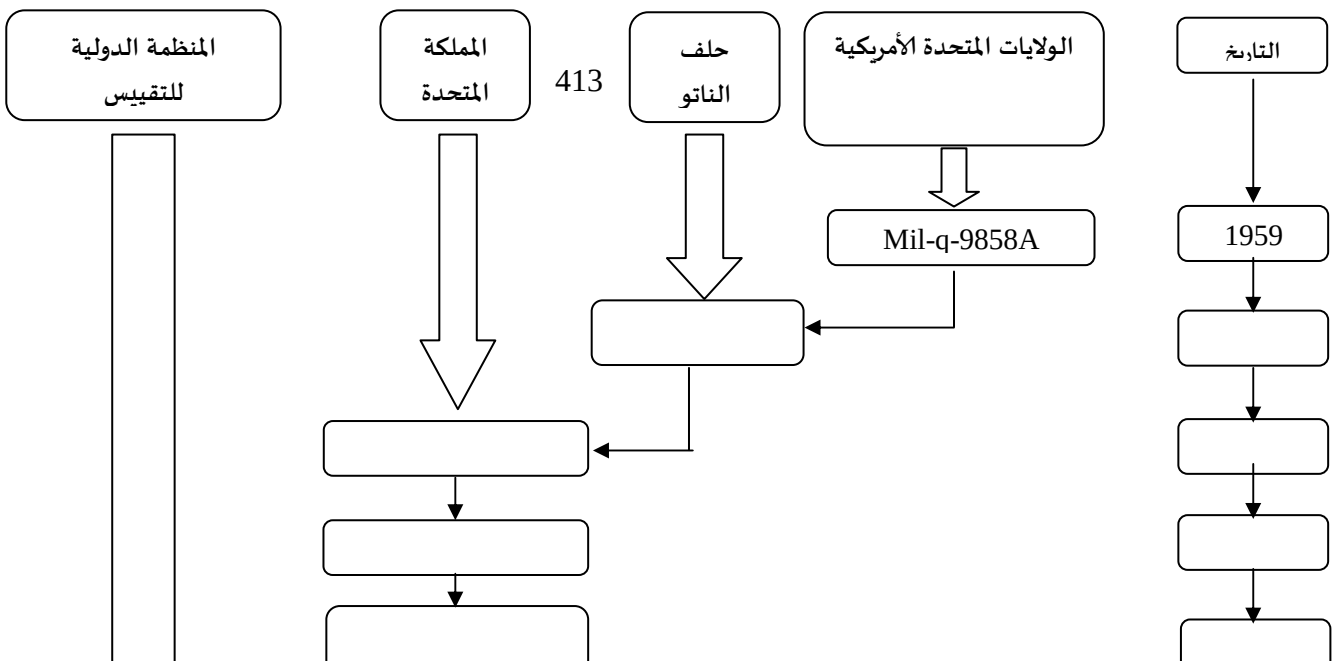
وقامت هذه الأخيرة بتشكيل اللجنة التقنية ISO/TC176 بعضوية 26 دولة، وحددت مهمتها في إصدار مواصفة خاصة بإدارة الجودة، وفي عام 1987 تم إصدار سلسلة المواصفات ايزو 9000 لنظم إدارة الجودة كمواصفات عالمية والتي حملت المواصفة العسكرية الأمريكية والمواصفة البريطانية BS 5570.

وفي سنة 1994 قامت المنظمة الدولية للتقييس بمراجعة بعض هذه المواصفات وإدخال بعض التعديلات عليها، على أن يتم مراجعتها بواقع مرة كل سبع أعوام كما تم ذلك سنة 2000.

والشيء الجدير بالذكر هنا هو عدم الخلط بين مواصفات إيزو 9000 كنظم لإدارة الجودة، مع المواصفات الفنية للسلع، فالإيزو 9000 ليست بديلا للمواصفات الفنية للسلع والخدمات التي تحدد الحد الأدنى لجودة المنتجات، حيث أنه لضمان وتوكيد الجودة لابد أن يكون إنتاج السلع والخدمات من خلال نظام جودة يتطابق مع مواصفات محددة. (الطائي 2003، 116-117)

وقد لاقت عائلة المواصفات الدولية إيزو 9000 منذ صدورها عام 1987 إقبالا واسعا لم تشهده مواصفات أخرى من قبل حيث أن دولا عديدة سارعت إلى تبنيها واعتمادها كمواصفات وطنية حيث يحق للدول وضع مواصفات وطنية خاصة بها على نهج المواصفة العالمية وفي حدودها. (العزاوي 2002، 36)

الشكل 2 : الأصول التاريخية لأنظمة إدارة الجودة إيزو 9000.



المصدر: (السلطي 1999، 24)

2.2. مفاهيم الإيزو 9000، المواصفة، التقييس:

1.2.2. مفهوم الإيزو 9000: هو مصطلح عام لسلسلة من المعايير التي تم وضعها من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسية (International Standardisation Organisation ISO) لتحديد أنظمة الجودة التي ينبغي تطبيقها على القطاعات الصناعية والخدمية المختلفة.

(http://www.jeddahedu.gov.sa\Developer\iso\index.htm بلا تاريخ)

ويعرف أيضا بأنه" عبارة عن مجموعة من المواصفات والمعايير التي تم اعتبارها متطلبات لأنظمة الجودة من قبل المنظمة الدولية للتقييس". (أحمد جودة 2006، 307)

والإيزو (ISO) جاءت اختصارا للمنظمة الدولية للتقييس International Standardisation (Organisation) اعتمادا على الكلمة اليونانية "ISOS" والتي تعني " EGUAL" متساوي. (ماجد بلا تاريخ) ويعبر الرقم 9000 عن سلسلة المواصفات التي تختص بإدارة الجودة في التنظيمات المتعددة وتطبق هذه المواصفات على العمليات التشغيلية وليس على المنتج أو الخدمة. (السلمي، تطور الفكر التنظيمي 2002، 258)

والمنظمة الدولية للمواصفات "ISO" هي اتحاد عالمي معني بإصدار المواصفات تأسست بعد الحرب العالمية الثانية بعد لقاء ضم 25 دولة سنة 1946 وباشرت عملها في 1947/02/23 حيث تتخذ من جنيف (سويسرا) مقرا لها.

وتضم في عضويتها هيئات وأجهزة المواصفات والمقاييس لمختلف دول العالم، حيث أن لكل جهاز مقعدا دائما في الجمعية العامة، كما أنها تضم أعضاء مراسلين من بعض الدول التي لا تمتلك أجهزة للمواصفات والمقاييس بصفة مراقبين.

كما أن إنجاز الأعمال التقنية في المنظمة يتم من قبل لجان فنية (TC) أو لجان فرعية (SC) أو مجموعات عمل (WG)، وذلك لتغطية مختلف برامج اللجنة الفنية حيث أنه مع انقضاء عام 1994 كانت هناك حوالي 185 لجنة فنية و 636 لجنة فرعية و1975 مجموعة عمل. (الطائي 2003، 113-114)

من خلال هذا فإن مهمة منظمة الإيزو هي تطوير المواصفات كافة باستثناء المجالات الفنية للمنتجات الخاصة بالصناعة الكهربائية والهندسة الالكترونية والتي هي من اختصاص منظمات أخرى تأسست سنة 1906 كاللجنة العالمية للالكترونيات التقنية (EIC). (العزاوي 2002، 29-30)

مما سبق يتضح أن منظمة الايزو وظيفتها تطوير المواصفات وليس من صلاحياتها منح شهادات المطابقة أو إرغام المؤسسات على تطبيق هذه المواصفات.

2.2.2. تعريف المواصفة وأنواعها :

1.2.2.2. تعريف المواصفة : تعتبر المواصفة بمثابة معيار للتفاهم ولغة مشتركة يتم الاحتكام إليها، فهي تلعب دور المترجم أي أنها تترجم الحاجات المختلفة إلى أوصاف أو إرشادات وغيرها، مفادها التحسين والتطوير، ولإعطاء معنى واضح للمواصفة سوف نستعرض مجموعة من التعاريف:

– "المواصفة هي وثيقة مدونة تحتوي على وصف دقيق للمادة أو السلعة سواء كانت أولية أو وسطية أو منتج نهائي لتكون صالحة للاستعمال، أو الاستخدام لتلبي الأغراض التي وضعت من أجلها". (الطائي 2003، 114)

– وعرفت أيضا: "بأنها وثيقة غير إلزامية توافق عليها هيئة تقييس، معترف بها تقدم من أجل الاستخدام العام المتكرر، القواعد والإشارات، أو الخصائص المتضمنة الشروط في مجال التغليف والسمات المميزة، أو اللصقات لمنتوج أو عملية أو طريقة إنتاج معينة". (القانون رقم 04-04 المتعلق بالتقييس 2004)

– وعرفها المعهد الجزائري للتقييس: "بأنها خاصة تقنية أو أي وثائق متاحة للجمهور، والمنجزة بالتعاون والتشاور والاتفاق العام لكل الأطراف المعنية بالأمر".

– أما المنظمة الدولية للتقييس فتعرفها بأنها: "ميزة تقنية، مجال تطبيق، أو كل وثيقة موجهة للتطبيق المتكرر، ناشئة من طرف منظمات مختصة بالتقييس وتم وضعها تحت تصرف الجميع". (رسالة التقييس 2001)

– وتعرف الجمعية الفرنسية للتقييس AFNOR المواصفة بأنها: "وثيقة مكتوبة تكون في متناول الجمهور، تقوم بإنشاء قاعدة أعمال تطورية تتضمن إرشادات أو محددات تقنية، أين تكون الملاحظة غير إجبارية،معدة من طرف منظومة معروفة، وهذا ضمن إطار يؤدي إلى اتفاق كل الأطراف المعنية بهدف تحقيق تطبيق دائم ومتكرر، وهذا من أجل تعظيم الفائدة بالنسبة للجميع". (Norme 1991, 25)

من خلال التعاريف السابقة، يتضح لنا بأن المواصفة تعتبر وثيقة مهيأة من طرف هيئات معترف بها دوليا، من أجل الاستخدام الدائم والمتكرر، كما أن تطبيقها يكون لمن يرغب ويريد ذلك فهي ليست إجبارية ومفروضة، وتعتبر المواصفة كوسيلة تطوير وتحسين التنظيم الذي يقوم بتنفيذها إلى جانب أنها وسيلة لتنظيم السوق.

2.2.2.2. أنواع المواصفات: هناك العديد من المواصفات نذكر أهمها:

- مواصفات المصطلحات والتعاريف: يكتسي هذا النوع أهمية كبرى في التقييس، فهي تعتبر وسيلة للاتصال والتفاهم حيث أنها توحد اللغة المستخدمة بين الجهات ذات العلاقة،ويتم فيها تعريف المصطلحات المستخدمة في الوثائق القانونية والفنية بشكل واضح ودقيق كونها تلعب دورا هاما في إزالة أي التباس أو عدم وضوح، وتسهل عملية الوصول إلى اتفاق حول الموضوع المطروح.
- المواصفات الأساسية: تشكل الأساس للعديد من الحقول التقييسية والمنتجات مثل مواصفة الوحدات الدولية الصادرة عن الإيزو والتي تستخدم في الحقول الهندسية والطبية وغيرها.
- مواصفات الأبعاد والقياسات: تهتم بتحديد الأبعاد والقياسات لقطع وأدوات معينة تستخدم في الصناعة لتكون في شكل موحد في جميع أنحاء العالم وكلغة مشتركة بين المصممين والمنتجين. (Gogue 1997, 75)

- مواصفات قياسية لطرق الاختبار: وتختص بطرق الاختبار، وأحيانا تلحق بها اشتراطات أخرى تتعلق بطرق الاختبار مثل أخذ العينات واستخدام الطرق الإحصائية وتسلسل الاختبارات.
- مواصفة المنتج: وتحدد المتطلبات التي يتعين على منتج أو مجموعة من المنتجات الوفاء بها لإثبات ملائمتها للغرض.
- مواصفات خاصة بعملية الإنتاج: وتحدد المواصفات الواجب توافرها في عملية الإنتاج لتحقيق ملائمتها للغرض .
- مواصفة الخدمة :تحدد المتطلبات المطلوب توافرها في الخدمة لتحقيق ملائمتها للغرض .

بالإضافة إلى ما سبق هناك مواصفة موجهة للتداول العام والتي منها:

- المواصفة الدولية:وهي مواصفات معتمدة من طرف منظمة دولية تطرحها للتداول العام.
- المواصفة الإقليمية : وتكون معتمدة من طرف هيئة تقييس إقليمية.
- المواصفة الوطنية : مواصفة تعتمدها جهة تقييس وطنية تطرحها للتداول العام.
- المواصفة المحلية: يتم اعتمادها على مستوى قطاع محلي داخل دولة ما.
- مواصفات أخرى: ويمكن اعتماد مواصفات على أسس أخرى، كالمواصفات الخاصة بالفروع والمؤسسات، وقد يكون لهذه المواصفات تأثير جغرافي يغطي دولا عديدة. (التقييس والنشاطات ذات الصلة: المصطلحات العامة 2018)

3.2.2. تعريف التقييس: جاء تعريف التقييس في المادة 02 من القانون 04/04 المؤرخ في 23 يونيو 2004 بأنه: "النشاط الخاص المتعلق بوضع أحكام ذات استعمال موحد ومتكرر في مواجهة مشاكل حقيقية أو محتملة يكون الغرض منها تحقيق الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معين، ويقدم وثائق مرجعية تحتوي على حلول لمشاكل تقنية وتجارية تخص المنتجات والسلع والخدمات التي تطرح بصفة متكررة في العلاقات بين الشركاء الاقتصاديين والعلميين والتقنيين والاجتماعيين". (القانون رقم 04-04 المتعلق بالتقييس 2004)

أما من جهة المنظمة الدولية للتقييس فإنه: "يعني الأسلوب أو النظام الذي يحقق وضع المواصفات القياسية، التي تحدد الخصائص والأبعاد ومعايير الجودة وطرق التشغيل، والأداء للمنتجات، مع تبسيط وتوحيد أنواعها وأجزائها قدر الإمكان إقلالا للتعدد الذي لا داعي له، وتيسيرا للتبادلية، كما يشمل التقييس أيضا توحيد الطرق والأساليب المعتمدة وكذلك المصطلحات والتعاريف". (Détrie 1996، 45)

كما يعرف على أنه: " نشاط يهدف إلى تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين، من خلال وضع شروط للاستخدام الشائع والمتكرر، آخذا بعين الاعتبار مشاكل فعلية ومحتملة ".

ويتضمن هذا النشاط بشكل خاص عمليات صياغة وإصدار وتطبيق المواصفات، ويهدف التقييس إلى تحسين ملائمة المنتجات والعمليات والخدمات للأغراض التي خصصت لها وكذلك منع العوائق للتجارة وتسهيل التعاون التقني. (Crosby 1986، 82)

أما المعهد الجزائري للتقييس فيعرفه بأنه: "نشاط يشكل جزءا مكملا في إستراتيجية المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق التطور، والتقييس يمولنا بالوثائق والمراجع الموجهة إلى حل المشاكل التقنية والتجارية والتي تطرح بصفة مستمرة بين الشركاء الاقتصاديين والاجتماعيين وبذلك تظهر المواصفات كنتيجة لهذا النشاط". (رسالة التقييس 2001)

يتضح من خلال التعاريف السابقة أن التقييس هو نشاط أو عملية لإعداد وإصدار وتطبيق قواعد (مواصفات قياسية) من أجل ترسيخ النظام في مجال نشاطات معينة هامة، أو بمشاركة جميع المعنيين (الاقتصاديين ، الاجتماعيين و التقنيين).

إن للتقييس أسس وضعت للارتكاز عليها أثناء إعداد المواصفات على جميع المستويات ومن بينها نذكر (العلى 2008، 310):

– التبسيط: وعرفته المنظمة الدولية للتقييس إيزو (ISO) بأنه "اختصار عدد نماذج المنتجات إلى العدد الذي يكفي لمواجهة الاحتياجات السائدة في وقت معين، وذلك عن طريق اختصار أو استبعاد النماذج الزائدة أو استحداث نموذج جديد ليحل محل نموذجين أو أكثر، على أن لا يخل ذلك بحاجة المجتمع ورغبات المستهلكين"، وعليه فإن التقييس يسعى إليه المجتمع لتسهيل الفهم والتبادل التجاري والتعاون الاقتصادي، من خلال التقليل من التنويع المفرط في المنتجات لما في ذلك من إسراف في التكاليف وزيادة في الجهود الإنتاجية.

وعليه فالتبسيط يؤدي إلى زيادة في حجم الإنتاج وخفض التكاليف .

– التوصيف: حسب المنظمة الدولية للتقييس هو "البيان الموجز لمجموعة المتطلبات التي ينبغي تحقيقها في المنتج أو في مادة أو عملية ما، مع إيضاح الطريقة التي يمكن بواسطتها التحقق من استفاء هذه المتطلبات كلما كان ذلك ملائما"، ويقصد بذلك تحديد الخصائص الواجب توافرها في المنتجات وكذا الطرق والوسائل لتحقيق هذه الخصائص.

– تحقيق الملائمة للغرض: ويتلخص هذا التحقيق في أن الجودة ليست مطلقة وإنما يجب أن ترتبط بظروف الاستخدام، فما هو جيد في مكان معين وتحت ظروف معينة قد لا يكون جيدا في أماكن أخرى أو في ظروف أخرى .

وباختصار فإن تحقيق الملائمة للغرض هي قدرة المنتج أو عملية التصنيع أو الخدمات على تحقيق هدف ما محدد تحت ظروف محددة.

– التبادلية: كان من نتائج التبسيط انخفاض التنوع في المقاسات والأحجام والنماذج، وقد فرض هذا الانخفاض التبادلية، أي قدرة المنتج على إنتاج عدد كبير من الأجزاء المتماثلة في الحجم والشكل والأداء إلى حد يضمن استبدال جزء منها بجزء آخر، له نفس درجة الأداء .

– السلامة: هناك العديد من المواصفات القياسية للمنتجات التي أعدت خصيصا لحماية حياة الإنسان وصحته، ومن أمثلتها (أحزمة الأمن في السيارات والألبسة الواقية في مجال الصناعة). (محمود العالي 2002، 57)

– القابلية للتطبيق: إن المواصفة التي يتم الاتفاق عليها لن يكون لها أية قيمة ما لم تكن قابلة للتطبيق، وتأخذ حيز التنفيذ بحيث تحقق هدفها في خدمة الناس .

– إلزامية التطبيق: عند وضع المواصفة يجب مراعاة كونها إلزامية أو اختيارية اخذين بعين الاعتبار الظروف المحيطة ومعتمدين على المواصفة نفسها ومستوى التصنيع في البلد المنتج وعلاقة المواصفة مع القوانين السارية في هذا البلد.

ويكون تطبيق هذه المواصفة بشكل إلزامي عندما تكون متعلقة بسلامة وصحة المواطن، منع الغش، وحماية البيئة. (العلى 2008، 316)

3. المواصفات القياسية إيزو9000 قبل تعديلها:

تشتمل عائلة المواصفات القياسية ISO 9000 على جميع المواصفات التي تم وضعها من قبل اللجنة الفنية ISO/TC/176 (الطائي 2003، 122)

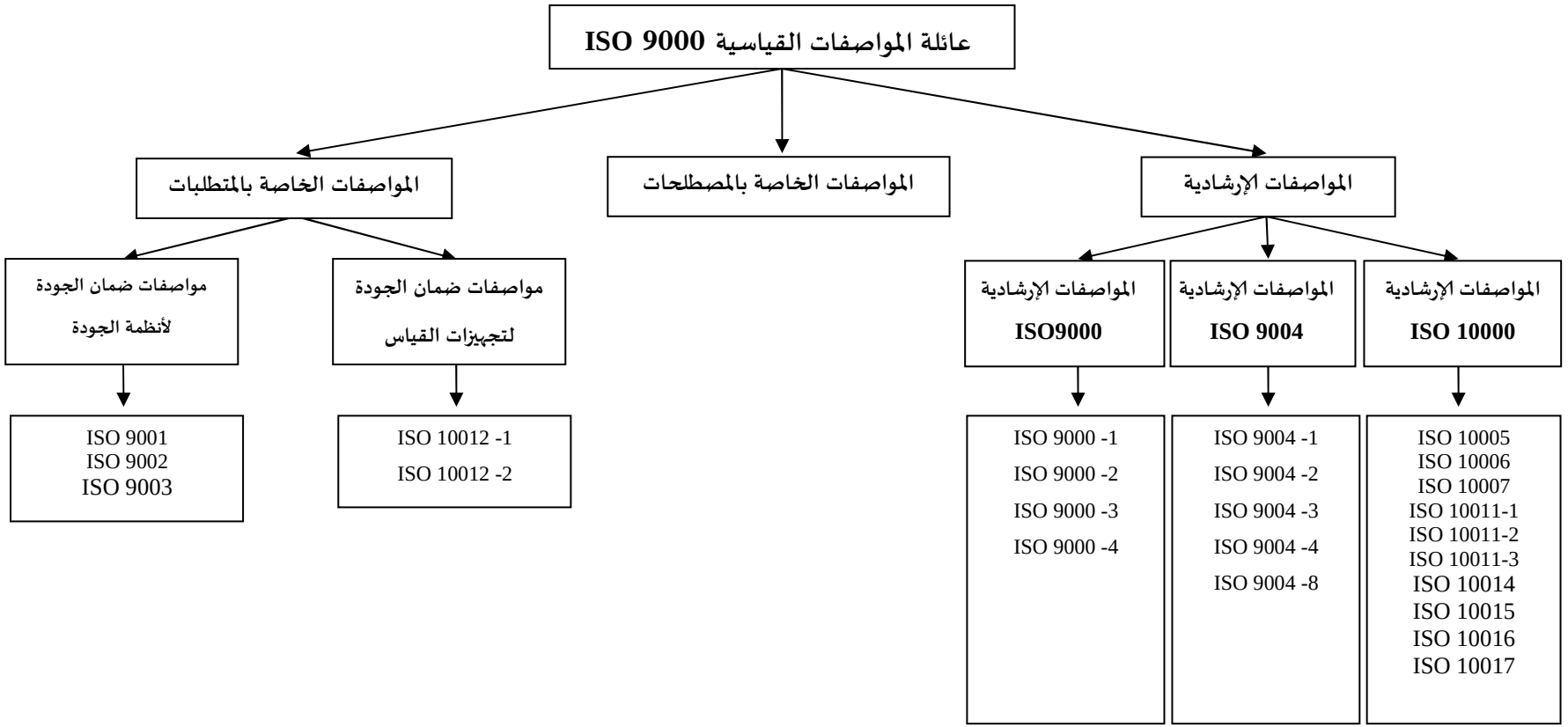
ومن خلال الشكل رقم (03) فإن مواصفات إيزو 9000 تتألف من:

– المواصفات القياسية الخاصة بالمصطلحات.

– المواصفات القياسية الإرشادية العامة.

– المواصفات القياسية الخاصة بالمتطلبات.

الشكل 3 : تصنيف عائلة المواصفات القياسية ISO 9000



المصدر: (السلطي 1999، 46)

1.3. المواصفات القياسية الخاصة بالمصطلحات:

من المهم أن يتم تعريف المصطلحات المستخدمة في الوثائق القانونية والغنية بشكل واضح ودقيق كونها تلعب دورا هامة وحيوية في إزالة أي التباس أو عدم وضوح وتسهل عملية الوصول إلى اتفاق حول الموضوع المطروح لذلك كان للمواصفات المختصة في المصطلحات أهمية كبرى في التقييس، فهي تعتبر وسيلة للاتصال والتفاهم حيث أنها توحد اللغة المستخدمة بين الجهات ذات العلاقة.

المواصفة القياسية إيزو 8402 : تقدم هذه المواصفات 67 تعريفا لمختلف المصطلحات المتعلقة بمفاهيم الجودة وذلك تفاديا لأي سوء فهم يمكن أن تقع فيه المؤسسات عند استعمالها لمواصفات العائلة وتشمل هذه المواصفات على مصطلحات عامة ومصطلحات خاصة بالجودة وأخرى بأنظمة الجودة إلى جانب مصطلحات خاصة بالأساليب والوسائل المستخدمة في مجال الجودة.

2.3. الموصفات القياسية الإرشادية العامة:

تنقسم المواصفات الإرشادية العامة إلى ثلاثة أقسام وهي:

1.2.3. المواصفات القياسية الإرشادية إيزو 9000: وتشتمل على مجموعة من المواصفات الإرشادية تساعد على اختيار وتطبيق أحد المواصفات الخاصة بالمتطلبات مواصفات ضمان الجودة لأنظمة الجودة (9001،9002،9003) وتتكون المواصفة إيزو 9000 من أربعة أجزاء (الطائي 2003، 123):

1.1.2.3. المواصفة إيزو 9000-1- (1994): يعتبر هذا الجزء بمثابة دليل لبقية المواصفات في العائلة ISO 9000، حيث يتم اللجوء إليه قبل الاطلاع على المواصفات الأخرى في العائلة، حيث أنه هذا الجزء يناقش بعض المفاهيم التي تعد أساسية لها منها المسؤولية تجاه الجودة، التمييز بين متطلبات نظام الجودة ومتطلبات المنتج، وأنواع المنتجات والجوانب المختلفة للجودة، وضبط العمليات، وتقييم أنظمة الجودة، كما يعطي إرشادات حول كيفية اختيار استخدام مواصفات العائلة (ISO 9001,9002,9003) ويشرح دور كل منها، كما يساعد أيضا على فهم ما تعنيه هذه المواصفات بالنسبة للموارد والزبون ومجالات استخدامها، ويتناول الفلسفة العامة لأنظمة إدارة الجودة، ويصف المتطلبات الخاصة بالتحقق من هذه الأنظمة وتوثيقها وتقييمها قبل إبرام العقد وبعده مع المؤسسات. (السلطي 1999، 41)

2.1.2.3. المواصفة إيزو 9000-2- (1997): إن لهذا الجزء فائدة كبيرة في المراحل الأولى من عملية التطبيق، إذ أنه يعطي إرشادات حول كيفية تطبيق مواصفات ضمان الجودة الثلاث (ISO 9001,9002,9003) كما أنه يساعد على الفهم الدقيق والواضح للمتطلبات الواردة في المواصفات الثلاثة السابقة.

3.1.2.3. المواصفة إيزو 9000-3- (1997): يقدم هذا الجزء إرشادات حول تطبيق المواصفة إيزو 9001 في المؤسسات التي تقوم بتطوير برامج الحاسوب وتزويدها وصيانتها، وذلك من خلال اقتراح

ضوابط وطرق مناسبة لهذه الغاية، تؤدي إلى منع حالات عدم المطابقة في جميع مراحل تطوير هذه البرامج وصيانتها.

باعتبار هذا الجزء يحتوي على إرشادات فقط فإنه يجب على المؤسسات التي تفشل في هذا المجال الاستعانة بهذه الإرشادات لتلبية متطلبات المواصفة إيزو 9000. (السلطي 1999، 41)

4.1.2.3. المواصفة إيزو 9000- 4- (1993): يستعمل هذا الجزء عندما تحتاج المؤسسة إلى تزويد ضمانات (تأكيد الجودة) بخصوص الصفات المميزة للمنتج أو برامج الحاسوب، والمتعلقة بالاعتمادية أي الوثيقة وقابلية الصيانة والجاهزية وذلك أثناء الاستثمار، وهو يعطي إرشادات حول برامج الاعتمادية، بما في ذلك التخطيط والتنظيم وتوجيه الموارد وضبطها، بهدف تصنيع منتجات موثوقة قابلة للصيانة.

2.2.3. المواصفات القياسية الإرشادية لتأكيد الجودة للأغراض الداخلية ISO 9004 **:** وتستعمل هذه المواصفات لتأكيد الجودة لإدارة المؤسسة وتتكون من المواصفات التالية:

1.2.2.3. المواصفة إيزو 9004-1: تقدم هذه المواصفة إرشادات للمؤسسات حول تطوير أنظمة الجودة وتطبيقها،تحتوي على سبعة عشر عنصر(17) بإمكان أي مؤسسة أن تأخذ منها ما يناسبها وهذه العناصر تتمثل في مسؤولية الإدارة، عناصر نظام الجودة، الاعتبارات المالية لأنظمة الجودة، الجودة في التسويق، الجودة في التصميم، الجودة في المشتريات، جودة العمليات، ضبط العمليات وضبط التحقق من المنتجات، ضبط تجهيزات التفتيش والقياس والاختبار، وضبط المنتجات غير المطابقة والأعمال التصحيحية وأنشطة ما بعد الإنتاج وسجلات الجودة،الشؤون الشخصية،سلامة استخدام المنتج. (السلطي 1999، 41)

2.2.2.3. المواصفة إيزو9004-2: تعطي هذه المواصفات إرشادات للمؤسسات التي تعمل في مجال الخدمات فهي توفر إرشادات لتأسيس وتطبيق نظام إدارة الجودة يتلاءم ويتناسب وطبيعة الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة.

3.2.2.3. المواصفة إيزو 9004-3: تستخدم هذه المواصفة من قبل المؤسسات التي تتكون منتجاتها من مواد مصنعة مثل السوائل والغازات التي يتم تسليمها عن طريق الأنابيب أو الحاويات أو البراميل، وعليه فإن هذه المواصفة تقدم العناصر التي يمكن من خلالها ضمان جودة المنتجات أو تقدم إرشادات لضبط العمليات وضبط المعدات والصيانة والتوثيق وكل ما يساعد المؤسسات على وضع وتنفيذ أنظمة جودة فعالة.

4.2.2.3. المواصفة إيزو 9004-4: إن هذه المواصفة تساهم في توضيح المفاهيم والأساليب الأساسية لتحسين الجودة لذا فهي تشير إلى أن الدافع نحو تحسين الجودة يأتي من الحاجة إلى توفير قيمة أكبر

بهدف إرضاء المستهلك وعليه فإن هذه المواصفة توفر إرشادات من شأنها زيادة قدرة المؤسسة التنافسية، من خلال الاعتماد على تحليل البيانات. (العزاوي 2002، 108-109)

3.2.3. المواصفات القياسية الإرشادية إيزو 10000 : تقدم مجموعة مواصفات تختص بالنواحي الفنية الخاصة بالجودة، لذا فهي مساندة للمواصفات القياسية إيزو 9000 وتتكون هذه المواصفات من:

1.3.2.3. المواصفة إيزو10005: تقدم هذه المواصفة إرشادات تساعد المؤسسات على تحضير خطط الجودة ومراجعتها وقبولها وتحديثها وتطويرها كما توضح ما يجب أن تحويه خطة الجودة للمنتج أو المشروع أو العقد من خلال نماذج مبسطة لكيفية وضع خطط الجودة. (العزاوي 2002، 114)

2.3.2.3. المواصفة إيزو 10006: تعطي للمؤسسات إرشادات حول المفاهيم والممارسات وعناصر نظام الجودة والتي يعتبر تطبيقها مهما لتحقيق الجودة في إدارة المشاريع ويمكن تطبيقها على المشاريع باختلاف أحجامها ودرجة تعقيدها، وأزمنة وأماكن تنفيذها، و تبدأ المواصفة بالتعريف بخصائص المشروع من حيث الإدارة والتنظيم ومراحل التنفيذ وتعطي شرحا لعمليات إدارة المشروع وكيفية تحقيق الجودة في كل منها.

3.3.2.3. المواصفة إيزو 10007: وتعطي إرشادات حول الأنشطة الفنية والتنظيمية المتعلقة بتحديد الصفات المميزة للمنتج الوظيفية والفيزيائية وتطبيقاتها في الصناعة وعلاقتها مع أنظمة الإدارة الأخرى. وتساعد في ضمان استمرار أداء المنتج لوظائفه المعقدة عندما يتم تغيير إحدى مكوناته بصورة منفردة. (العزاوي 2002، 114)

4.3.2.3. المواصفة إيزو 10011: تضم هذه المواصفة ثلاثة أجزاء وهي (العزاوي 2002، 109-110):

- المواصفة إيزو 10011-1-: تعطي هذه المواصفة للمؤسسات إرشادات لتأسيس تخطيط تنفيذ تدقيق الجودة إرشادات حول التدقيق، كما أنها تتضمن إرشادات للتحقق من وجود نظام الجودة وهل هو مطبق وهل هو قادر على تحقيق الأهداف المحددة للجودة.
- المواصفة إيزو 10011-2-:وتعطي إرشادات حول معايير تأهيل مدققي الجودة وتوفر الحد الأدنى من المعايير الواجب توفرها في مدققي أنظمة الجودة وذلك للتأكد من أن التدقيق لضمان الجودة قد نفذ بكفاءة كما حدد له في (الجزء الأول للمواصفة10011-1) وتتضمن المعايير للتعليم والتدريب والخبرة.
- المواصفة إيزو 10011-3-:يقدم هذا الجزء للمؤسسات إرشادات حول كيفية إدارة العملية التدقيقية بنظام الجودة وتحديد الأنشطة الواجب القيام بها.

5.3.2.3. المواصفة إيزو 10013 مواصفات دليل الجودة: حيث أنها تشرح كل ما يتعلق بدليل الجودة كأهميته وبنيته العامة، وتعطي إرشادات حول عملية تطويره والمصادقة عليه وإصداره وضبط التعديلات التي تتم عليه ومحتوياته وتعطي فكرة أو صورة حول توثيق إجراءات نظام الجودة.

6.3.2.3. المواصفة إيزو 10014: وتوفر إرشادات حول كيفية تحقيق فوائد اقتصادية نتيجة لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة.

7.3.2.3. المواصفة إيزو10015: تقدم إرشادات حول التعليم والتدريب المستمرين.

8.3.2.3. المواصفة إيزو 10016: إرشادات حول كيفية عرض النتائج من خلال سجلات الفحص والاختبار.

9.3.2.3. المواصفة إيزو 10017: وتعطي إرشادات للمؤسسات حول تطبيق الأساليب الإحصائية. (العزاوي 2002، 115)

3.3. المواصفات القياسية الخاصة بالمتطلبات:

وتنقسم هذه المواصفات إلى قسمين:

1.3.3. مواصفات ضمان الجودة لتجهيزات القياس إيزو 10012: وتتضمن هذه المواصفة إدارة أجهزة القياس والفحص وذلك لتوكيد وضمان كفاءتها، وتحتوي على مجموعتين هما:

1.1.3.3. المواصفة إيزو 10012-1: يمكن للمؤسسة التأكد من أن القياسات التي تقوم بها تتم وفقا للدقة اللازمة، إلى جانب أن هذا الجزء يحدد السمات الأساسية لنظام إثبات الخصائص المترولوجية لمعدات القياس المستخدمة للتأكد من مطابقة الصفات المميزة للمنتج المتطلبات المحددة. (العزاوي 2002، 115)

2.1.3.3. المواصفة إيزو 10012-2: يعطي هذا الجزء متطلبات تأكيد الجودة لأجهزة القياس المستخدمة في المؤسسة وذلك لإثبات أن عمليات القياس تتم وفقا للدقة المطلوبة. (العزاوي 2002، 103)

2.3.3. المواصفات القياسية لتأكيد الجودة الخارجية: وتستعمل هذه المواصفات في الحالات التعاقدية، كما أنها تساهم في تأكيد الجودة لأطراف من خارج المؤسسة، وتعطي الثقة بأن المنتج يفي بالمتطلبات المطلوبة، وتحتوي هذه المواصفات على متطلبات يمكن من خلالها توفير الدليل والإثبات أن المنتجات الموردة تفي بالمتطلبات ومطابقة للمواصفات. (العزاوي 2002، 125)

وهناك ثلاث مواصفات لتأكيد الجودة الخارجية وهي:

1.2.3.3. المواصفة إيزو 9001: تعطي هذه المواصفة متطلبات نظام الجودة الواجب تطبيقه وتأسيسه في المؤسسات التي تحتاج إلى إظهار مقدرتها على تقديم منتجات تلبي الحاجات المحددة، ويكون ذلك

بمنع حالات عدم المطابقة في جميع المراحل،أي تأكيد الجودة في كل المراحل بدءا بالتصميم والتطوير ثم الإنتاج فالتركيب وانتهاء بالخدمة. (السلطي 1999، 41)

كما تعتبر أكثر المواصفات شمولا إذ تحتوي على عشرين (20) عنصرا تغطي احتياجات نظام جودة فعال. (محمد البكري 2002، 334)

2.2.3.3. المواصفة إيزو 9002: تعتبر هذه المواصفة كنموذج لتأكيد الجودة في الإنتاج والتركيب، وتعطي المواصفة متطلبات نظام الجودة الواجب تأسيسه وتطبيقه لمعالجة عمليات الرقابة واكتشاف المشاكل ومعالجتها من خلال مرحلتي الإنتاج والتركيب، والمواصفة هي محل للاستخدام للمؤسسات التي لا يدخل ضمن أنشطتها التصميم أو تقديم الخدمات بعد التسليم. (محمد البكري 2002، 335)

3.2.3.3. المواصفة القياسية إيزو 9003: تتضمن هذه المواصفة نموذج لتأكيد الجودة في عمليات الفحص والاختبار النهائي حيث أنها تعطي متطلبات نظام الجودة الذي ينبغي تأسيسه في المؤسسات التي تحتاج إلى إبراز قدرتها على كشف حالات عدم المطابقة ذات العلاقة بالمنتج، وضبط معالجتها أثناء التفتيش والاختبار النهائيين فقط. (السلطي 1999، 45)

ومن خلال الجدول (01) رقم الموالي مقارنة بين مواصفات تأكيد الجودة الخارجية إيزو 9001، إيزو 9002، إيزو 9003.

الجدول 1 : شروط المواصفات الدولية إيزو 9000

التسلسل	عناصر نظام الجودة	رقم العنصر	إيزو 9001	إيزو 9002	إيزو 9003
01	مسؤولية الإدارة	4.1	*	*	*
02	نظام الجودة	4.2	*	*	*
03	مراقبة العقد	4.3	*	*	*
04	ضبط التصميم	4.4	*	-	-
05	ضبط الوثائق والتعليمات	4.5	*	*	*
06	المشتريات	4.6	*	*	-
07	ضبط المنتج المورد من الزبون	4.7	*	*	*
08	تمييز المنتج وتتبعه	4.8	*	*	*
09	ضبط العمليات	4.9	*	*	-
10	التفتيش والاختبار	4.10	*	*	*
11	ضبط تجهيزات التفتيش و القياس والاختبار	4.11	*	*	*
12	حالة التفتيش والاختبارات	4.12	*	*	*

13	ضبط المنتجات غير المطابقة	4.13	*	*	*
14	الأعمال التصحيحية الوقائية	4.14	*	*	*
15	المناولة، التخزين، الحفظ والتسليم	4.15	*	*	*
16	ضبط سجلات الجودة	4.16	*	*	*
17	التدقيق الداخلي لأنظمة الجودة	4.17	*	*	*
18	التدريب	4.18	*	*	*
19	الخدمة	4.19	*	*	-
20	الأساليب الإحصائية	4.20	*	*	*

المصدر: (الشبلي و الدراركة 2002، 235)

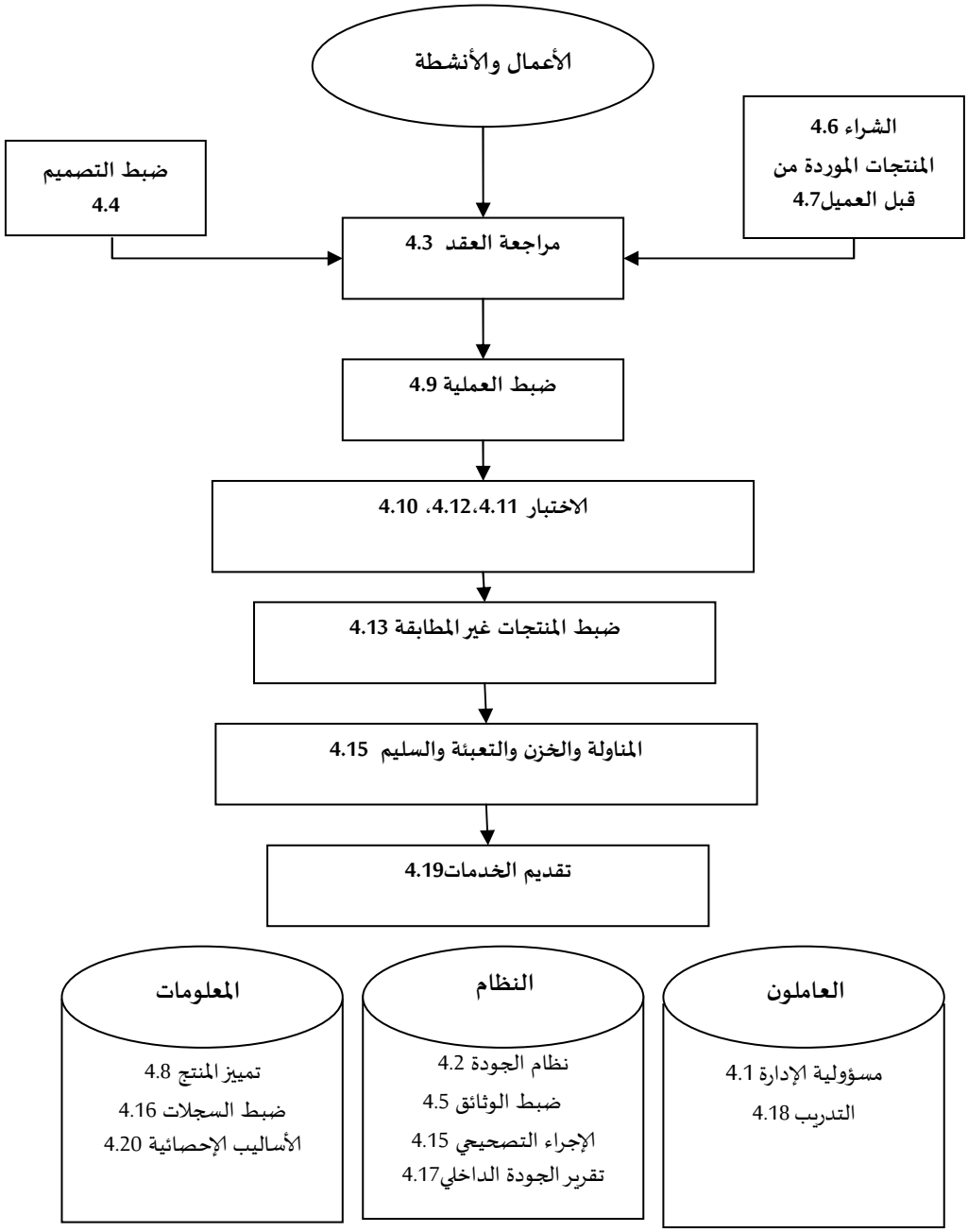
من خلال الجدول السابق يتضح الفرق بين المواصفات الثلاثة إيزو 9001، 9002، 9003 حيث نجد أن إيزو 9001 وإيزو 9002 تعتبران متماثلتان باستثناء استبعاد عناصر التصميم من إيزو 9002 ونجد أن المواصفة إيزو 9001 هي الأكثر شمولية وذلك لاحتوائها على كافة عناصر (متطلبات) نظام الجودة حيث تحتوي على 20 عنصرا بينما تحتوي إيزو 9002 على 19 عنصرا في حين تحتوي إيزو 9003 على 16 عنصرا باستبعاد أربعة عناصر هي ضبط التصميم والمشتريات وضبط العمليات والخدمة.

تستعمل المؤسسات هذه المواصفات لإثبات مقدرتها على تحقيق متطلبات زبائنها كما تستعمل جهات أخرى خارجية لتقييم مدى قدرة المؤسسات على تحقيق المتطلبات المحددة بغية منحها شهادات مطابقة لتلك المواصفات.

يوضح الشكل رقم (04) الكيفية التي يمكن من خلالها تصنيف العناصر 20 العشرين لضمان الجودة حسب مجالات تطبيقها والتي يصنفها إلى أربع مجموعات كالآتي: (الطائي 2003، 156)

- مجموعة عناصر خاصة بالأعمال و الأنشطة وتبدأ عند استلام الطلبية أو المشروع أو تقديم المناقصة وتنتهي لحظة تسليم المنتوج أو الخدمة وتضم عناصر (متطلبات) الجودة التالية: (4.3/ 4.4/4.6/4.7/4.9/ 4.10/4.11/4.12/4.13/4.15/4.19).
- مجموعة عناصر خاصة بالعمال فتضمن إدارة إطاراتها بحيث يكون الجميع على علم ودراية بمجريات الأمور المتعلقة بالجودة وتضم العناصر التالية (4.1/ 4.18).
- مجموعة عناصر خاصة بنظام الجودة وتعمل على تهيئة متطلبات نظام الجودة والسيطرة عليها وضبط تنفيذها لضمان استمرارية العمل كما هو مخطط له وعناصر الجودة فيها (4.2/4.5/4.14/4.17).
- مجموعة عناصر خاصة بالمعلومات وجاءت لتضمن بأن القرارات المتخذة كانت بناء على معلومات صحيحة وفيها العناصر التالية (4.8/ 4.16/ 4.20).

الشكل 4: الهيكل الخفي لنظام إيزو9001



المصدر: (الطائي 2003، 157)

4. المواصفات القياسية إيزو9000 إصدار 2000:

قامت اللجنة الفنية ISO/ TC 176 بإجراء تعديلات جوهرية في بنية سلسلة المواصفات الدولية إيزو 9000 مع الإبقاء على المتطلبات الأساسية، وذلك استجابة لحاجات ومتطلبات مستخدمي هذه المواصفات بغية الوصول بالمواصفات إلى أعلى درجات الرضا من قبل المستفيدين منها وبهدف عكس المفاهيم الحديثة للجودة الشاملة وتحسين الممارسات التنظيمية وأصبحت مواصفات إيزو 9000 إصدار سنة 2000 تتألف من:

1.4. المواصفات الدولية إيزو9000/2000أنظمة إدارة الجودة الأسس والمصطلحات:

صدرت هذه المواصفة سنة 2000 وجاءت لتحل محل المواصفة إيزو 8402 (1994)، وتستند هذه المواصفة إلى مجموعة من الأسس كمتطلبات أنظمة إدارة الجودة إلى جانب التوثيق وتقويم أنظمة إدارة الجودة ومدخل العملية.

كما أنها توفر تعاريفا لـ 80 مصطلحا من مصطلحات الجودة والتي تنقسم إلى عشر مجموعات كالتالي: (العزاوي 2002، 100-102)

- مصطلحات تتعلق بالجودة وعددها 5.
- مصطلحات تتعلق بالإدارة وعددها 15.
- مصطلحات تتعلق بالمنظمة وعددها 7.
- مصطلحات تتعلق بالمعالجة والمنتوج وعددها 5.
- مصطلحات تتعلق بالصفات وعددها 4.
- مصطلحات تتعلق بالمطابقة وعددها 13.
- مصطلحات تتعلق بالتوثيق وعددها 6.
- مصطلحات تتعلق بالاختبار وعددها 7.
- مصطلحات تتعلق بالتدقيق وعددها 12.
- مصطلحات تتعلق بتوكيد الجودة لقياس المعالجة وعددها 6.

2.4. المواصفة الدولية إيزو 2000/9001 متطلبات نظام إدارة الجودة:

حلت المواصفة إيزو 2000/9001 محل المواصفات (إيزو9001/9002/9003)، وقد سميت هذه المواصفات بمواصفات المطابقة ولعل هذه التسمية تنطلق من المتطلبات الأساسية الواجب توفرها في أنظمة إدارة الجودة، حيث أن المؤسسات التي تفي بمتطلبات هذه المواصفة فإنها تحصل على شهادة المطابقة وعليه فإن هذه المواصفة تستعمل لتأكيد الجودة الخارجية، وذلك لإعطاء الثقة للزبون بأن نظام الجودة في المؤسسة قادر على توفير منتجات وخدمات مرضية تتوفر على الخصائص المطلوبة والمحددة. (محمود العالي 2002، 102)

وقد أجري تعديل كبير في بنية المواصفة، حيث تم تحديد متطلباتها ضمن ثمانية مبادئ رئيسية: (رياض 2000، 12)

- **المجال:** يتضمن التزام المنظمة بتطبيق المواصفة العالمية إيزو 9001 لتحقيق رضا العملاء من خلال تماثل المنتجات.
- **المرجع المعياري:** وثيقة تصدرها المؤسسة تتضمن التزام الإدارة العليا والعاملين في المؤسسة نحو تحقيق احتياجات وتطلعات العملاء، مع تحديد أهداف واستراتجيات المؤسسة وإداراتها المختلفة نحو تحقيق الجودة، أي تشمل احتياطات واستعدادات تتفق وهذا النظام الدولي.
- **التعريفات والمصطلحات:** ويتضمن تعريفا لكل مصطلح أو مسمى يتم ذكره داخل الدليل وغير معروف لدى القارئ مثال: اسم المؤسسة، أنشطتها، خدماتها، منتجاتها.
- **نظام إدارة الجودة:** ويحتوي على متطلبات عامة تتمثل في إجبار المؤسسة على تحديد عملياتها وتعاقب تلك العمليات المطلوبة لضبطها وتوفير الموارد وطرق القياس والتطوير اللازمة لتحقيق النتائج، بالإضافة إلى تحديد متطلبات التوثيق المتمثلة في إعداد دليل الجودة والإجراءات المرتبطة بالمواصفة والإجراءات الخاصة بالمؤسسة وأسلوب ضبط المستندات.
- **مسؤولية الإدارة:** ويتمثل دور الإدارة في المواصفة الدولية إيزو 2000/9001 في إظهار التزامها بتطبيق وتطوير نظام الجودة وذلك من خلال توفير الموارد والتركيز على الزبون من خلال تحقيق متطلباته وكذلك المتطلبات التنظيمية والقانونية في المؤسسة مع إقامة سياسة للجودة والتأكد من مناسبتها وتطبيقها من قبل الجميع بالإضافة إلى التخطيط للجودة من خلال تحديد ومتابعة تحقيق أهداف الجودة خلال الاتصالات الداخلية والخارجية وتنظيم المراجعة الداخلية.
- **إدارة الموارد:** في هذا المحور يجب على المؤسسة توفير وضمان كفاءة الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق الجودة وما يتطلب ذلك من حسن اختيار الأفراد من حيث المهارات والخبرة المناسبة مع ضرورة توفير التدريب اللازم وتقييم الأداء بالإضافة إلى توفير البنية التحتية كالمباني والتجهيزات والمعدات والخدمات اللازمة لتحقيق المطابقة لمتطلبات المنتوج.
- **تحقيق المنتج النهائي:** ويتضمن هذا العنصر جميع أنشطة التخطيط للعمليات اللازمة لإنتاج السلع والخدمات بدءا بالتخطيط لتحقيق المنتج والاتصال بالعميل (متطلبات الزبون) ومراحل التصميم وضبط عمليات الشراء والتفتيش والتأكد من صلاحية عمليات الإنتاج وتوفير الخدمة، والتحديد والتقصي للمنتج والحفاظ عليه في المخازن حتى تسليمه للعميل.
- **القياس والتحليل والتطوير:** ويتضمن هذا العنصر جهود المؤسسة في عملية التحسين المستمر في أنشطة وإجراءات العمل ويكون التحسين من خلال البيانات المرتدة من قياس ومراقبة ورضا العملاء

والمراجعة الداخلية ومراقبة العمليات والمنتج والخدمة ويتم تحليل تلك البيانات واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة، وذلك لضمان مطابقة المنتوج.

وتعتبر المواصفة الدولية إيزو9001 إصدار 2000المواصفة التعاقدية الوحيدة في العائلة الجديدة والتي يسجل عليها من طرف ثالث. (العزاوي 2002، 112)

3.4. المواصفة الدولية إيزو2000/9004 أنظمة إدارة الجودة،إرشادات تحسين الأداء:

حلت المواصفة الدولية إيزو 2000/9004 محل المواصفات التوجيهية إيزو (9004-4/3/2/1) وما يتصل بهم من ملحقات وتوفر هذه المواصفة أدلة توجيهية تهتم بفاعلية وكفاءة نظام إدارة الجودة، كما أنها تهدف إلى تحسين أداء المؤسسة وتحقيق رضا الزبون وذوي المصالح، حيث أنها تتناول معظم عناصر نظام إدارة الجودة وفقا للمواصفة إيزو 9001 بشيء من التفصيل لمساعدة المؤسسات على تحسين أنظمة إدارة الجودة فيها. (العلى 2008، 112-113)

وقد أعيدت صياغة هذه المواصفة وتغييرها كليا لتكون أكثر توافقا مع المواصفة إيزو 9001 حيث أصبح يطلق على المواصفتين إيزو 9001 وإيزو 9004 الثنائي المتوافق وذلك كون المواصفتين تتكونان من نفس الفقرات والمكونات والبنود، إلا أن الإيزو 9004 تحتوي على مزيد من المتطلبات التي تقود المؤسسة إلى إنشاء أسلوب لإدارة الجودة الشاملة. (الشبلي و الدراركة 2002، 120)

وقد بنيت المواصفة على ثمانية مبادئ لإدارة الجودة الشاملة وهي: (أحمد جودة 2006، 309-311)

- **التركيز على العميل:** يعتبر العملاء هم مفتاح نجاح المؤسسة فهي تعتمد عليهم، لذا فلا لابد لها أن تقوم بدراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية وأن تلبي هذه الاحتياجات بل وأن تقدم أكثر مما هو متوقع لإرضائهم.
- **القيادة:** تتجلى مسؤولية القيادة في ضرورة إيجاد بيئة داخلية تساهم في تحفيز الأفراد على الوصول إلى أهداف المؤسسة، كما أنها تقوم بإنشاء هذه الأهداف وتوجيه أعضاء المؤسسة بالشكل السليم والصحيح الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف.
- **اندماج الأفراد:** يعتبر العاملون في المؤسسة باختلاف مستوياتهم الوظيفية هم الأساس، وعليه فإن اندماجهم واهتمامهم بالمؤسسة يمكن المؤسسة من استخدام قدراتهم ومواهبهم لصالحها.
- **أسلوب إدارة العمليات:** إن الوصول إلى أهداف المؤسسة المرغوبة بأكثر فعالية يكون عندما تدار نشاطات المؤسسة ومواردها على أساس منهج العمليات فالتركيز حسب هذا الأسلوب يكون على العمليات وكيفية سيرها وليس فقط على الأفراد.
- **أسلوب النظم في الإدارة:** إن إدراك وفهم وإدارة العلاقات الداخلية بين العمليات على أسلوب النظم يؤدي إلى كفاءة وفعالية المؤسسة في تحقيق الأهداف، فتكامل العمليات يعطي فهم أفضل لدور كل موظف ومسؤولياته لتحقيق الأهداف.

- **التحسين المستمر:** إن التطوير والتحسين المستمر لأداء المؤسسة يجب أن يكون من بين الأهداف الدائمة التي تسعى المؤسسة إلى الوصول إليها.
- **الاعتماد على الحقائق عند اتخاذ القرارات:** إن فعالية القرارات تعتمد على تحليل المعلومات والبيانات، لذا يجب أن تكون المعلومات والبيانات دقيقة وموثوق بها بالإضافة إلى ضرورة أن تكون متاحة أمام من يحتاج إليها.
- **العلاقة ذات المصلحة المشتركة مع الموردين:** إن علاقات المؤسسة مع مورديها هي علاقات تتميز بوجود مصالح مشتركة بين الطرفين مما يعزز قدرة كلا الطرفين على الاستفادة منها.

4.4. المواصفة الدولية إيزو 19011 إرشادات لتدقيق أنظمة إدارة الجودة والبيئة:

تعمل هذه المواصفة على توفير توجيهات حول تدقيق أنظمة إدارة الجودة والبيئة وجاءت هذه المواصفة بعد مراجعة المواصفة إيزو 10011 بأجزائها الخاصة بتدقيق أنظمة إدارة الجودة في الإصدار السابق بصورة مشتركة مع المواصفات إيزو(14013،14012،14001) الخاصة بتدقيق نظام إدارة البيئة، لتحل هذه المواصفة محلهم جميعا. (العزاوي 2002، 113)

تعتبر المواصفات الأربعة السابقة الذكر هي المواصفات الرئيسية في عائلة المواصفات الدولية إيزو 9000 وفقا لإصدار سنة 2000.

5. أسباب ودوافع تعديل مواصفات إيزو 9000:

قامت المنظمة الدولية للتقييس بسبر للآراء بواسطة لجانها الفنية تشمل 1120 مؤسسة في أربعين دولة تختلف من حيث طبيعة نشاطها وحجمها وعدد العاملين فيها، إضافة إلى كافة الجهات الأخرى ذات العلاقة كجهات الاعتماد والتقييم وهيئات التقييس الوطنية، وعليه فقد توصلت المنظمة لجملة من الأسباب والدوافع التي تعد وراء إجراء هذه التعديلات.

1.5. أسباب ودوافع التعديل :

من الأسباب والدوافع التي كانت وراء إحداث تعديلات في عائلة الإيزو9000 نجد ما يلي: (محمود العالي 2002، 116-117)

- الانتقادات الموجهة من مستخدمي المواصفات والمتعلقة بتكرار فقراتها وتعقيد بعض مفرداتها.
- عدم الوضوح في اللغة والقابلية السريعة للترجمة والسهولة في الفهم.
- تسهيل التكامل والمواءمة مع المواصفات الأخرى المتعلقة بالإدارة.
- ضرورة التركيز بصورة أكبر على التحسين المستمر ورضا الزبون.
- ضرورة التفكير فيما وراء التوافق مع متطلبات المواصفة وضرورة الاتجاه نحو مزيد من التطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- ضمان إمكانية استخدام المواصفة بسهولة لجميع المؤسسات بمختلف أصحابها ونشاطاتها.

- ضرورة استخدام نموذج العملية كأساس للنظام.

2.5. أهداف التعديل:

أصبح الإصدار الجديد إيزو 2000/9000 يحقق مجموعة من الأهداف أهمها:

- إثبات التحسين المستمر: أثبت الإصدار الجديد للمواصفة على أن التحسين المستمر وسيلة لتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة بالمؤسسة، حيث نجد أن التحسين المستمر ذكر في الإصدارات السابقة لكن ليس كما هو عليه في الإصدار الجديد حيث نجده كأحد متطلبات التطابق مع المواصفة.
- التركيز على رضا الزبون: تم التركيز على رضا الزبون من خلال تلبية متطلباته، حيث أصبح يعتبر رضا الزبون معيار يتوجب قياسه لتقييم مدى فاعلية نظام إدارة الجودة. (العزاوي 2002، 120)
- توفير التكامل مع منظومة الإيزو 14000.
- سهولة التطبيق في جميع الأنشطة ولجميع المؤسسات أيا كان حجمها.
- لغة واصطلاحات سهلة ومفهومة.
- مراعاة أصحاب المصالح المشتركة (العملاء، العاملين، الملاك، الموردين، المجتمع).
- تطبيق نموذج العملية لتمكين المؤسسة من تطوير وإحكام الرقابة على عملياتها.
- التركيز على متطلبات إدارة الجودة الشاملة. (رياض 2000، 10)

6. الخاتمة :

إن نظام الجودة العالمي "الإيزو" أسلوب أو وسيلة لتحسين جودة المنتجات، سلعاً أو خدمات، فتطبيق مواصفات إيزو 9000 تهدف إلى تحسين جودة السلع والخدمات من خلال جودة الأداء أو بمعنى آخر فإن مواصفات إيزو 9000 تشترط جودة العمليات داخل المؤسسة ووسائل الاتصال والعلاقة فيما بينها وبين الممولين والمستهلكين، أي أنها تهتم بجودة نظام المؤسسة وطبعا الهدف منها هذا هو ضمان استمرارية جودة المنتج أو الخدمة بما يفي بمتطلبات العملاء.

<u>نتائج الدراسة:</u>

ويمكن مما سبق التوصل إلى أنه:

– تطبيق الإيزو 9000 والحصول على شهادة المطابقة يعد ميزة تنافسية تساهم في حصول المنظمة على حصص سوقية وبالتالي زيادة ربحيتها، إضافة إلى تسهيل دخولها إلى الأسواق العالمية.

– من الخطورة بالنسبة لأي منظمة حصلت على شهادة الإيزو 9000، أن تتوقف عند هذا الحد متصورة أن هذه الشهادة هي نهاية المطاف، وأنها بديل عن مواصلة جهود التحسين المستمر في مجال الجودة، وصولاً إلى إدارة الجودة الشاملة.

7. قائمة المراجع:

1. Gogue, Jean Marie. Management de la qualité. Vol. 2. Paris: Edition Economica, 1997.
2. http://www.jeddahedu.gov.sa\Developer\iso\index.htm .
3. Norme, Afnor. «la qualitè en recherche: la construction d'une norme francaise.» Fevrier 1991: 25.
4. Philip Crosby .La qualité c'est Gratuit: l'art et manière d'obtenir la qualité . Paris: Economica.1986 ،
5. Philippe Détrie .Conduire une démarche qualité .4 المجلد .Paris: Eyrolles ، .1996

6. ادي جيبوداندباديدو. الدليل الصناعي إلى الأيزو 9000. ترجمة فوائد هلال. المجلد 2. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999.
7. التقييس والنشاطات ذات الصلة: المصطلحات العامة. الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، 2018.
8. "القانون رقم 04-04 المتعلق بالتقييس ." المجلد 41. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2 جوان, 2004.
9. حسن ماجد. http//:www.tkne.net/vb/shothred.dhp.
10. حميد عبد النبي الطائي. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع، 2003.
11. خليل إبراهيم محمود العالي. إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الايزو 9001-2000. المجلد 1. بغداد: مطبعة الأشقر، 2002.
12. "رسالة التقييس." المعهد الجزائري للتقييس (IANOR)، أكتوبر, 2001.
13. سونيا محمد البكري. إدارة الجودة الكلية،الدار الجامعية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002.
14. طارق الشبلي، و مأمون الدراركة. الجودة في المنظمات الحديثة. المجلد 1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002.
15. عبد الستار العلى. تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. المجلد 1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2008.
16. علي السلمي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو 9000. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 1995.
17. تطور الفكر التنظيمي. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 2002.
18. مأمون السلطي. دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة. بيروت: دار الفكر، 1999.

19. محفوظ أحمد جودة. إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006.

20. محمد حسن رياض. دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة:المواصفات العالمية إيزو 9000 اصدار2000. القاهرة: جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2000.

21. محمد عبد الوهاب العزاوي. أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 14000 -ISO 9000. عمان: دار وائل للنشر، 2002.