

شهادة المطابقة إيزو 9001 مدخل لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الإقتصادية " مع الإشارة إلى حالة الجزائر "

THE ISO 9001 CONFORMITY CERTIFICATE IS AN ENTRY POINT FOR ACHIEVING COMPETITIVE ADVANTAGE IN ECONOMIC INSTITUTIONS " WITH REFERENCE TO THE CASE OF ALGERIA "

عبد الهادي مختار*¹

¹ جامعة ابن خلدون تيارت (الجزائر)، E-mail: mokhtar.abdelhadi@univ-tiaret.dz

تاريخ النشر: 2023/06/05

تاريخ القبول: 2023/03/28

تاريخ الاستلام: 2022/12/30

ملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز مدى فعالية الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001. في تطوير وتحسين الأداء في المؤسسات، وكذا تشجيعها في تقييم جودة المنتوجات، بالإضافة إلى أهميته الحصول على شهادة المطابقة في تحقيق عديد المكاسب سواء على المستوى المحلي أو العالمي، وبينت الدراسة تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 في العالم وهو ما يوحي على أنها أصبحت مطلبا تجاريا وشرطا للمنافسة وجواز سفر للمنتجات المعدة للتصدير في ظل اتفاقيات التجارة العالمية، كما أنها تعطي الثقة والضمان بدرجة كافية للمستهلك في نظم جودة تلك المؤسسات

الكلمات المفتاحية: إيزو 9001، الميزة التنافسية، المواصفة، التقييس، الجودة.

تصنيف JEL: M11, M53, L15

Abstract:

The research aims to highlight the effectiveness of obtaining the ISO 9001 conformity certificate, in developing and improving performance in institutions, as well as encouraging them in assessing the quality of products, in addition to the importance of obtaining a certificate of conformity in achieving many gains, whether at the local or global level, and the study showed the development of conformity certificates ISO 9001 in the world, which suggests that it has become a commercial requirement, a condition for competition, and a passport for products intended for export in light of international trade agreements. It also gives sufficient confidence and assurance to the consumer in the quality systems of those institutions.

Keywords: :ISO 9001, competitive advantage, specification, standardization, quality

Jel Classification Codes: M11, M53, L15

1. مقدمة:

إن أهم ما ميز النشاطات الاقتصادية في الوقت الحاضر، وهو وقوعها تحت هاجس التنافس على الصعيد العالمي، فالحوازز التقليدية لانسياب السلع والخدمات من ضرائب جمركية وغيرها، أخذت بالتلاشي، وبدأت زيادة التركيز على الحواجز التقنية المتعلقة بمعايير الجودة، مما أدى إلى بروز منافسين جدد على درجة عالية من المهارة والقوة، ولعل الجودة تعد أهم المصادر التي تعتمد عليها المؤسسة لتحقيق ميزة تنافسية، وعليه فإن الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 من خلال تطبيق نظم إدارة الجودة جاءت لتجمع كافة الممارسات المطبقة في مجال الجودة على الصعيد العالمي، من أجل تشجيع تبادل السلع والخدمات على المستوى العالمي، وإعطاء حرية التجارة فرصاً أفضل بإزالة العوائق التجارية بين الدول، وتبعاً لذلك فإن الحصول على شهادة المطابقة عبارة عن آلية لضمان جودة السلع والخدمات، كما تمثل قاسماً مشتركاً للجودة المقبولة عالمياً، إذ أصبحت هذه الأخيرة أي شهادة المطابقة مطلباً تجارياً وشرطاً للمنافسة وجواز سفر للمنتجات المعدة للتصدير في ظل اتفاقيات التجارة العالمية، كما أنها تعطي الثقة والضمان بدرجة كافية للمستهلك في نظم جودة تلك المؤسسات. وعلى هذا الأساس أصبح تطبيق مواصفات إيزو والحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 هدفاً لكل المؤسسات الطموحة التي تنظر إلى المستقبل بمنظور العصر وديناميكية الاقتصاد العالمي الحديث، وقد أثبتت الواقع والتجربة أن ذلك هو الخيار الذي يمكن التعامل بواسطته مع مستجدات العصر وتطوراتها، والذي ساعد المؤسسات العالمية الكبرى في كسب السبق وكسب المنافسة والحصول على مكانة في السوق العالمية.

1.1 الإشكالية : و من خلال هذه الدراسة سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية:

ما مدى فعالية الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 في تحقيق الميزة التنافسية

للمؤسسات الاقتصادية؟

وانطلاقاً من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح بعض الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم الميزة التنافسية وما هي مصادرها ؟
- ما المقصود بشهادة المطابقة للمواصفات الدولية؟
- كيف يمكن للمؤسسات إحداث تغييرات بما يتوافق ومتطلبات الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001؟
- ماهو واقع تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 ؟

2.1 فرضيات الدراسة : تقوم الدراسة على فرضية أساسية هي:

إن لحصول المؤسسات على شهادة المطابقة إيزو 9001 دور أساسي في كفاءة العمل الإداري، فهي المعيار للحكم على نتائج العمل الذي يقاس به مدى رضا العملاء، عما يقدم لهم من خدمات ومنتجات، كما أنها جهد متواصل من أجل التجديد المستمر والتطوير من خلال نشر ثقافة الجودة بالمؤسسة، وتعد ميزة تنافسية تساهم في حصول المؤسسة على حصص سوقية وبالتالي زيادة الربحية.

3.1 أهداف الدراسة: تلخص أهداف الدراسة فيمايلي:

- إبراز دور الحصول على شهادة المطابقة في تحسين الجودة وتحقيق الميزة التنافسية.
- التعرف على مفهوم الجودة حيث أصبح تبنيها إلزامية لضمان الاستمرارية والبقاء وكذا التعرف على متطلبات نظم إدارة الجودة للحصول على شهادة المطابقة (إيزو 9001).
- التطرق إلى تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 في العالم والجزائر.
- مقارنة حصول المؤسسات الجزائرية على شهادة المطابقة إيزو 9001 بنظيراتها في العالم والدول العربية.

4.1 أهمية الدراسة: تكمن الأهمية الرئيسية للدراسة من خلال إبراز الدور الذي يلعبه الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 في تنمية المؤسسات وتنمية الاقتصاد الوطني لأية دولة ما، خاصة وأن ربط الجودة بالتنمية الاقتصادية لم يأت بمحض الصدفة، فالدول المتقدمة لم تحقق نموها إلا من خلال قدرتها على تسويق منتجاتها في الأسواق العالمية، والتركيز على جودة منتجاتها.

5.1 منهجية الدراسة: أما عن منهجية الدراسة وبناء على ما سبق ذكره، وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضية أو عدم صحتها، اعتمدنا في دراستنا لهذا الموضوع على المنهج التحليلي الوصفي بغية الإلمام بجوانب الموضوع، من خلال شرح وتحليل وإيضاح طبيعة العلاقة بين كل من الجودة والحصول على شهادة المطابقة إيزو 9000 والميزة التنافسية وذلك بالإعتماد على أسلوبيين: المنهج الإستقرائي للإلمام بجوانب الدراسة بالإعتماد على الكتب والمجلات وأطروحات الدكتوراه وبعض المواقع الإلكترونية، والمنهج التحليلي بجمع البيانات والمعطيات من هيئات مختلفة بالمنظمة الدولية للتقييس ISO والمعهد الجزائري للتقييس IANOR.

6.1 الدراسات السابقة: وبالنسبة للدراسات السابقة فقد تناولت العديد من الدراسات والأبحاث موضوع نظم إدارة الجودة إيزو 9000 نذكر منها:

دراسة بربوشة مريم (2021) "أثر تبني نظام إدارة الجودة إيزو 9000 على تحسين مؤشر المردودية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية" وهدفت الدراسة إلى قياس وتحليل قدرة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على تحقيق مؤشر مردودية موجب قبل وبعد تبني نظام إيزو 9000 وتوصلت الدراسة أن

معظم مؤسسات عينة الدراسة قادرة على تحقيق المردودية الإقتصادية، غير أنها عرفت تدهورا بعد تبنيها لنظم إدارة الجودة إيزو 9000.

دراسة عبد الهادي مختار (2007) "تطبيق المواصفات الدولية إيزو 9000 أداة في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الإقتصادية" وبينت الدراسة مراحل تطبيق نظم إدارة الجودة إيزو 9000 في المؤسسات الإقتصادية وأن الحصول على شهادة المطابقة يعد ميزة تنافسية. بناء على ما سبق ذكره، وللإجابة على الإشكالية المطروحة، اعتمدنا في دراستنا هذه على المحاور التالية كمايلي:

2. مفاهيم الميزة التنافسية. الجودة، شهادات المطابقة، والمواصفات الدولية إيزو 9000

1.2 مفاهيم الميزة التنافسية:

يعد مفهوم الميزة التنافسية ذو أهمية كبيرة، حيث أنها تقدم للمؤسسات فرصا لتحقيق ربحية متواصلة مقارنة مع منافسها.

وتعرف الميزة التنافسية على أنها " قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس النشاط. وتحقق الميزة التنافسية من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات والموارد الفنية والمادية والمالية والتنظيمية والمعلوماتية، بالإضافة إلى القدرات والكفاءات وغيرها من الإمكانيات التي تتمتع بها المنظمة والتي تمكنها من تصميم وتطبيق استراتيجياتها التنافسية، ويرتبط تحقيق الميزة التنافسية ببعدين أساسيين هما القيمة المدركة لدى العميل وقدرة المنظمة على تحقيق التميز" (معالي فهمي، 2002، صفحة 8).

وتنشأ الميزة التنافسية " بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرائق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا، وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع" (بوشناف، 2002، صفحة 16).

1.1.2 أنواع الميزة التنافسية:

اعتمد الاقتصادي Porter في تصنيفه للميزة التنافسية على القيمة التي تحققها للمشتري، والتي تتمثل في ميزة التميز وميزة التكلفة المنخفضة.

فبالنسبة لميزة التميز: " فهي أن تتميز المؤسسة عن منافسها عندما يكون بمقدورها الحيازة على خصائص فريدة تجعل الزبون يتعلق بها".

أما ميزة التكلفة المنخفضة فيمكن للمؤسسة الحيازة عليها، إذا كانت تكاليفها المتراكمة بالأنشطة المنتجة للقيمة أقل من نظيراتها لدى المنافسين (بوشناف، 2002، الصفحات 17-18-19).

2.2 مفاهيم الجودة : تباينت التعاريف وتعددت في إعطاء المعنى الحقيقي لهذه الكلمة نجد منها: تعريف الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة " عبارة عن مجموعة الخصائص و الخصائص المتوفرة في المنتج والتي تعطي الكفاءة لتلبية الحاجيات" (Robert & Johenson, 1992, p. 15) . وعرفتها المواصفة العالمية إيزو 9000 إصدار 2000 على أنها " حالة خدمة أو سلعة موجهة لتلبية حاجات المستعملين ". (Alain, 2001, p. 319) .

وقد عرفت المنظمة الدولية للتقييس إيزو (ISO) الجودة على أنها " الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا " . ويشير هذا التعريف على أن الجودة لا تعني بالضرورة التميز، وإنما المطابقة للمواصفات ولحاجات الزبائن وتوقعاتهم. (محمد عبد الوهاب، 2002، صفحة 19) من التعاريف السابقة يتضح بأن الجودة مرتبطة أساسا بمدى إرضاء العميل وعليه يمكننا القول أن الجودة هي مدى قدرة أي منتج أو خدمة على تحقيق مستوى معين من الإشباع لدى المستعملين، الذين يعتبرون الحكم النهائي على المنتج أو الخدمة، فهم يقررون فيما إذا كان المنتج محققا لرغباتهم وملبيا لحاجاتهم أم لا.

3.2 شهادة المطابقة: هي اعتراف صادر عن جهة اعتماد مستقلة، يقر بموجبهما بأن مؤسسة ما قد حققت المتطلبات التي تتضمنها المواصفة المطبقة (حميد عبد النبي، 2003، صفحة 145). ويمكن تعريفها بأنها وثيقة تثبت أن المتطلبات الخصوصية المتعلقة بمنتج أو نظام أو خدمة أو شخص أو عملية تلي المتطلبات المعنية. من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن المطابقة هي اعتراف رسمي من جهة معتمدة ومستقلة، وهي ضمان مكتوب على المنتج أو الخدمة أو النظام أو الفرد أو العملية متوافقة مع المتطلبات. 1.3.2 أنواع شهادات المطابقة: هناك ثلاث أنواع لشهادات المطابقة.

- مطابقة خاصة بالأفراد: وتهدف إلى الاعتراف بالكفاءة المهنية لفرد ما في أداءه لعمله وفقا لمعايير محددة مسبقا.

- مطابقة خاصة بالمؤسسات: وتهدف إلى إثبات أن المؤسسات تطبق نظام جودة مطابق لمواصفات مرجعية إيزو 9001.

- مطابقة خاصة بالمنتجات والخدمات: وتهدف إلى إثبات أن المنتج أو الخدمة مطابق لمواصفات أو مقاييس تقنية محددة مسبقا وخاضعا لمراقبة صارمة. (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2005، صفحة 9)

4.2 المواصفات الدولية للتقييس إيزو 9000: 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 . (www.jeddahedu.gov.sa) مستويات الجودة (2006 ،

ويعرف أيضا بأنه" عبارة عن مجموعة من المواصفات والمعايير التي تم اعتبارها متطلبات لأنظمة الجودة من قبل المنظمة الدولية للتقييس ". (محفوظ أحمد، 2004،.، صفحة 307)

والإيزو(ISO) جاءت اختصارا للمنظمة الدولية للتقييس(International alStandardisation Organisation) اعتمادا على الكلمة اليونانية" ISOS " والتي تعني "EGUAL" متساوي. (حسن، 2007)، والمنظمة الدولية للمواصفات"ISO" هي اتحاد عالمي معني بإصدار المواصفات تأسست بعد الحرب العالمية الثانية بعد لقاء ضم 25 دولة سنة 1946 وبأشرت 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 بصفة مراقبين.

1.4.2 تعريف المواصفات القياسية إيزو 9000: يعبر الرقم 9000 عن سلسلة المواصفات التي تختص بإدارة الجودة في التنظيمات المتعددة وتطبق هذه المواصفات على العمليات التشغيلية وليس على المنتج أو الخدمة. (علي، 2001، صفحة 258)

2.4.2 الدولية للتقييس إيزو 9000 إصدار 2015: قامت اللجان الفنية التابعة للمنظمة الدولية للتقييس بإجراء تعديلات في بنية سلسلة المواصفات إذ أصبحت مواصفات إيزو 9000 إصدار سنة 2015 تتألف من:

- إيزو 9001 (2015): أنظمة إدارة الجودة/المتطلبات: وقد سميت هذه المواصفات بمواصفات المطابقة ولعل هذه التسمية تنطلق من المتطلبات الواجب توفرها في أنظمة الجودة.
 - إيزو 9000 (2015): أنظمة إدارة الجودة/الأسس والمصطلحات
 - إيزو 9004 (2009): أنظمة إدارة الجودة/الإدارة من أجل النجاح المستمر
 - إيزو 19011 (2011): إرشادات لتدقيق أنظمة إدارة الجودة
3. شهادة المطابقة إيزو 9001 ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات.
- 1.3 مراحل الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001: إن تأهيل المؤسسة للحصول على شهادة المطابقة للمواصفة العالمية إيزو 9001 تمر بمجموعة من المراحل كمايلي:

- ✓ **مرحلة التحضير:** وتعد المرحلة الأساسية التي تبنى عليها باقي المراحل حيث يتم فيها وضع الخطة المستهدفة لتطبيق المواصفة العالمية إيزو 9000، وعليه فلا بد من أن تبدأ قوية بدعم الإدارة العليا وتنتهي بالقناعة التامة لدى العاملين بأهمية إنشاء وتطبيق نظام الجودة 9000.
- ✓ **مرحلة التقييم:** وفيها يتم تقييم أداء المؤسسة من قبل لجنة الإدارة ويكون التقييم بتوفير المعلومات عن توافق نظام الجودة القائم في المؤسسة مع متطلبات المواصفة الدولية إيزو 9001-2015 من خلال المقارنة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى التحسين والتطوير اللازم للتوافق مع المتطلبات الواردة في المواصفة والتي سيتم إنشاء نظام الجودة وفقا لها (محمد حسن، 2005، الصفحات 15-16).
- ✓ **مرحلة التوثيق:** وتعد من المراحل الأساسية في عملية تطبيق نظام إدارة الجودة، حيث أن المواصفات تشترط المقدر على إثبات نظام مقبول لإدارة الجودة، ولعل أنسب طريقة لإثبات ذلك تكون من خلال أنشطة التوثيق (محمد رضا، 1996، صفحة 297). وعليه فإن التوثيق يعتبر بمثابة الدليل المادي ويعد إلزاميا وذلك بالتحقق من تطبيق نظام إدارة الجودة المعمول به في المؤسسة، ويكون ذلك بكتابة وتوثيق إجراءات المؤسسة وتعليمات العمل والإجراءات التصحيحية والوقائية (محفوظ أحمد، 2004، صفحة 315).
- ✓ **مرحلة التطبيق:** يتم بموجبها تطبيق ما تم توثيقه من إجراءات في المرحلة السابقة.
- ✓ **مرحلة التدقيق والمراجعة:** تعد عملية التدقيق والمراجعة أحد المتطلبات الأساسية لنظام إدارة الجودة إيزو 9001 حيث يعرف تدقيق الجودة بأنه "تقييم مستقل لجودة الخدمة أو المنتج لغرض تحديد ملاءمته للاستخدام ومطابقته للمعايير المحددة". ولعل الغرض من التدقيق والمراجعة لنظام الجودة السائد هو محاولة التغلب أو السيطرة على المشاكل أو العيوب التي قد تظهر خلال عملية الإنتاج (حميد عبد النبي، 2003، صفحة 83)، وتتضمن عملية المراجعة على ما يلي (محمد حسن، 2005، صفحة 20):
- **مراجعة الكفاية:** ويقصد بها مدى كفاية إجراءات ووثائق نظام الجودة المتبع بالمؤسسة لتحقيق متطلبات المواصفة الدولية إيزو 9001.
- **مراجعة الإذعان:** وهي مقياس مدى التزام العاملين بالمؤسسة لتطبيق وثائق المواصفة الدولية إيزو 9001.
- ✓ **مرحلة التسجيل للحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001:** تعتبر عملية تسجيل نظام الجودة والحصول على شهادة المطابقة، مرحلة هامة بالنسبة للمؤسسة، تأتي عقب انتهائها من توثيق النظام وتطبيقه، وتظهر المؤسسة من خلال هذه المرحلة لعملائها وللجهة المانحة للشهادة بعد إختيارها وطلب التسجيل لديها للحصول على شهادة المطابقة بأنها تطبق نظام جودة يتوافق مع متطلبات المواصفة إيزو 9001.

✓ مرحلة الصيانة: بعد حصول المؤسسة على شهادة المطابقة، فإن عليها صيانة هذه الشهادة، وذلك بالحفاظ على نفس المستوى الذي حققته عند حصولها على هذه الشهادة، من أجل ضمان استمرارية التوافق مع المواصفة إيزو 9001. وعليه فإن الجهة المانحة للشهادة (المسجل) تقوم بفحص نظام إدارة الجودة من خلال نوعين من الزيارات: زيارات دورية مجدولة: وتتم كل ستة أشهر وزيارات مفاجئة: وتكون في حالة ورود شكاوي عن عيوب في منتجات المؤسسة (محفوظ أحمد، 2004،، صفحة 317).

2.3 شهادة المطابقة إيزو 9001 وتحقيق الميزة التنافسية:

أصبحت شهادة المطابقة مع مواصفات إيزو 9001 مطلبًا تجاريًا وشرطًا للمنافسة، في ظل اتفاقيات المنظمة العالمية للتجارة وملحقاتها، حيث يؤكد ذلك رائد الجودة جوران " Juran " بقوله "أنت لست مجبرًا على تطبيق الإيزو 9000 لكن بقاءك غير مضمون" (محمد عبد الوهاب، 2002، صفحة 15) .

لذا تتسابق المؤسسات على تحسين مركزها التنافسي من خلال تحقيق عوامل المنافسة المتمثلة أساسًا في الجودة، خفض التكلفة، خفض أزمنا العمليات، الالتزام بمواعيد التسليم، نوع وتوفر الخدمة أو المنتج في الأسواق، ولا شك أن إنشاء وتطبيق نظام فعال لإدارة الجودة (معايير إيزو 9000) يؤدي إلى تحقيق جميع عوامل المنافسة حيث تعد الجودة أحد أهم عوامل المنافسة تؤدي إلى زيادة العائد على المبيعات من خلال تحقيق خصائص تفي احتياجات العميل وهو ما يزيد في رضاه، زيادة الحصص السوقية وبالتالي زيادة المبيعات، كما تؤدي أيضا إلى تخفيض التكلفة من خلال التخلص من العيوب، خفض المعاد تشغيله، خفض الفحوص والاختبارات وبالتالي خفض التكلفة وزيادة الإنتاجية (محمد حسن، 2005، صفحة 5).

تطبق المؤسسات مواصفات إيزو 9000 من أجل تحسين أوضاعها، وذلك بالرفع من مستوى جودة منتجاتها وخدماتها التي تقدمها، وهو ما يساعدها على بناء وتعزيز ميزة تنافسية قوية لها تواجه بها حدة المنافسة وتستغلها في زيادة حصتها السوقية وبالتالي زيادة ربحيتها، كما أن إن تطبيق مواصفات إيزو 9000 والحصول على شهادة المطابقة لا تعني نهاية المطاف بل أنها أساس لتطوير عناصر التكنولوجيا / الصناعة وعناصر المنافسة من خلال إطار تكاملي يصل بالمؤسسة إلى تحقيق التميز والبقاء في السوق

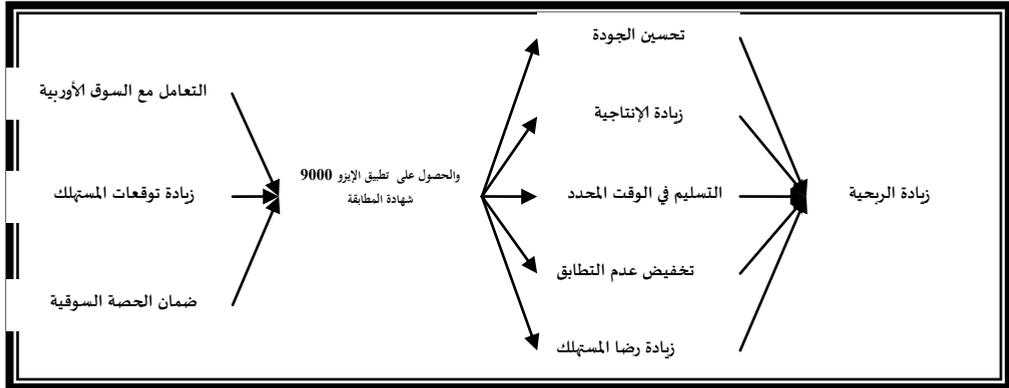
إن الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 يعتبر وجها من الوجوه الجودة، فهو وسيلة لمنهجية العمل وضبطه وتطويره والتقليل من المعيب والحد من تكلفة الإنتاج.

3.3 فوائد تطبيق مواصفات إيزو 9000 والحصول على شهادة المطابقة: تلجأ المؤسسات إلى تبني مواصفات إيزو 9000 رغبة منها في زيادة حصتها السوقية محليا ودوليا وهو ما يؤدي إلى تعظيم ربحيتها ويمكننا تصنيف فوائد ومميزات تطبيق الإيزو 9000 إلى ثلاث فئات وهي كما يلي :

☒ الزبائن: وتتجلى الفوائد من خلال:

- حصولهم على مستوى الجودة الذي يريدونه بشكل دائم ومستمر وبالتالي زيادة ثقة الزبون في المنتجات وخدمات المؤسسة.
 - وسيلة للاختبار بين المؤسسات المتنافسة عند دراسة العروض.
 - وسيلة لتحديد مقدرة نظام الجودة في المؤسسة على تصنيع منتجات تفي بالمطلبات.
- إن العديد من المؤسسات وجدت أن تطبيق مواصفات إيزو 9000 أدى إلى تحسين أوضاعها من خلال تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وخفض من عدم التطابق وزاد من التسليم في الوقت المحدد وزاد من رضا العملاء وأدى كل هذا إلى تحسين الأرباح وكل هذه الفوائد يتم تخفيضها من خلال الحصول على شهادة المطابقة للإيزو ويوضح الشكل التالي فوائد تطبيق معايير إيزو 9000. (سونيا، 2002، صفحة 362).

الشكل 1: فوائد تطبيق معايير إيزو 9000 والحصول على شهادة المطابقة



المصدر: (سونيا، 2002، صفحة 362)

- ☒ المؤسسات: يترتب على تطبيق مواصفات إيزو 9000 من قبل المؤسسات تحقيق فوائد عديدة منها: (مأمون و سهيلا، 1999، صفحة 35)
- تجانس جودة الوحدات المنتجة من خلال تحسين الجودة، تخفيض التكاليف نتيجة الحد من المرفوضات، ومن أعمال التفتيش والاختبار، ومن إصلاح الوحدات المعيبة أي نتيجة الحد من هدر الوقت والمواد والتركيز على متطلبات الزبائن، وتسليمهم المنتجات في الوقت المحدد نتيجة تحسين إنتاجية المؤسسة، وزيادة فاعلية الأنشطة التي يتم تنفيذها فيها وكذا التقرب من الزبائن والمحافظة عليهم، وذلك بتلبية حاجاتهم بشكل مستمر، تحسين جودة المواد الأولية المشتراة من

قبل المؤسسة، من خلال التركيز على عملية تقييم الموردین الفرعيين، واختبارهم بناء على مقدرتهم على تلبية متطلبات المؤسسة وتحسين حجم المبيعات المؤسسة.

استخدام شهادة المطابقة المتحصل عليها من جراء تطبيق مواصفات إيزو 9000 في الحصول على زبائن جدد إضافة إلى ولوج أسواق جديدة وخلق جو من التفاهم بين أفراد المؤسسة وهو ما يخلق جو عمل أفضل ويعزز التواصل بين أقسام المؤسسة.

العاملون في المؤسسة. يوضح الجدول أدناه فوائد تطبيق مواصفات إيزو 9000 بالنسبة للعاملين في المؤسسة مع كيفية الحصول على هذه الفوائد من خلال متطلبات إيزو 9000:

جدول 1: منافع تطبيق إيزو 9000 والحصول على شهادة المطابقة للعاملين

ت	المنافع	كيفية الحصول عليها من خلال متطلبات ISO 9000
1	يزود العاملین بالوسائل التي تمكنهم من أداء مهامهم بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى.	من خلال توفير الموارد المناسبة والتدريب وتعليمات العمل والبيئة الصحية والدافعية.
2	يوفر الوسائل اللازمة لتعريف المهام الصحيحة وتحديدها بطريقة تؤدي إلى إعطاء نتائج صحيحة.	من خلال تخطيط الجودة ووضع الإجراءات والمواصفات والإرشادات التي تساعد العاملين على اختيار الشيء الصحيح لكي يقوموا بأدائه.
3	يوفر وسيلة لتوثيق خبرة المنظمة بطريقة مهيكلية وهذا يؤسس قاعدة لتدريب وتثقيف العاملين وبالتالي تحسين أداءهم.	من خلال توفير مجموعة من الممارسات الرسمية الموثقة دليل الجودة والإجراءات وتعليمات العمل التي ينبغي إعادة النظر فيها بصورة مستمرة وإدامتها وإبقاؤها قيد التنفيذ.
4	يوفر دليل موضوعي يمكن استخدامه لإثبات جودة منتجات وخدمات المنظمة وأن عملياتها هي تحت ضبط المقيمين والزبائن أو من يمثلهم	من خلال تحديد وتعريف وإدامة سجلات جودة لكل عملية.
5	تخفيض حالات التوتر من خلال تحرير المدراء من التدخل المستمر في عمليات المستويات الأدنى.	من خلال تزويد العاملين بالوسائل التي تمكنهم من ضبط عملياتهم.
6	المحافظة على جودة ثابتة للمنتجات أو الخدمات.	من خلال تحديد أي حالة لعدم التطابق أو الانحراف واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة.

المصدر: (محمد عبد الوهاب، 2002، صفحة 64)

4.3 تحديات تطبيق مفاهيم الجودة ومواصفات إيزو 9000: من بين أهم المعوقات التي تحول دون نجاح المؤسسات في تطبيق مفاهيم الجودة نجد:

شهادة المطابقة إيزو 9001 مدخل لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الإقتصادية

* ضعف المتابعة الإدارية على الإدارات والأقسام ونقص الخبرة الإدارية لدى المسؤولين وعدم قدرة بعض الرؤساء والأقسام على اتخاذ القرارات وعدم وجود العامل المناسب في المكان المناسب (محمد بن علي، 2005).

* التسرع إلى تحقيق نتائج سريعة بتقليد تجارب مؤسسات أخرى وعدم إعطاء الأهمية اللازمة للموارد البشرية، عدم القدرة على توفير المعلومات عن الأعمال المنجزة وضعف الاهتمام بالعملاء والموردين وإتباع أنظمة وسياسات وممارسات لا تتوافق مع مدخل الجودة (فريد عبد الفتاح، 1996، صفحة 87).

4. تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 في العالم: تسعى المؤسسات بشتى أنواعها في مختلف دول العالم إلى التسابق للحصول على شهادة المطابقة لنظم إدارة الجودة إيزو 9001 وذلك بتطبيق نظام جودة عالمي يساعدها على تحسين أداءها وبالتالي زيادة القدرة التنافسية والريادة في الأسواق.

1.4 التطور العالمي لتبني لشهادات المطابقة إيزو 9001: وقد عرف تزايداً مستمراً، حيث وصل المجموع العالمي لشهادات المطابقة إيزو 9001/2015 إلى ما يقارب 878664 شهادة سنة 2018 في حين تطور عدد الشهادات الموزعة سنة 2019 لتصل إلى 883521 شهادة موزعة، أما سنة 2020 فوصل عدد شهادات المطابقة إيزو 9001 الممنوحة إلى 916842 شهادة ويمكننا التطرق إلى إنتشار وتطور شهادات المطابقة في العالم للفترة 2015-2020 من خلال الجدول أدناه:

جدول 2: تطور عدد المؤسسات الحاصلة على شهادة المطابقة إيزو 9001 في مختلف دول العالم 2015-

2020

النمو السنوي في عدد الشهادات	تطور عدد المؤسسات الحاصلة على الشهادة	السنوات
-2141	1034180	2015
71757	1105937	2016
50909	1055028	2017
-176364	878664	2018
4857	883521	2019
33321	916842	2020

Source: (The ISO Survey of Management System Standard Certifications(Data per contry and sector), (1999-2017)(ISO9001 Africa)(2018/2019/2020))

ويمكننا توضيح الإنتشار الجغرافي لتطور شهادات المطابقة إيزو 9001 على مستوى العالم فيما يلي

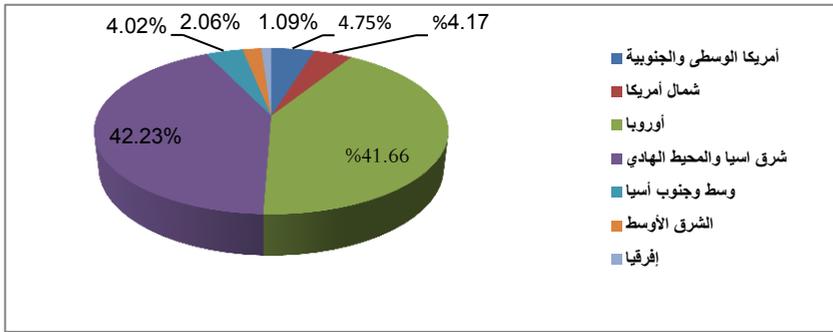
جدول 3: الإنتشار الجغرافي لتطور شهادات المطابقة إيزو9001 على مستوى العالم (2013-2017)

المجموع	الشرق الأوسط	وسط وجنوب آسيا	شرق آسيا والمحيط الهادي	أوروبا	شمال أمريكا	أمريكا الوسطى والجنوبية	إفريقيا	المنطقة / السنوات
1022877	20812	44847	387543	458814	48579	52466	9816	2013
1036321	21335	44790	414801	453628	41459	50165	10143	2014
1034180	22761	40822	422519	439477	46938	49509	12154	2015
1105937	22983	41370	480445	451415	44252	52094	13378	2016
1055028	20421	39887	513742	386009	38218	45541	11210	2017
5254343	108312	211716	2219050	2189343	219446	249775	56701	المجموع

Source: (The ISO Survey of Management System Standard Certifications(Data per contry and sector), (1999-2017)(ISO9001 Africa)(2018/2019/2020))

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكثر المناطق الجغرافية حصولا على شهادة المطابقة للفترة (2017-2013) نجد منطقة شرق آسيا والمحيط الهادي في المرتبة الأولى والتي تضم الدول الأكثر اعتمادا على نظم إدارة الجودة (الصين والهند) تليها المنطقة الثانية أوروبا والتي تضم دولا تدرج ضمن العشر الأوائل الأكثر تطبيقا للإيزو (إيطاليا، ألمانيا، إسبانيا وفرنسا)، بينما تبقى إفريقيا من بين المناطق الأقل إهتماما بنظم إدارة الجودة إيزو 9000 والشكل يوضح نسبة اعتماد هذه المناطق على نظم إدارة الجودة من مجموع الشهادات الموزعة لفترة الدراسة 2017-2013.

الشكل 2: نسب مختلف مناطق العالم من شهادات المطابقة إيزو 9001 الموزعة للفترة (2017-2013)



المصدر: من إعدادنا بالإعتماد على معطيات الجدول رقم 3

5. مقارنة إهتمام المؤسسات الجزائرية بنظم إيزو 9000 بنظيراتها في العالم، إفريقيا والدول العربية: ما يجب الإشارة إليه هو أنه على المؤسسات الجزائرية أن تتسلح بتطبيق نظم إدارة الجودة الإيزو 9000، ليس

شهادة المطابقة إيزو 9001 مدخل لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية

فقط باعتباره شهادة أو جواز سفر للمنتجات لتخطي الحدود الدولية، بل لكونها آلية تساعد المؤسسات على إصلاح نفسها وتطوير أدائها وتحقيق أهدافها ومسايرة التطورات الراهنة. 1.5 تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 في الجزائر: بدأت المؤسسات الجزائرية تولي اهتماما كبيرا لشهادة المطابقة إيزو 9001، باعتبارها معيارا للمنافسة في التجارة الدولية، وتمكن المؤسسة من كسب مكانة في السوق الداخلي والخارجي، غير أن تطبيق المؤسسات الجزائرية لمعايير الإيزو والحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 مازال ضعيفا وبعيد عن التطلعات وهو ما سنستعرضه في الجدول التالي والذي يبين لنا تطور عدد شهادات المطابقة إيزو 9001 خلال (2015-2020):

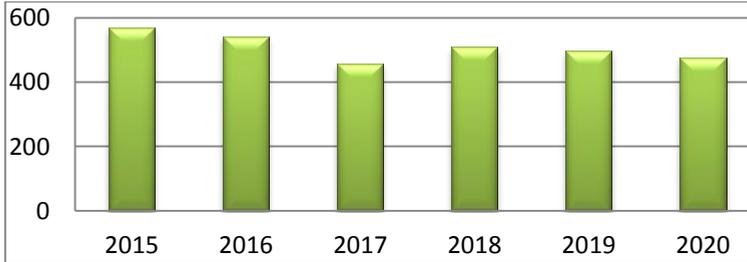
جدول 4: تطور عدد شهادات المطابقة إيزو 9001 في الجزائر للفترة (2015-2020)

السنوات	تطور عدد المؤسسات الحاصلة على الشهادة	التمو السنوي في عدد الشهادات
2015	569	197
2016	543	-26
2017	458	-85
2018	509	51
2019	499	-10
2020	477	-22

Source: (The ISO Survey of Management System Standard Certifications(Data per contry and sector), (1999-2017)(ISO9001 -Africa)&(2018-2019-2020))

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن سنة 2015 سجلت أكبر عدد من المؤسسات الحاصلة على شهادة المطابقة بـ 569 مؤسسة حاصلة على شهادة المطابقة إيزو 9001/2015 تليها سنة 2016، والشكل أدناه يوضح تطور عدد شهادات المطابقة إيزو 9001:

الشكل 3: تطور عدد شهادات المطابقة إيزو 9001 في الجزائر للفترة (2015-2020)



المصدر: من إعدادنا بالإعتماد على معطيات الجدول 4

2.5 تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 في الجزائر مقارنة بدول العالم: وفقا لتقارير السنوات الأخيرة لمنظمة إيزو ISO، تم إحصاء المجموع العالمي لشهادات المطابقة إيزو 9001/2015 حيث بلغ عدد

شهادات المطابقة الموزعة لسنة 2020 حوالي 916842 شهادة، وهو ما يقابله 477 شهادة من نصيب المؤسسات الجزائرية بنسبة مئوية تكاد تكون منعدمة 0.05% من إجمالي عدد الشهادات الممنوحة عالميا لسنة 2020، ولتوضيح حصة شهادات المطابقة الموزعة في الجزائر من الشهادات الممنوحة على المستوى العالمي نستعين بالجدول التالي الذي يبين تطور نسبة شهادات المطابقة في الجزائر من إجمالي نمو وتطور عدد شهادات المطابقة إيزو 9001 في العالم للفترة 2015-2020 جدول 5: تطور نسبة شهادات المطابقة إيزو 9001 في الجزائر من إجمالي عددها في العالم للفترة 2015-

2020

السنوات	تطور عدد الشهادات في العالم	تطور عدد المؤسسات الجزائرية الحاصلة على الشهادة	نسبة شهادات المطابقة المحصلة في الجزائر إلى عدد الشهادات المحصلة في العالم
2015	1034180	569	0.05%
2016	1105937	543	0.05%
2017	1055028	458	0.04%
2018	878664	509	0.05%
2019	883521	499	0.06%
2020	916842	477	0.05%

المصدر: من إعدادنا بالإعتماد على معطيات الجدول 2 و 4

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسب تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 في الجزائر مقارنة بدول العالم هي نسب ضئيلة أو شبه منعدمة، ولعل السبب في ذلك يعود كون الجزائر من بين الدول النامية ولا وجود لمؤسسات إقتصادية كثيرة. وهذا بالرغم من الجهود المنتهجة في الجزائر في سبيل ذلك كإنشاء المعهد الجزائري للتقييس IANOR وإستحداث الجائزة الجزائرية للجودة. 3.5 تطور شهادات المطابقة في الجزائر مقارنة ببعض الدول العربية: إن تبني نظم إدارة الجودة إيزو 9000 في الدول العربية تكاد تكون ضئيلة مقارنة بمثيلاتها في دول العالم فهي متأخرة في مجال تبني نظم إدارة الجودة إيزو 9000 وهو ما يوضحه الجدول أدناه:

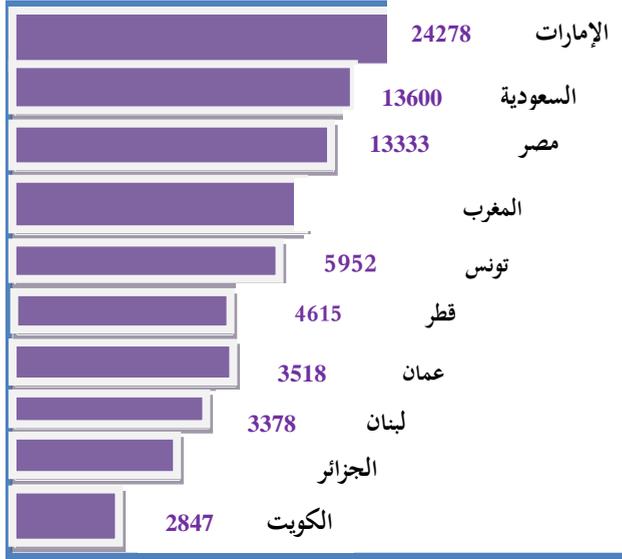
جدول 6: تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 في الدول العربية للفترة 2015-2020

الإجمالي	2020	2019	2018	2017	2016	2015	السنوات الدولة
3055	477	499	509	458	543	569	الجزائر
13333	1839	2271	1936	2116	2687	2484	مصر
6436	1099	1066	921	857	1524	969	المغرب
5952	1077	1105	938	811	1023	998	تونس
4615	887	827	625	785	809	682	قطر
13600	1988	2206	1796	2233	2353	3024	السعودية
24278	3625	3839	3311	3876	4682	4945	الإمارات
2847	584	587	498	427	407	344	الكويت
3378	529	576	621	539	482	631	لبنان
3518	587	636	511	667	579	538	عمان
81012	12692	13612	11666	12769	15089	15184	الإجمالي

المصدر: من إعدادنا بالإعتماد على: (The ISO Survey of Management System Standard Certifications(Data: per contry and sector), (1999-2017)(ISO9001 -Africa)&(2018-2019-2020))

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن الإمارات العربية المتحدة تأتي في صدارة الدول العربية حصولا على شهادة المطابقة إيزو 9001 خلال الفترة 2015-2020 تليها السعودية و مصر في المرتبة الثانية والثالثة تواليا أما الجزائر فجاءت في المرتبة التاسعة عربيا من حيث أكثر الدول حصولا على شهادة المطابقة إيزو 9001 والملاحظ أن الدول العربية متأخرة في مجال تبني شهادة مطابقة الجودة إيزو 9001 بالمقارنة مع الدول المتقدمة، فمثلا سنة 2020 بلغ عدد شهادات المطابقة المحصل عليها في مؤسسات وهيئات الدول العربية مجتمعة بـ 14113 شهادة من إجمالي الشهادات الممنوحة بالعالم لسنة 2020 والمقدرة بـ 916842 شهادة، إذ لا يتعدى ذلك نسبة (1.54%) وهي نسبة قليلة جدا تعكس عدم إهتمام مؤسسات الدول العربية بنظم إدارة الجودة إيزو. وفي مايلي ترتيب العشر دول الأوائل عربيا في الحصول على شهادات المطابقة إيزو 9000

جدول 7: الدول العشر الأوائل عربيا في الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 للفترة 2015-2020.



المصدر: من إعدادنا بالإعتماد على معطيات الجدول 6

4.5 تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 في الجزائر مقارنة بالدول الإفريقية: كما سبق وشرنا إليه تبقى إفريقيا من أضعف المناطق حصولا على شهادة المطابقة إيزو 9001 مقارنة بمناطق أخرى في العالم بالرغم من أن شهادات المطابقة عرفت تطورا وتزييدا في بعض الفترات، حيث كان أعلى عدد شهادات مطابقة محصل ذلك المسجل سنة 2016 بـ 13378 شهادة ويمكننا التطرق إلى نمو شهادات المطابقة في إفريقيا من خلال الشكل:

الشكل 4: تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 في إفريقيا للفترة 2015-2020



المصدر: من إعدادنا بالإعتماد على تقارير المنظمة الدولية للتقييس (1993-2017) (2018-2019-2020)

إن ما يمكن الإشارة إليه هو أن تطبيق الدول الإفريقية لمعايير الإيزو 9000 تعد ضعيفة مقارنة بدون العالم غير أننا ومن خلال نمو شهادات المطابقة إيزو 9001 يمكننا الإشارة إلى تزايدها في أفضل عشرة دول إفريقية بما فيها الجزائر للفترة 2015-2020

شهادة المطابقة إيزو 9001 مدخل لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية

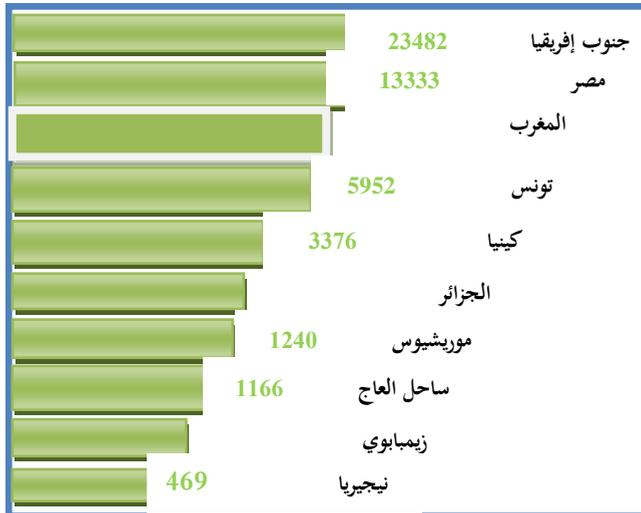
جدول 8: الدول العشر الأوائل إفريقيا في الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 للفترة 2015-2020

الدول السنوات	إفريقيا أفريقيا	مصر	تونس	المغرب	كينيا	الجزائر	موريشوس	نيجيريا	ساحل العاج	زيمبابوي
2015	4346	2484	998	969	656	569	239	59	162	130
2016	4761	2687	1023	1524	675	543	237	79	174	140
2017	4255	2116	811	857	593	458	203	92	206	149
2018	3257	1936	938	921	554	509	185	85	179	128
2019	3464	2271	1105	1066	442	499	198	77	218	155
2020	3399	1839	1077	1099	456	477	178	77	227	6
المجموع	23482	13333	5952	6436	3376	3055	1240	469	1166	708

المصدر: من إعدادنا بالإعتماد: (The ISO Survey of Management System Standard Certifications(Data per country and sector), (1999-2017)(ISO9001 Africa)(2018/2019/2020))

بالتطرق إلى معطيات الجدول أعلاه والذي تضمن ترتيب أفضل عشر دول إفريقية من حيث الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 للفترة من 2015-2020، نلاحظ أن جنوب إفريقيا تصدر الدول الإفريقية الأكثر حصولا على شهادة المطابقة إيزو 9001 بـ 23482 شهادة مطابقة تليها مصر، المغرب، تونس وكينيا تواليا لتأتي الجزائر في المرتبة السادسة إفريقيا من حيث المؤسسات الحاصلة على شهادة المطابقة إيزو 9001 بـ 3376 مؤسسة حاصلة على شهادة المطابقة إيزو 9001 ونستطيع القول أن الجزائر والمؤسسات الاقتصادية الجزائرية مازال إقبالها ضعيفا في تبني نظم إدارة الجودة مقارنة بالدول الإفريقية.

جدول 9: الدول العشر الأوائل إفريقيا في الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 لسنة 2015-2020.



المصدر: من إعدادنا بالإعتماد على معطيات الجدول 9

5.5 تطور شهادات المطابقة في الجزائر نسبة إلى تطور شهادات المطابقة إيزو 9001 عربيا وإفريقيا: لتوضيح نسبة شهادات المطابقة في الجزائر من إجمالي نمو وتطور عدد شهادات المطابقة إيزو 9001 في العالم العربي وإفريقيا نستعين بالجدول التالي الذي يوضح ذلك خلال فترة الدراسة 2015-2020:

جدول 10: النسب المئوية للمؤسسات الجزائرية من شهادات المطابقة إيزو 9001 المحصلة إفريقيا والوطن العربي للفترة 2015-2020

السنوات	نسبة شهادات المطابقة المحصلة في الجزائر إلى عدد الشهادات المحصلة في الوطن العربي	نسبة شهادات المطابقة المحصلة في الجزائر إلى عدد الشهادات المحصلة في إفريقيا
2015	% 3.25	% 4.68
2016	% 3.34	% 4.05
2017	% 3.32	% 4.08
2018	% 3.97	% 5.08
2019	% 3.33	% 4.54
2020	% 3.37	% 4.84

المصدر: من إعدادنا بالإعتماد على معطيات الشكل 03، الجدول 7

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسب الحصول على شهادات المطابقة إيزو 9001 في الجزائر هي نسب متواضعة وضعيفة مقارنة ببعض الدول العربية وإفريقية وبالتالي المؤسسات الجزائرية مازالت بعيدة عن تطبيق وإرساء نظم إدارة الجودة إيزو 9000 مقارنة بنظيراتها في إفريقيا أو حتى في الدول العربية وهذا بالرغم من أن جهود الإصلاحات المنتهجة في الجزائر بسن القوانين والتشريعات وإستحداث الهيئات ساهمت في تزايد المؤسسات الحاصلة على شهادة المطابقة ولوبنسب ضئيلة، إلا أن جهودا كثيرة يجب أن تبذل في سبيل التوعية بضرورة تبني نظم إدارة الجودة من قبل المؤسسات الجزائرية لما لها من فوائد جراء تطبيقها.

6. خاتمة:

أصبح لمفهوم الجودة في الآونة الأخيرة دلالات إستراتيجية، وأصبح تبنيها في المؤسسات إلزامية لضمان الاستمرارية والبقاء، ولعل السرعة التي انتشر بها هذا المفهوم توجي إلى ما ينتظر المؤسسات من تنافس حاد وسباق محفوف بالمخاطر، لاسيما في ظل التحديات والرهانات التي تفرضها العولمة وتأثيراتها على المؤسسات وهو ما يدعو إلى التفكير في الآليات والتقنيات التي من شأنها تحسين الجودة وتحقيق التميز والبقاء وعليه فإنه لا مفر للمؤسسات إلا بتهيئة نفسها للتصدي لما يجري من تغيرات،

وطبعا كل ذلك على أن يكون تحسين الجودة من خلال تطبيق مواصفات إيزو والحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 هو الخيار في هذه المواجهة.

نتائج إختبار الفرضيات:

بالنسبة للفرضية التي تم إقتراحها في بداية الدراسة فقد توصلنا إلى تأكيد: أن الحصول على شهادة المطابقة للمواصفات الدولية إيزو 9001 تعطي الثقة والضمان للمستهلك في نظام جودة المؤسسة، كما أنها تعتبر ميزة تنافسية تستطيع المؤسسات من خلالها الحصول على حصص سوقية وغزو الأسواق العالمية والتي أصبح يشترط فيها الحصول على شهادة المطابقة، كما أن لها دور أساسي في كفاءة العمل الإداري، ففي المعيار للحكم على نتائج العمل الذي يقاس به مدى رضا العملاء، عما يقدم لهم من خدمات ومنتجات، كما أنها جهد متواصل من أجل التجديد المستمر والتطوير من خلال نشر ثقافة الجودة بالمؤسسة وتنمية الوعي بها بغرض بناء سمعة طيبة تجعلها تحضى بالتقدير والاحترام المحلي والاعتراف العالمي، وتمكنها من ولوج الأسواق العالمية، كما أنها تعد ميزة تنافسية .

نتائج الدراسة: و من خلال دراستنا لهذا الموضوع يمكن إستخلاص النتائج التالية:

- الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 يوفر الضمان للعملاء بأن السلعة أو الخدمة قد أنتجت بطريقة تلي متطلباته.
- الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 يعد ميزة تنافسية وهي وجه من وجوه الجودة.
- إن ضعف تطور شهادات المطابقة 9001 وعدم الإهتمام بها في الجزائر راجع إلى غياب الوعي والفهم غير الصحيح لمتطلبات الإيزو 9000.
- إن الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 يمكن المؤسسات من غزو أسواق يشترط فيها الحصول على شهادة المطابقة وهي بذلك تساهم في الحصول على حصص سوقية أكبر.
- توصيات الدراسة: على ضوء النتائج السابقة فإنه على المؤسسات أن تدرك بأن تطبيق الإيزو و الحصول على شهادة المطابقة إيزو 9001 ما هو إلا مرحلة لتهيئة المؤسسة وتأهيلها لبرامج أخرى كإدارة الجودة الشاملة. وأن لا تعتبر شهادة المطابقة هو طموحها النهائي، حيث أن الشهادة لا تمثل النجاح النهائي وضرورة تقصي رغبات الزبائن وتطلعاتهم مع تلبيةها حاضرا ومستقبلا.

7. قائمة المراجع:

1.7 المراجع باللغة العربية

- السلطي مأمون، وإلياس سهيلا. (1999). *دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة*. دار الفكر بيروت، لبنان.
- السلمي علي (2001). *تطور الفكر التنظيمي*، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر

- الطائي وآخرون، حميد عبد النبي. (2003). *إدارة الجودة الشاملة* (الطبعة الأولى)، دار الورق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- العزاوي محمد عبد الوهاب. (2002). *أنظمة إدارة الجودة والبيئة، ISO9000,ISO14000* (الطبعة الأولى)، دار وائل للنشر، الأردن.
- جودة محفوظ أحمد، (2004) *إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات* (الطبعة الأولى) دار وائل للنشر، الأردن.
- حيدر معالي فهمي، (2002)، *نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية*، الدار الجامعية للنشر القاهرة، مصر.
- خليل نبيل مرسي (1996) *الميزة التنافسية في مجال الأعمال*، الدار الجامعية للنشر الإسكندرية، مصر.
- رياض محمد حسن، (2005) *دليل تأهيل المؤسسات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة: المواصفات العالمية إيزو 9000، إصدار 2000*، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- زين الدين فريد عبد الفتاح، (1996)، *إدارة الجودة الشاملة* (الطبعة الأولى)، دار الكتاب، كلية التجارة جامعة الزقازيق مصر.
- محمد البكري سونيا، (2002)، *إدارة الجودة الكلية*، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر.
- شندي محمد رضا. (1996) *الجودة الكلية الشاملة والإيزو 9000 بين النظرية والتطبيق* (الطبعة الأولى) ، الناشر بيمكو مصر.
- 2.7 المؤلفات والرسائل
- عمار بوشناف، (2002) *الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية: مصادرها، تنميتها وتطويرها*، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، الخروبة.
- 3.7 الجرائد والدوريات:
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية (2005)، *مرسوم تنفيذي رقم 05-465 المتعلق بتقييم المطابقة*. العدد (80)، الجزائر
- 4.7 مواقع الإنترنت:
- الغامدي محمد بن علي (2005). *مفاهيم الجودة أساس لتوحيد الجهود*. تاريخ الإسترداد 08 10 2022، من <http://www.mmsec.com/m3-files/jawda3>
- *مستويات الجودة* (2006)، تاريخ الإسترداد www.jeddahedu.gov.sa/developer/iso 2022.10.02

- ماجد حسن (2007). بحث كامل عن إدارة الجودة الشاملة ومنظمة المعايير الدولية. تاريخ الاسترداد 14 08 2022، من [http://: www.tkne.net/vb/shothred.dhp](http://www.tkne.net/vb/shothred.dhp)

5.7 المراجع باللغة الأجنبية

- Alain,c.(2001).*gestion de production* (éd.11^{ème}).Paris: les édition d'organisation .
- Robert, h., & Johenson, M. (1992). *Conception de la qualité* (éd. 1ère édition). paris.
- *The ISO Survey of Management System Standard Certifications(Data per contry and sector)*. ISO.((1999-2017)(ISO9001 -Africa)&(2018-2019-2020)).