

# مظاهر الاهتمام بتطبيق المواصفات العالمية للجودة

## Demonstrations of interest in applying international quality standards

سليمان مليكة\*

جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر – الجزائر

[Slimanimk05@gmail.com](mailto:Slimanimk05@gmail.com)

تاريخ النشر: 2024/06/27

تاريخ القبول للنشر: 2024/05/25

تاريخ الاستلام: 2023/10/02

### ملخص:

شهادة الجودة تعتبر كدليل لمطابقة المنتج للمواصفات العالمية من حيث مستوى الجودة والسلامة والامن، لذلك فتطبيق نظام الجودة يكسب المؤسسة مجموعة من الخصائص الإستراتيجية لمستقبل المنظمة وموقفها التنافسي من خلال الاستثمار في عمليات التحسين المستمر للمنتجات والعمليات الداخلية والإبداع والابتكار في مجال الإنتاج والعمليات بالإضافة إلى الاستغلال الأمثل للطاقات والقدرات البشرية والمالية التي تمتلكها مما يؤدي إلى التميز في السوق. من خلال هذه الدراسة تبين لنا ان الجزائر من بين الدول التي تسعى للوصول الى الاسواق العالمية مما دفعها الى وضع عدة قرارات لدعم وتشجيع نظام الجودة، ولكن رغم هذا بينت الاحصائيات وجود تذبذب في عدد شهادات الجودة الممنوحة خاصة في مجال الجودة البيئية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، المنافسة، التحسين المستمر، التكاليف.

تصنيفات JEL: M4- F29 – O3 – M10

### Abstract:

Quality certificate is considered as proof to ensure that the product conforms to international standards in terms of the level of quality, safety and security. Therefore, implementing a quality system earn the organization is a set of strategic characteristics for the future of the organization and its competitive, by investing in Continuous product improvement processes and internal processes, creativity and innovation in the field of production and operations. In addition to optimal exploitation of the human and financial energies and capabilities it possesses which leads to excellence in the market.

Through this study, we found that Algeria is among the countries seeking to access global markets which prompted it to put in place several decisions to support and encourage the quality system. However, despite this, statistics show that there is Fluctuation In the number of quality certificates granted, especially in the field of environmental quality.

**Keywords:** quality, competition, Continuous improvement, costs.

**Jel Classification Codes:**M10-O3 –F29-M4.

\* المؤلف المراسل.

المؤسسة في العصر الحالي لم تعد قادرة على التحكم في السوق ضمن القيود والحوافز المتعددة التي فرضتها ظاهرة العولمة، فالواقع الحالي الذي يتميز بحدة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية بالإضافة إلى زيادة وعي المستهلك بضرورة توفر الجودة في السلع التي يشتريها خاصة مع ظهور حالات الغش بسبب ارتفاع تكاليف الإنتاج والبحث عن الربح السريع كل هذا زاد من اهتمام المؤسسات بجودة السلع والخدمات التي تنتجها لما لها من اثر متزايد في تحقيق الميزة التنافسية سواء في الأسواق العالمية أو المحلية ودورها في تحسين سمعة المنظمة ورفع حصتها السوقية وبالتالي رفع أرباحها.

كما أن رغبة المؤسسات الاقتصادية في تسويق منتجاتها في الأسواق العالمية دفعها للبحث عن السبل والوسائل التي تتمكن من خلالها التمتع في السوق العالمي الذي يتميز بالمنافسة الواسعة في ظل التطور التكنولوجي السريع لذا وجدت نفسها أمام قضية جديدة تتمثل في الشروط الواجب عليها أن تتبناها من اجل الحصول على معايير التقييس العالمية بهدف عرض منتج يتصف بالمعايير المتعارف عليها عالميا.

فالجودة هي الميزة الأساسية للأداء المستهدف وبذلك تصبح إدارة الجودة بمعناها الشامل المدخل الأساسي لتحسين أداء المنظمة ككل وبذلك يتمحور منطلق إدارة الجودة حول فكرة سلسلة الجودة التي تربط بين العميل والمورد.

فخلال فترة التسعينات والفترة الحالية أخذت فكرة الجودة اهتماما متزايدا واعتبرت كأداة تنافسية بين المنظمات على المستوى الإقليمي والدولي، خاصة مع التطورات الاخيرة الملحوظة كظاهرة التجارة الالكترونية وثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، حيث أصبح مصطلح الجودة أو ما يعرف بالتنوع وسيلة تنافسية أساسية للمحافظة على الحصة السوقية واستقرار الأسواق وتحقيق الميزة التنافسية، وهنا يقع على عاتق المسير تطوير وتنمية الأداء للتلائم مع المتغيرات التي تفرضها البيئة الداخلية والخارجية ويكون من خلال تطبيق نظام الجودة واعتماد معايير التقييس العالمية من اجل التحسين المستمر لمستوى الأداء العام للمنظمة، ومن هذا المنطلق لقيت الجودة أهمية كبيرة والتي كان لها انعكاس كبير على الأداء النوعي للمنظمة وعليه طرحنا الاشكالية التالية: ما مدى اندماج الجزائر مع متطلبات نظام الجودة العالمي؟.

وهذا السؤال يتفرع منه التساؤلات التالية:

— كيف يكمن تحقيق نظام الجودة؟.

— ما هي العوائق التي تعترض تطبيق نظام الجودة؟.

— ما مدى اهتمام المنظمات بنظام الجودة؟.

1.1. فرضيات البحث: لحل الإشكالية السابقة اقترحنا الفرضية التالية التي سيتم التأكد من مدى صحتها من خلال هذه الدراسة: الاهتمام بمعايير الجودة يتعلق بالرؤية الاستراتيجية للمنظمة.

2.1. أهداف البحث: تتمثل أهداف البحث في:

— إبراز مختلف المبادئ والقواعد التي تقوم عليها أنظمة الجودة.

— توضيح الدور الاستراتيجي للجودة في تحقيق الحماية للمستهلك والعامل وتخفيض التكاليف للمؤسسة.

— عرض احصائيات محلية ودولية لشهادات الايزو المتحصل عليها.

— تحديد البرامج التي اعتمدها الجزائر في تطوير نظام الجودة.

### 3.1. نوع الدراسة

لمعالجة الإشكالية المطروحة تم استعمال المنهج الوصفي لتحليل وتفسير إشكالية موضوع البحث من خلال وصف موضوع الدراسة وصفا دقيقا من اجل فهمه وذلك من خلال جمع المعلومات من المراجع المتخصصة في مجال الجودة ومعايير الجودة للتعريف بالمبادئ والمفاهيم والأهداف والخصائص التي تقوم عليها، فالدراسة النظرية كانت بإتباع المنهج الوصفي بالإضافة إلى استعمال مجموعة من الإحصائيات في مجال معايير الجودة الصادرة عن المنظمة العالمية للجودة لدراسة التوجهات العالمية والمحلية لهذا النظام .

### 2. مفهوم وتطور فكرة الجودة

#### 1.2. مفهوم الجودة

يختلف الباحثون والمهتمون بالجودة حول تحديد مفهومها بدقة نظرا لاختلاف مجالات اهتمامهم ودراساتهم، فيعتبر مفهوم الجودة نسبي فالمستوى الذي يعتبر كافيا لتحقيق الجودة يختلف من فرد إلى آخر حسب اختلاف الأذواق والحاجات والرغبات، وما يزيد من صعوبة تحديد مفهوم الجودة هو صعوبة قياسها ، فعملية القياس تتم من خلال معايير وخصائص متعددة.

من بين التعاريف المتداولة نجد Deming<sup>1</sup> (GIORDANO, 2016, p. 12) الذي عرفها بأنها " أنظمة غير المعيب التي تؤثر مباشرة في الحاجات الحالية والمستقبلية للزبائن "

أما Juran<sup>2</sup> (GIORDANO, 2016, p. 13) عرفها بأنها " المطابقة للاستعمال عن طريق الالتزام بمتطلبات محددة "

أما feingenbaum<sup>3</sup> (LOGIN & DENET, 2009, p. 41) يرى بان الجودة هي هدف متحرك في سوق المنافسة وعرف الجودة بأنها " المزيج الكلي لخصائص المنتج الذي يلبي توقعات الزبائن "

نرى من خلال التعاريف السابقة التي قدمها اكبر الباحثين في مجال الجودة تتفق على فكرة واحدة وهي 'المطابقة للمتطلبات والزبون وحده هو الذي يحدد هذه المتطلبات حسب حاجاته المتغيرة عبر الزمن.

تعرف المنظمة الدولية للتقييس<sup>4</sup> (ISO, 2022, p. 9) ISO حسب المنشور 8402 الجودة هي "مجموعة خصائص الجوهرية للمنتج أو النظام من اجل إرضاء متطلبات الزبون المعلنة والضمنية".

من هذا التعريف نجد أن نظام الجودة يتمثل في جانبين مرتبطين ببعضهما:

— حاجات وتوقعات الزبون: لكي يكون الزبون راضيا فهو بحاجة إلى الثقة في قدرة المنظمة على توفير الجودة المطلوبة والحفاظ على مستوى هذه الجودة .

— حاجات ومصالح المنظمة: لكي تستمر المنظمة فهي بحاجة للوصول إلى الجودة المطلوبة والمحافظة عليها بالتكلفة المثلى وتحقيق هذا الجانب مرتبط بالتخطيط الفعال للموارد التقنية والإنسانية (البشرية) والمادية .

فهناك بعض الباحثين الذين يربطون مفهوم الجودة بمفهوم الإتقان والسلامة من العيوب أو بمعنى آخر مطابقتها لمواصفات محددة لان العيب هو مخالفة في التصميم أو في المواصفات المطلوبة .

ومما سبق فإدارة الجودة الشاملة موجّهة للربح وتركز على العميل وتأخذ في الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالمنظمة وتعتبر طريقة لأداء الأعمال في إطار نظام متكامل ومتناسق من المهام والأنشطة في حدود أسلوب إداري يعتمد على التعاون والمشاركة بين الأفراد وهذا الأسلوب منهجي يعتمد على الطرق العلمية من خلال استخدام الأساليب الكمية والإحصائية في اكتشاف ومعالجة المشاكل الإدارية بهدف تحقيق رضا العملاء أو تجاوز توقعاتهم .

العناصر الأساسية للجودة الشاملة تختلف من كاتب إلى آخر ولكن هناك اتفاق في بعض العناصر أو المبادئ منها<sup>5</sup> (CANARD, 2009, p. 178): التوجه بالزبون - دور القيادة - تخطيط الجودة - التحسين المستمر - إدارة الموارد البشرية - الاشتراك مع الجميع والتدريب والعمل في شكل مجموعات - التنسيق مع الموردين - الوعي والاهتمام بالشؤون البيئية والاجتماعية .

وبالتالي إدارة الجودة الشاملة عبارة عن مجموعة من المبادئ التي تعتبر أساسا للتحسين المستمر، كما تسعى لتهيئة وخلق مناخ للعمل وتحقيق التكامل بين الأساليب الإدارية من أجل التأكد من أن الزبون يتلقى كل احتياجاته أو يفوقها، كما أنها تركز على الأهداف والنتائج فإدارة الجودة الشاملة هي ولاء مستمر للزبون وانخفاض مستمر للتكاليف ومناخ يساعد على العمل الجماعي والتحسين المستمر<sup>6</sup> (CANARD, 2009, p. 179).

الحصول على شهادة الايزو للجودة يشترط تطبيق نظام إدارة الجودة أي مواصفة ISO 9001:2000 وتمنح الشهادة من طرف هيئات دولية متخصصة وتعتبر كسلاح تنافسي في الأسواق وهي لا تمثل كامل متطلبات الإدارة الشاملة للجودة. أما بالنسبة للإدارة الشاملة للجودة غير مرتبطة بتطبيق مواصفة قياسية دولية محددة ولا تمنح شهادة الايزو بموجب تطبيق الإدارة الشاملة للجودة وإنما تمنح جائزة من طرف جهات متخصصة وذلك لأغراض داخلية ومنه يتضح أن شهادة الايزو وللجودة تمثل جزء من متطلبات الإدارة الشاملة للجودة.

### 2.2. تطور فكرة الجودة

يرجع تاريخ فكرة الجودة إلى اليابان ثم الولايات المتحدة الأمريكية حيث كان القطاع الصناعي محور التطور التاريخي لها ثم امتد تطبيقها على كافة الميادين الاقتصادية الأخرى لتشمل القطاع الصناعي والخدمي والاجتماعي والبيئي. عرفت فكرة الجودة عبر مراحل تطورها مفاهيم عديدة ونظرة محدودة تعلقت بالمنتج النهائي وكيفية منع وصول الوحدات غير المطابقة إلى المستهلك (الزبون) ، ثم امتدت إلى مراقبة العمليات الإنتاجية لمنع الأخطاء ثم إلى منهجية شاملة للإدارة، وعند مناقشة فكرة الجودة تبرز تجربتين أساسيتين، التجربة الأمريكية والتجربة اليابانية، بالنسبة للتجربة الأمريكية تمثل الخلفية التي ظهرت فيها أفكار ومعالج الجودة والإدارة الحديثة، أما اليابانية فكانت النجاح الميداني الذي عرفت به الجودة ولفترة طويلة ارتبط مفهوم ضمان جودة السلع "بالمؤسسة التي تقوم بالمراقبة على جودة منتجاتها"<sup>7</sup> (الطائي و قداد، 2015، صفحة 57)، عادة يستعمل الكتاب المدخل التاريخي لفكرة الجودة من أجل إظهار العلاقة بين التيارات المختلفة ومحاولة الربط بين الأفكار وتوضيح الاتجاه السائد في الفكر الإداري.

في القرن الثالث عشر ميلادي كان اتحاد الحرفيين في أوروبا يضع طرق وإجراءات محددة للعمل يلتزم بها الحرفيين وكانت الوحدات التي تتميز بجودة عالية تدمج بختم يبين مصدرها، ومع ظهور الثورة الصناعية في القرن التاسع عشر تحول الحرفي إلى عامل داخل المصنع، وهذا أصبحت عملية التحكم في الجودة تنفصل عن العملية الإنتاجية<sup>8</sup> (BOYER & EQUILBEY, 2003, p. 44).

### ❖ الجودة في المدرسة الكلاسيكية مرحلة الفحص والتفتيش

نظام الرقابة على جودة المنتجات عرف تطورا كبيرا في الولايات المتحدة الأمريكية مع ظهور حركة التنظيم العلمي للعمل لتاييلور ( FREDRICK WINSTON TAYLOR 1856-1915) كان هدف هذا التنظيم زيادة الفعالية بشكل عام من خلال دراسة العمل وقياسه وتقسيمه، حيث جعل تاييلور من تقسيم العمل والتخصص علما قائما بذاته كما جاء في كتابه " مبادئ علم الإدارة " .

تقسيم العمل حسب تايلور يخدم مصلحة المؤسسة والعامل على حد سواء من خلال زيادة فعالية العمل ومن جهة أخرى زيادة أجور العمال، ولكن رغم هذا انتقدت هذه الفكرة في أوروبا على أساس اعتبار العامل مجرد آلة .  
أما فورد FORD الذي يعتبر أيضا من رواد المدرسة الكلاسيكية الذي عمل على فكرة زيادة إنتاجية العامل وبالتالي تخفيض التكلفة مما يجعل السيارات في متناول الطبقة المتوسطة، أفكار فورد كانت امتدادا لأفكار تايلور غير أنه أضاف بعدا جديدا هوتنوع المنتج وإنتاجه بكميات كبيرة من أجل تخفيض تكلفة الوحدة المنتجة مع رفع أجور العمال .  
في مرحلة 1900 إلى 1920<sup>9</sup> (نايق، 2005، صفحة 24) تأسست وظيفة الجودة في المؤسسة للقيام بالمراقبة البعدية (اللاحقة) على المنتجات الجاهزة (التامة الصنع) وكانت فكرة الجودة في هذه المرحلة مرادفا لمفهوم التفتيش، وأسندت هذه المهمة إلى مشرفين متخصصين من أجل فرز المنتجات بحثا عن الوحدات التي لا يرغب المصنع وصولها إلى المستهلك، أي أن عملية الفحص والتفتيش تتم بعد الانتهاء من العملية الإنتاجية للسلعة .

#### ❖ مرحلة المراقبة الإحصائية للجودة

ادخل "شيوارت SHEWHART"<sup>10</sup> (BOERI, 2003, p. 23) المبادئ الأولية للمراقبة الإحصائية للجودة سنة 1926 وكان لها اثر كبير في تطوير فكرة الجودة من أجل الانتقال من فكرة دراسة الوحدات التالفة إلى استخدام الأساليب الإحصائية لدراسة العملية الإنتاجية من أجل تقليص عدد الوحدات التالفة، وهذه الفكرة أصبحت أساس المراقبة الإحصائية للجودة وأيضا توصل إلى طريقة لكشف أسباب الوحدات التالفة وهي المعروفة بـ "مخطط شيوارت" (shewhart chart) الذي كان له اثر كبير في خدمة عملية مراقبة الجودة.

خلال الفترة 1940-1945 تركز اهتمام (W. EDWARD DEMING) والمهندس (JOSEPH JURA) الذين ساهما في وضع أساليب إحصائية والتحليلية في عمليات الفحص واختبار جودة المنتجات السلعية وقد ركزا على خط الإنتاج، أي على العملية الإنتاجية نفسها بدل الاكتفاء بتفتيش المخرجات لاكتشاف الوحدات غير المطابقة للمواصفات المطلوبة.  
منهج المراقبة الإحصائية للجودة يتم باستخدام أساليب إحصائية بالاعتماد على العينات بدل الاعتماد على الفحص الشامل للمنتجات وهذا ما يحقق وفرة الوقت.

في النصف الثاني من الخمسينات ظهر مصطلح المراقبة الشاملة على الجودة من طرف الباحث ( ARMAND FEIGENBAUM) في إحدى مقالاته سنة 1956، حيث أكد على ضرورة الوقاية من الأخطاء بدل تصحيحها وعلى ضرورة اعتماد فكرة الجودة في مرحلة التصميم، مع ضرورة الاهتمام بالموردين والنظر إلى العملية الإنتاجية كنظام متكامل يبدأ بالعمل وينتهي به، أي أن المراقبة تكون ملازمة للعملية الإنتاجية من أجل السيطرة على الجودة، وتبدأ هذه العملية منذ مرحلة الطلب على المواد الأولية واستلامها وفحصها ومطابقتها مع المواصفات المحددة إلى غاية الانتهاء من عملية الإنتاج وتقديم المنتج النهائي للمستهلك.

#### ❖ مرحلة تأكيد وضمان الجودة

ثم في مطلع الستينات 1962 ظهرت فكرة حلقات الجودة التي نادى بها "كاوروايشيكواوا" ( KAORO ISHIKAWA ) في اليابان كإحدى المحاولات لرفع السمعة النوعية للمموسة في مجال الجودة، قام بنشرها على نطاق واسع في جميع الشركات اليابانية، وأكدت الدراسات التي تناولت هذا التنظيم أن ظاهرة حلقات الجودة هي صفة مميزة للصناعة اليابانية، وقد قامت بريطانيا بتبني هذا الاتجاه والتركيز على مفهوم الجودة والإجراءات والتدريبات المتعلقة بأدوات العمل والمواد الأولية.

الصناعة اليابانية قامت بتطبيق فكرة حلقات الجودة من منطلق فكرة أن هذا النشاط هو شكل من أشكال التنظيم الذي ينسق ويوحد الجهود من خلال تجميع العمال في وحدات إنتاجية والقيام بأعمال متشابهة، وتحديد المشاكل والعوائق المتعلقة بالجودة والاتفاق على الحلول لمواجهتها، فعند الحديث عن الجودة في القرن العشرين نتوقف دائما عند الجودة اليابانية التي أصبحت في مطلع الستينات رائدة في مجال الجودة، وفي السبعينات زادت الحصة السوقية في الأسواق الأمريكية والأوروبية، وبهذا تحولت اليابان من دولة تعتمد على المساعدات بعد الحرب العالمية الثانية إلى قوة اقتصادية عظمى.

في بداية تشكيل هذه الحلقات تحقق النجاح في مجال الجودة الذي تمثل في تشجيع العمال في المشاركة بحل المشاكل بأساليب وإجراءات تساهم في رفع مستوى الجودة للمنتجات، وقامت الصناعة اليابانية ببذل جهود كبيرة لتوسيع نطاق هذه الممارسة ودعمها وتطويرها وقام Ishikawa بتحديد أهداف حلقات الجودة والمتمثلة في:

- تحسين الجودة؛
- تحديد مسؤولية العمال في تحقيق الجودة وبناء فكرة روح الفريق وتنمية مهارات العمل الجماعي؛
- تحسن الوضع التنافسي للمنتجات مع السلع المماثلة في السوق؛
- تحسين المهارات القيادية والإدارية للمسؤولين وتوعية العمال بأهمية الجودة وضرورة تحقيقها؛
- تحسين ظروف العمل وتطوير مفاهيم وأساليب السلامة الصحية والأمان الصناعي لتقليل الحوادث والإصابات؛
- تطوير النمط الإبداعي للعمال ورفع الإنتاجية في وحدة الزمن؛
- تخفيض تكلفة الجودة وتكاليف الإنتاج.

### ❖ مرحلة إدارة الجودة الشاملة

فترة الثمانينات أخذت فكرة الجودة اهتماما متزايدا في الجودة وقد اعتبرت كأداة تنافسية بين المنظمات على المستوى الإقليمي والدولي وقد ظهرت المنظمة العالمية للمواصفات القياسية لتوحيد المعايير القياسية لمواصفات جودة السلع والخدمات على المستوى الدولي.

فترة التسعينات والفترة الحالية: تميزت هذه الفترة بتطورات ملحوظة كظاهرة العولمة وظهور التجارة الحرة وثورته تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، حيث أصبح مصطلح الجودة أو ما يعرف بالتنوع وسيلة تنافسية أساسية للمحافظة على الحصة السوقية واستقرار الأسواق وتحقيق ميزة تنافسية، ومن هذا المنطلق لقيت الجودة الشاملة أهمية كبيرة والتي كان لها انعكاس كبير على الأداء النوعي للمنظمة.

### 3. المواصفات العالمية للجودة والتقييس

#### 1.3. المفهوم شهادة الايزو

مصطلح ISO مشتق من الكلمة الإغريقية ISOS التي تعني التساوي والتعادل وحروف كلمة ISO هي اختصار لـ (International Standardization organisation) والتي تأسست في سنة 1947 التي يقع مقرها في جنيف بسويسرا، وهي عبارة عن اتحاد دولي يتكون من هيئات المواصفات والمقاييس الدولية والوطنية المختلفة يضم عضواً من كل دولة حيث يتكون حاليا أكثر من 163 دولة وتنشط هذه المنظمة في المجالات الإنتاجية والخدمية<sup>11</sup> (FROT & autre, 2010, p. 6).

نشأت المنظمة العالمية للتقييس ISO سنة 1947 من خلال 25 دولة لاستئناف الحركة التي بدأت في مطلع القرن ثم توقفت خلال الحرب العالمية، أصدرت المنظمة منذ مطلع الخمسينات مئات المعايير التقنية في الاتصالات والصناعة والأمن

وغيرها، ثم قررت وضع معايير للجودة بصفة عامة في وقت زادت فيه حركة التجارة الدولية وأصبح من الضروري وضع معايير موحدة في هذا المجال، بالإضافة إلى ظهور ظاهرة العولمة التي تجسدت في الشركات المتعددة الجنسيات في مجال الإنتاج والتوزيع، فالمؤسسة تريد ضمان منتجاتها وهذا يتطلب ضمان جودة المدخلات وانتظامها من خلال التعامل مع موردين قادرين على توفير المواد المطلوبة بالجودة المطلوبة وبانتظام .

المنظمة الدولية للتقييس (المعيرة) هي اتحاد عالمي للمنظمات الوطنية للمعايير تقوم بإعداد المواصفات الدولية للجودة وهي من مهام اللجان التقنية في المنظمة، وكل لجنة عضولها الحق في الاشتراك في أعمال اللجنة التقنية، وتخضع مشاريع المواصفات القياسية الدولية المعتمدة من قبل اللجان التقنية لتصويت الأعضاء ويتطلب نشرها كمواصفة قياسية (معياري) موافقة 85% على الأقل من الأعضاء المصوتين، وتراجع جميع المعايير الدولية كل خمس (5) سنوات .

سنة 1976 أنشأت المنظمة الدولية للجودة لجنة تقنية ( TC 176 ) لإعداد معايير لضمان وإدارة الجودة، ونظم أول لقاء لهذه اللجنة سنة 1980، حيث ظهر نظام الجودة في المصانع الحربية ثم انتقل استعمالها في الأنشطة الصناعية والخدمية وقد أصدرت المواصفة القياسية ISO8402 سنة 1986 وهي أول مواصفة دولية للجودة الذي خصص لمصطلحات المعايير (vocabulary standard) واستمدت محتواها من المواصفة البريطانية BS 5750 ثم تم تطويرها سنة 1987 من طرف اللجنة التقنية TC 176 وبذلك ظهر أول إصدار لسلسلة المواصفات ISO 9000/1987 تحت شعار " ترشيد العلاقة بين المورد والعميل في النشاط الصناعي" هي مطابقة تماما للمواصفة البريطانية ثم تم تعديلها سنة 1994 بـ EN/ ISO 9000/ BS تأكيداً لأصلها البريطاني وإضافة البعد الأوربي لها، وتعتبر عامة ومستقلة عن أي قطاع اقتصادي أو صناعي معين ويعطي مجموعها نصائح لإدارة الجودة ونماذج من اجل ضمان الجودة من خلال تحديد العناصر الرئيسية المطلوب توفرها في نظام إدارة الجودة.

ظهر هذا الحرص على الجودة نتيجة التكلفة المرتفعة الناتجة عن مراقبة المواد قبل استخدامها والإجراءات الإدارية التي يتطلبها إرجاع المواد والطلبات غير الموافقة للمعايير المطلوبة، فتسرب المواد غير المطابقة للمعايير في العملية الإنتاجية يتسبب في ظهور وحدات غير مطابقة للجودة وتكلفة إضافية ناتجة عن المراقبة البعدية، وفي حالة وصول هذه الوحدات إلى المستهلك تنتج تكاليف إضافية أخرى الناتجة عن إعادة التصنيع أو التصليح بالإضافة إلى التأثير على سمعة المؤسسة.

سارعت العديد من الدول لاعتماد مواصفات الدولية لتأكيد وضمان الجودة في مختلف المجالات نظرا لاعتبار هذه الشهادة بمثابة هوية بين مختلف دول العالم واعتبارها وسيلة هادفة للتمكن من اختراق الأسواق العالمية خاصة في ظل التطورات التي يشهدها العالم المتمثلة في ظاهرة العولمة وتكنولوجيا الصناعية والمعلوماتية، حيث أن مواصفة الايزو تطبق على العمليات التصنيعية والخدمات والأفراد العاملين والوظائف التي يمارسونها في المنظمة، كما أن تطبيق هذه المعايير أو المقاييس يساهم في تحقيق وزيادة قبول السلع في الأسواق العالمية<sup>12</sup>، ويساهم في تطوير وتحسين الأداء والإنتاجية وتخفيض التكاليف باعتبارها وسيلة لعقد اتفاقيات تعاقدية بين البائع والمشتري، ولقد اتضح أن اغلب الموردين عالميا يطلبون رقم التسجيل في الايزو وأصبح ذلك من العناصر المهمة في تعامل المنظمات مع مورديها وفي سنة 1997 أصدرت المنظمة حوالي 10900 مواصفة قياسية في جميع المجالات وفي سنة 1915 ارتفع عدد المعايير (المواصفات) القياسية الصادرة إلى 21000 مواصفة<sup>13</sup> (ISO, www.iso.org, 2012).

### 3.2. أهداف شهادة الايزو "الجودة":

- الهدف الأساسي لمنظمة الايزوهي توحيد المواصفات القياسية الخاصة بالمنتجات وتطوير التعاون التقني والصناعي بين الدول وسلسلة مواصفات ISO 9000 هي نظام للمعايير المرجعية من اجل تحقيق الأهداف التالية:
- زيادة الثقة في المنتجات من خلال تحقيق رضا العملاء
  - تحقيق أسس ثابتة للجودة على المستوى العالمي من اجل تحقيق الاستقرار والثبات والثقة بالسلع أو الخدمات المنتجة.
  - توفر فرص واسعة أمام الأنشطة التجارية والتسويقية وإزالة الحواجز أمام عملية التصدير لدخول الأسواق العالمية بالفعالية والكفاءة العالمية المطلوبة.
  - توفير المنتجات بالجودة المرغوبة نتيجة تحديد متطلبات العملاء قبل مباشرة العملية الإنتاجية، مما ينتج عليه تمديد العمر الاقتصادي للمنظمة وزيادة الفرص المتاحة لتوسيع نطاق أسواقها.
  - تساعد على تكوين سياسات عمل واضحة وترفع الوعي والإدراك بالجودة لدى الأفراد
  - تقليل التكاليف من خلال تقليل نسبة العناصر التالفة وعملية إعادة التصليح أو التصنيع.
  - توسيع الحصة السوقية وتحسين الوضع التنافسي من خلال تحسين صورتها وسمعتها في السوق.
  - تحسين العلاقة مع العملاء والرفع من درجة ولائهم للمنظمة.
  - تحقيق ميزة تنافسية فتطبيق نظام الجودة يكسب المؤسسة مجموعة من الخصائص الإستراتيجية لمستقبل المنظمة وموقفها التنافسي من خلال الاستثمار في عمليات التحسين المستمر للمنتجات والعمليات الداخلية والإبداع والابتكار في مجال الإنتاج والعمليات، بالإضافة إلى الاستغلال الأمثل للطاقات والقدرات البشرية والمالية التي تمتلكها مما يؤدي إلى التميز في السوق، فالمزايا التنافسية تحقق عندما يدرك العميل أن القيمة التي يتحصل عليها من خلال تعامله مع المؤسسة تفوق تلك المقدمة من طرف المؤسسات المنافسة.
  - استدامة الميزة التنافسية ونقص الميزة التنافسية المستدامة التميز لأطول فترة ممكنة عن المنافسين في الأسواق من خلال منتجات يصعب تقليدها (أي مصدر الميزة ومنشؤها) مع ضمان استمرارية المؤسسة في تحقيق العائد على المدى البعيد من خلال إدخال تعديلات في طريقة عملها وإنتاجها مما يكسبها ميزة طويلة الأمد يصعب تقليدها من طرف المنافسين<sup>14</sup> (خليل، 2006 ، صفحة 85) فالمنافسة تتطلب استخدام نقاط القوة المميزة لمواجهة حالات التقليد من طرف المؤسسات المنافسة ويعتبر التقليد من أهم مسببات عدم استمرارية المزايا التنافسية إلى جانب قدرات المنافسين ودرجة التغير التي يشهدها المحيط الذي تنتهي إليه المنظمة.
  - شهادة الايزو تعطي للعميل معلومات شاملة عن المؤسسة وعن جودة المنتج كما تعكس الشفافية والمصداقية عكس المؤسسة غير الحاصلة على هذه الشهادة.
  - لغة مشتركة في شكل معايير ومرجع بين الدول من اجل تسهيل التفاهم فيما بينها والتبادل الدولي للسلع والخدمات.

### 3.3. انواع المعايير العالمية لنظام الجودة

يوجد عدة معايير لأنظمة الجودة وسنركز على معيارين فقط الأكثر تداولاً وهما iso 9000 و iso 14000

#### ❖ نظام الجودة ISO 9000

يعرف ISO 9000 بأنه مجموعة المواصفات التي تحكم نظام الجودة الذي تتطابق فيه جميع المتطلبات بما يتلائم مع المؤسسة لذ تصبح بعدها مؤهلة للفحص من جهة خارجية معتمدة، تتضمن سلسلة ISO 9000 مجموعة من معايير تأكيد



الجودة التي يمكن تطبيقها على أي مؤسسة سواء كانت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة، ويمكن أيضا أن تطبق على أي نظام موجود وهي تساعد المؤسسة على تخفيض التكلفة الداخلية وزيادة الجودة والفعالية والإنتاجية، مما يعني تطبيق أساليب المتعلقة بإدارة الجودة التي تعرف بأنها<sup>15</sup> (FROMENTIN & PINCON, 2009, p. 52) "وثيقة مكتوبة تحتوي على وصف دقيق للمادة أو السلعة سواء كانت مواد أولية أو منتوجات وسيطية أو منتوجات نهائية صالحة للاستعمال" فهذه المواصفة تحدد الخصائص المطلوبة في المنتج لتعطيها القابلية للاستعمال، أي يتركز اهتمام هذا النظام نحو العمليات وليس نحو المنتج فالمعايير الموضوعية تتعلق بإدارة المنظمة وأدائها وضمان إنتاج منتوجات جيدة من أجل تحقيق رضا المستهلك وهذه السلسلة تكونت من<sup>16</sup> (CANARD, 2009, p. 138) :

- المفاهيم الأساسية والمصطلحات ومعايير توجيهية ل ISO 9000
  - ثلاثة معايير لمتطلبات ضمان الجودة (ISO 9001-ISO 9002-ISO 9003) تميز عن بعضها البعض من حيث شموليتها حيث<sup>17</sup> (محمود، 210، صفحة 250) :
  - معيار ISO9001 يتضمن تأكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والفحص والاختبار والتركيب والخدمة، أي هو معيار شامل يتعلق بنظام الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية التي يتمثل نشاطها القيام بالتصميم والتطوير والإنتاج والتركيب وخدمات ما بعد البيع .
  - معيار ISO 9002 يتضمن نموذج لتأكيد الجودة في الإنتاج والتركيب ولا يشمل التصميم وخدمات ما بعد البيع فهو يختلف عن المعيار السابق بكونه يهتم بالمنظمات التي تعمل في مجال الإنتاج والتركيب دون القيام بالتصميم وخدمات ما بعد البيع.
  - معيار ISO 9003 يتضمن نموذج لتأكيد الجودة في عمليات الفحص والاختبار النهائي الخاص بنظام الجودة، أي يقتصر على مجال الفحص النهائي للسلع واختبار الجودة في مواصفة محدودة الاستخدام.
  - المعيار ISO 9004 هو معيار توجيهي لإدارة الجودة خاص بالتعليمات الإرشادية التي يجب إتباعها للحصول على إحدى المواصفات السابقة.
- هناك إصدارات أخرى لهذه المعايير في سنة 1994 ثم سنة 2000 ثم سنة 2008 ، حيث يتم مراجعة هذه المواصفات ويعاد تعديلها أو التأكيد عليها مرة كل أربعة أو خمسة سنوات على الأقل ، بالنسبة لإصدار سنة 2000 تم القيام بالمراجعة الثانية للمواصفات حيث تم إلغاء مواصفة ISO 9002 و ISO 9003 والاحتفاظ بمواصفة ISO 9001 كمواصفة وحيدة لمتطلبات نظام إدارة الجودة وبذلك أصبحت السلسلة تسمى بـ ISO 9000-2000 تحتوي على<sup>18</sup> (BOERI, 2003, p. 25):

- مواصفة ISO 9000-2000 تخص المبادئ والمصطلحات الخاصة بنظام إدارة الجودة
  - مواصفة ISO 9001-2000 المتطلبات الخاصة بنظام إدارة الجودة ويمكن تطبيقها على جميع أنواع المؤسسات الصناعية أو خدمية، كبيرة أو متوسطة أو صغيرة.
4. مواصفة ISO 9004 تحسين الأداء في نظام إدارة الجودة
- أما إصدار سنة 2008 تم إصدار ISO 9001-2008 يتضمن توضيحا فقط لإصدار سنة 2000 ولم تصدر متطلبات جديدة .

### ❖ نظام جودة الإدارة البيئية ISO 14000

حاليا ظهر الاهتمام بالجوانب الأمنية والصحية والبيئية للمنتجات لذا ظهرت الحاجة المتزايدة لمعرفة مكونات المنتج ومصدره مما أدى إلى ظهور معايير أخرى للايروالخاصة بها .

النجاح الذي حققته المواصفات الدولية في مجال الجودة (ISO9000) إضافة إلى الدعوات الموجهة إلى المنظمة العالمية للتقييس من طرف منظمة الأمم المتحدة لإصدار مواصفة خاصة بإدارة البيئية من اجل رفع الأداء البيئي للمؤسسة حيث وضعت لجنة فنية عرفت ب (ISO/TC/207) اختصت بتطوير هذه المواصفة وبعد عدة مؤتمرات انعقدت سنة 1993 وسنة 1994 وسنة 1995 تمت المصادقة والموافقة النهائية لسلسلة ISO 14000 سنة 1996 التي تتعلق بنظام الإدارة البيئية وتتمثل مجموعة معايير ISO 14000 في سلسلة من الإجراءات والمعايير التي حددتها المنظمة الدولية للمواصفات القياسية فيما يتعلق بكيفية إدارة المفاهيم البيئية من اجل تحقيق الإدارة البيئية وتحسين أدائها البيئي باستمرار، ولقد صدرت هذه المعايير سنة 1996 وتشمل ستة مجالات أساسية وهي<sup>19</sup> (محمود، 210، صفحة 275):

- مواصفة ISO 14001/1996: تحتوي على متطلبات نظام الإدارة البيئية .
- مواصفة ISO 14004/1996: تحتوي على إرشادات لتنفيذ متطلبات نظام الإدارة البيئية.
- مواصفة ISO 14010/1996: تحتوي على مبادئ التدقيق البيئي.
- مواصفة ISO 14011/1996: تحتوي على إرشادات لتدقيق نظام الإدارة البيئية.
- مواصفة ISO 14012/1996: تتضمن معايير ومؤهلات البيئية الداخلية والخارجية.
- مواصفة ISO 14020/1996: تتضمن مبادئ وشروط الملصقات البيئية.

سلسلة ومعايير الإدارة البيئية ISO 14000 تعتبر جزءا أساسيا في النظام الشامل لإدارة المنظمة، وتسعى هذه السلسلة للحد من اثر المنتجات التي تؤثر على المجتمع والبيئة بشكل خاص، وقد زاد اهتمام دول العالم بهذا الاتجاه خاصة الدول المتقدمة مع ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة اتجاء البيئة والمجتمع من خلال التأكيد على ضرورة الحفاظ على البيئة والحماية الطبيعية من التلوث ومختلف الأضرار الناتجة عن ذلك، وفرض القوانين والتشريعات المتعلقة بها من اجل تحقيق المحافظة على المجتمع والبيئة وتحقيق التحسين المستمر في البيئة من خلال تقليص معدلات التلوث، وزيادة الكفاءة الإنتاجية في المنظمات من خلال الالتزام بسلسلة المواصفات وحصولها على أفضل المواد الأولية وتقديمها لأفضل السلع الصديقة للبيئة والتي لا تشكل خطرا على المستهلك ولا على البيئة .

عرفت الأمم المتحدة الإدارة البيئية بأنها<sup>20</sup> (المسعودي، 2016، صفحة 45) "وضع الخطط والسياسات البيئية من اجل رصد وتقييم الآثار البيئية للمنظمة في جميع المراحل الإنتاجية "

تعرف المنظمة العالمية للتقييس ISO نظام الإدارة البيئية بأنه<sup>21</sup> (العزاوي و النقار، 2007، صفحة 122) " جزء من النظام الإداري الشامل الذي يتضمن الهيكل التنظيمي ونشاطات التخطيط والمسؤوليات والعمليات والموارد المتعلقة بتطوير السياسة البيئية وتطبيقها والحفاظ عليها "

تطبيق معايير الإدارة البيئية يساعد على تحقيق الميزة التنافسية في العديد من المنظمات الحاصلة على شهادة ISO 14000 من خلال تحسين صورة المنظمة في نظر العملاء والموردين وجميع الأطراف المتعامدة مع المنظمة (الأطراف الداخلية والخارجية) ، لذا فان الحصول على شهادة ISO 14000 يوفر للمنظمة القدرة على تحقيق أهدافها المتمثلة في أهدافها الخاصة هذا من جهة، ومن جهة أخرى أهداف المجتمع والبيئة من خلال الالتزام بالمسؤوليتها الاجتماعية.

بالنسبة للمعيار ISO 14001 يعرف منع التلوث البيئي على انه استخدام العمليات والموارد والمنتجات التي تقلل أوتسيطر على التلوث ويمكن هذا عن طريق إعادة التصنيع أوالمعالجات بمختلف أنواعها وتعديل وتصميم العمليات والتحكم والاستخدام الأمثل للموارد والبدائل

#### ❖ مظاهر الاهتمام بتطبيق المعايير العالمية للجودة في الجزائر

زاد اهتمام الدولة الجزائرية بالجودة في مختلف الأنشطة الاقتصادية سواء في القطاع الخاص أوالقطاع العام ذات الطابع الصناعي أوالخدماتي بسبب اهتمام المؤسسات بشهادات الجودة نظرا لطبيعة الأوضاع الاقتصادية في الجزائر كاتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي والانضمام إلى منطقة التبادل الحر العربية ، وكذلك العضوية في مختلف منظمات التقييس على المستوى الإقليمي والدولي أبرزها المنظمة العربية للصناعة والتعددين ومنظمة التقييس العالمية ISO.

#### ● النظام الوطني كركيزة للتوجه نحو تطبيق المعايير العالمية للجودة:

يعتبر اهتمام الجزائر بالتقييس حديث العهد مقارنة بالدول المتطورة مثل اليابان والاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية حيث ظهرت الحاجة إلى الاهتمام بمجال الجودة على المستوى الوطني بسبب التوجهات الاقتصادية للدولة فما يتعلق بالشراكة الأوروبية والمتوسطية واتفاقية الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة ، حيث أصبح ينظر إلى الجودة كعامل محوري للمنافسة وشرط ضروري للتوسع في الأسواق الدولية وعلى هذا الأساس قامت الجزائر باعتماد مخابر لمراقبة الجودة إضافة إلى وضع مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى مساعدة المؤسسات في الحصول على شهادة الجودة وفقا للتقييس الجزائري وكذلك مرافقتها في الحصول على شهادة الجودة العالمية مثل ISO 9001 وISO 14001 ومختلف أشكال المعايير الأخرى.

يعرف التقييس حسب المنظمة العالمية للتقييس ISO بأنه <sup>22</sup> (ISO, www.iso.org, 2012) "نشاط يهدف إلى تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين من خلال وضع شروط للاستخدام المتكرر مع الأخذ في الاعتبار المشاكل الفعلية المحتملة ويتضمن بشكل خاص عملية صياغة وإصدار تطبيقات المواصفات (المعايير)"

يرتبط التقييس بمجموعة من الأنشطة من بينها الاعتماد على التصديق الذي يعني التأكد من الكفاءة الفنية ودقة العمل، كما يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها :

- زيادة القدرة الإنتاجية من خلال زادة كفاءة العمال وإنتاجيتهم
- تحسين جودة الإنتاج من خلال العمل على مطابقة المواصفات الصناعية مع معايير تقديم الخدمات المناسبة وفقا للخصائص المطلوبة عالميا.
- تخفيض التكاليف وتحقيق السلامة المهنية والمنفعة للمجتمع .
- حماية البيئة من التلوث من خلال وضع مواصفات لصنع منتجات تساعد على التقليل من الآثار السلبية الضارة بالبيئة الطبيعية وذلك في إطار نظام المواصفات الذي تصدره المنظمة العالمية للتقييس فقد تم ربط أداء المؤسسة بالأداء البيئي من خلال مواصفة ISO 14001

#### ● السياسة الجزائرية في تحسين جودة السلع المقدمة للمستهلك

تعتبر الجزائر من بين الدول التي أعطت اهتماما متزايدا في مجال جودة السلع المقدمة للمستهلك ومن ابرز إهتماماتها تشجيع المؤسسات الجزائرية على تحديث أساليب تسييرها للتوافق مع أنظمة الجودة العالمية وتحفيزها على ترقية وتحسين أدائها في السوق الوطني والدولي ، حيث أطلقت وزارة الصناعة الجزائرية سنة 2000 برنامجا وطنيا لمرافقة المؤسسات في

## مظاهر الاهتمام بتطبيق المواصفات العالمية للجودة

عملية اعتماد المعايير العالمية للجودة حيث تتحمل الوزارة 50% من المصاريف المرتبطة بهذه العملية ، كما وضعت جائزة الجودة الوطنية إبتداء من سنة 2002 حيث كانت الجائزة من نصيب المؤسسات الجزائرية الكبيرة ولم تحظى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بفرصة للحصول على الجائزة .

الجزائري أيضا عضواً في اللجنة التقنية T 170 المكلفة بإعداد معايير الجودة ISO 9000 داخل المنظمة العالمية للتقييس واللجنة التقنية 207 الخاصة بمعايير الجودة البيئية ISO 14000، حيث قامت وزارة الصناعة بعملية اقتراح السياسة الوطنية في مجال معايير الجودة وتحديد احتياجات القطاعات المختلفة في هذا المجال وأوكلت هذه المهمة إلى المجلس الوطني للمعايير CNN الذي انشأ رسمياً في 13 أكتوبر 2008 وهو مجلس ذو طابع استشاري يجمع ممثلي مختلف المصالح الوزارية وممثلين عن الجمعية المهنية وجمعيات حماية المستهلك وحماية البيئة<sup>23</sup> (IANOR, 2011) ، ومن مهام المجلس الوطني للمعايير اقتراح أسس لسياسة تطبيق المعايير في الجزائر وتحديد أهدافها على المدى المتوسط والطويل الأجل بالإضافة إلى تقييم تقدم المؤسسات الجزائرية في مشروع تطبيق المعايير الجودة .

الإدارة التنفيذية الأساسية لسياسة الدولة الجزائرية في مجال تطبيق معايير الجودة ومساعدة الفاعلين الاقتصاديين في التطبيق المعايير والحصول على شهادة الجودة هو المعهد الجزائري للتقييس IANOR حيث انشأ هذا المعهد كمؤسسة ذات طابع تجاري وصناعي بعد نشوء المعهد الوطني الجزائري لحماية الملكية الفكرية INAPI بموجب المرسوم التنفيذي الذي اصدر في فيفري 1998 وتم تعديله في فيفري 2011، وتتلخص مهام المعهد في<sup>24</sup> (IANOR, 2011):

- صياغة وطباعة ونشر المعايير الجزائرية والإشراف المركزي على أعمال صياغة المعايير .
- اعتماد علامات المطابقة مع معايير الجودة وعلامات الجودة ومنح التراخيص باستخدامها.
- تطبيق الاتفاقيات الدولية التي تنتمي إليها الجزائر في مجال المعايير .
- توفير المعلومات حول عوائق التقنية للتجارة وفقاً للاتفاقية مع المنظمة العالمية للتجارة.
- مساعدة المؤسسات على الحصول على المعايير وتطبيقها.
- مساعدة اللجان التقنية للتقييس والمجلس الوطني للتقييس.

### ❖ واقع تطبيق المعايير العالمية للجودة في الجزائر

يظهر مدى اهتمام المؤسسات الجزائرية بعامل الجودة من خلال عدد شهادات الجودة المحصل عليها وعند الرجوع إلى النتائج<sup>25</sup> (kgn.lephare, 2013) المحققة يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسات الجزائرية ضعيفة التنافسية ولا تزال حركة الحصول على شهادة الايزو ISO 9001 بطيئة في الجزائر حيث عدد المؤسسات الجزائرية المتحصلة الى شهادات الجودة عدد قليل مقارنة بعدد المؤسسات الصناعية في الجزائر، وحسب الإحصائيات المنظمة العالمية للتقييس ISO لعدد المؤسسات الجزائرية في مختلف القطاعات الحاصلة على شهادة الجودة من سنة 2000 حتى سنة 2021 هي كالتالي:

الجدول رقم(1): عدد شهادات الايزو الصادرة عن المنظمة العالمية للتقييس لفائدة المؤسسات الجزائرية

السنوات	ISO 9001	ISO 14001	ISO 22000	ISO 27001
2000	9	/	/	/
2001	12	/	/	/
2002	39	/	/	/
2003	43	/	/	/
2004	126	3	/	/

/	/	6	185	2005
/	/	6	103	2006
/	1	17	171	2007
/	1	24	159	2008
/	/	37	250	2009
/	/	86	362	2010
1	/	66	268	2011
1	1	88	427	2012
2	11	101	540	2013
/	13	92	396	2014
/	9	102	569	2015
04	9	101	543	2016
05	6	77	458	2017
6	01	133	509	2018
1	11	124	499	2019
1	11	186	477	2020
1		153	540	2021

Source : [www.iso.org](http://www.iso.org)

من خلال الجدول السابق يتضح لنا تذبذب في عدد المؤسسات الجزائرية التي تحصلت على شهادة الجودة خلال 21 سنة السابقة فبالنسبة لشهادة ISO 9001 و ISO 14001 هناك عدد معتبر من المؤسسات المهتمة بجودة المنتج والجودة البيئية ولكن رغم هذا عدد شهادات الجودة المتحصل عليها منخفض مقارنة مع الدول الأخرى، كما يتضح الانخفاض الواضح لعدد شهادات الايزو الخاصة بالجودة البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة مما يوضح نقص اهتمام المؤسسات الجزائرية بالعامل البيئي والاجتماعي.

#### الجدول رقم(2): الدول الرائدة في مجال الجودة

المرتبة	ISO 9001	ISO 14001	ISO 22000	ISO 27001
01	426.716 الصين	217.592 الصين	14.973 الصين	18.446 الصين
02	92.664 ايطاليا	21.976 اليابان	1.828 اليونان	6.587 اليابان
03	49.298 ألمانيا	18.135 ايطاليا	1.791 الهند	5.256 المملكة البريطانية

Source : [www.iso.org](http://www.iso.org)

#### الجدول رقم(3) : اجمالي عدد شهادات الجودة الصادرة عن المنظمة العالمية للتقييس

السنة	ISO 9001	ISO 14001	ISO 22000	ISO 27001
2021	1.077.884	420.433	36.124	58.687

Source : [www.iso.org](http://www.iso.org)

من خلال الجدولين السابقين يظهر لنا ان الصين تصدر القائمة في المرتبة الاولى من حيث عدد شهادات الجودة بمعدل 50٪ تقريبا من مجموع الشهادات الصادرة عن المنظمة العالمية للتقييس، وهذا مايدل على اهتمام الصين بعامل

الجودة من جهة ومن جهة أخرى التوسع في الأسواق العالمية الذي تشهده المنتجات الصينية وفرض بعض الدول شهادة الجودة على المنتجات المستوردة كالدول الأوروبية والدول الأمريكية ساهم في زيادة الطلب على شهادات الجودة، كما نلاحظ أيضا الدول تهتم بجودة تصميم المنتج حيث تحتل المرتبة الثانية بعد الصين وتهتم أيضا بالجودة البيئية حيث تحتل المرتبة الثالثة بمعدل أكثر من 18 الف شهادة خلال 2021، أما بالنسبة لليابان فنلاحظ انها تهتم أكثر بالجودة البيئية حيث تحتل المرتبة الثانية وتهتم أيضا بنظام جودة السلامة والأمن حيث تحتل المرتبة الثانية أيضا في مجال جودة تكنولوجيا المعلومات. كما نلاحظ أيضا ان الهند تحتل مراتب متقدمة من حيث الاهتمام بنظام جودة السلامة والأمن بمعدل 1791 شهادة رغم انها تعتبر دول متخلفة صناعيا، وتوجهها هذا نحو اعتماد نظام الجودة سيغير كثيرا في اقتصادها.

5. خاتمة:

من خلال هذا البحث نجد أن تطبيق نظام الجودة للحصول على شهادات الجودة بمختلف أنواعها يعتبر ضروريا بالنسبة للمنظمات الرائدة اقتصاديا حيث يجب عليها تبني معايير الجودة من أجل حماية موقعها التنافسي ومواجهة المنافسة من المنتجات العالمية في الأسواق المحلية والعالمية.

أما المنظمات التي لا يهملها السعي نحو التفوق والريادة والحفاظ على مركزها التنافسي في السوق المحلية والعالمية فيبقى اختياري، ونظرا لتزايد أهمية الحصول على شهادة الايزو واعتبارها شرطا من شروط التعاملات الدولية في مجال التصدير والاستيراد، فالمنظمات التي لم تحصل على هذه الشهادة تكون قد حكمت على نفسها بعدم التعامل معها، خاصة بعد إصدار قانون سنة 2000 الذي يشترط من المؤسسات التي ترغب في الدخول إلى الأسواق العالمية (مجال التصدير) يجب أن تكون حاصلة على إحدى شهادات الايزو.

6. قائمة المراجع:

<sup>1</sup> JEAN LOUISS GIORDANO, l'approche qualité perçue, édition l'organisation, paris, 2016, P12

<sup>2</sup> JEAN LOUISS GIORDANO, idem, P13

<sup>3</sup> PIERRE LOGIN, HENRI DENET, construisez votre qualité, édition DUNOD, France, 2009, P41

<sup>4</sup> [www.iso.org](http://www.iso.org) le25/04/2022 rapport N°8402

<sup>5</sup> FREDRIC CANARD, management de la qualité, édition GUALINO, France, 2009, P 178

<sup>6</sup> FREDRIC CANARD, management de la qualité, op.cit, P179

<sup>7</sup> الطائي رعد عبد الله، قداة عيسى، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازدي، الأردن، 2015، ص 57

BOYER LUC, EQUILBEY NOEL, organisation théorie et application, édition l'organisation, paris, 2003, p 44

<sup>9</sup> علوان قاسم نايق، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو، دار الثقافة للنشر والتوزيع، بيروت، 2005، ص 24

<sup>10</sup> DANIEL BOERI, maitriser la qualité, édition MAXIMA, France, 2003, p 23

<sup>11</sup> OLIVIER FROT et autre, iso 26000 responsabilité sociétale, édition AFNOR, France, 2010, P 6

<sup>12\*</sup> تم تأسيس منظمة التجارة العالمية سنة 1995 حيث اعتبرت الجودة عامل أساسي ومهم في المنافسة الدولية حيث تم التأكيد على أهمية الجودة في رفع قيمة السلع المقدمة في الأسواق العالمية

<sup>13</sup> [www.iso.org](http://www.iso.org)

<sup>14</sup> نبيل مرسي خليل، إستراتيجية الإدارة العليا، الدر الجامعية، مصر، 2006، ص 85

<sup>15</sup> DANIEL FROMENTIN, JEAN-ARTHUR PINCON, la démarche qualité pour un projet d'entreprise, édition DOMOS, France, 2009, P52

<sup>16</sup> FREDRIC CANARD, management de la qualité, op.cit, P138

<sup>17</sup> خضير كاظم محمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة، الاردن، 2010، ص 250

<sup>18</sup> DANIEL BOERI, maitriser la qualité, édition MAXIMA, France, 2003, p 25

<sup>19</sup> خضير كاظم محمود إدارة الجودة وخدمة العملاء، مرجع سابق، ص 275

<sup>20</sup> حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار اليازدي للنشر، الأردن، 2016، ص 45

<sup>21</sup> نجم العزاوي، عبد الله حكمت النجار، إدارة البيئة (نظم ومتطلبات وتطبيقات)، دار المسيرة، الأردن، 2007، ص 122

<sup>22</sup> [www.iso.org](http://www.iso.org)

<sup>23</sup> [www.ianor.dz](http://www.ianor.dz) le 17/09/2022

<sup>24</sup> [www.ianor.dz](http://www.ianor.dz) le 20/09/2022

<sup>25</sup> [www.kgn.lephare.com](http://www.kgn.lephare.com) (les entreprise algérienne et la norme ISO, le phare sept 2013)