المجلد 3/ (ديسمبر2019)
العدد 2
ص.ص:20-36

معوقات ومشاكل تطبيق نظام الإيزو 9000 في المؤسسات الجزائرية.

(دراسة تحليلية تصورية)

Barriers and pitfalls of ISO 9000 Applications in Algerian companies analytical approach

علي صادقي [1] * جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، alisadki75@gmail.com

حسن معاش [2] جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، hassandzsport@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2019./12/02؛ تاريخ النشر: 2019./12./31

ملخص:

إدارة الجودة الشاملة منذ عقد من الزمان وهي نظام مهيكل وذو اهمية بالغة ومفيد لزيادة القدرة التنافسية للشركات، من خلال تحسين العمليات مع التركيز بشكل خاص على العملاء؛ ومن بين جميع المنهجيات، تعد شهادة الأيزو 9000 واحدة من أكثر الأساليب شيوعاً والمعترف بها لفوائد الشركات التي تقرر تنفيذها، وقد أجريت العديد من الدراسات في الأدبيات المختلفة، التي استعرضت بعض الآثار الهامة للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي *ISO 9000* على أداء الشركات، نظراً للعدد الكبير من الأعمال، هناك حاجة إلى تصنيف التأثيرات الرئيسية لهذا النظام على الأداء الاداري الحقيقي؛ يسمح هذا التحقيق النظري لنظام الايزو بتحديد الأبعاد الرئيسية المؤثرة على أداء الشركات الجزائرية؛ وعلاوة على ذلك، يتم عرض الحواجز والعثرات لنجاح شهادة *ISO 9000*، وتقديم تفاصيل للتغلب على هذه القضايا.

كلمات مفتاحية: معوقات، مشاكل، نظام الايزو 9000، مؤسسات جزائرية.

Abstract:

Total quality management is from a decade an important and useful organizational system for increasing companies' competitiveness, by optimizing processes with a particular focus on the customer. Among all the methodologies, ISO 9000 certification is one of the most common and recognized approaches for the benefits of the companies that decide to implement it. Several studies have been conducted in literature, presenting some important impacts of the ISO 9000 on the companies' performances. Due to the vast number of works, a classification of the main impacts of ISO 9000 on the principle business performances is needed. This theoretical investigation allow

the authos to identify the main impacting dimensions of ISO 9000 on the performances of the algerian companies. Moreover the barriers and pitfalls for a successful ISO 9000 certification are presented, furnishing details for overcome these issues.
Keywords: Barriers and pitfalls; ISO 9000 system; institutions.

مقدمة:

إن المؤسسات على اختلاف أشكالها وأحجامها وطبائع تسييرها عبارة عن كينونة ونظم اجتماعية يجري عليها ما على الكائنات البشرية فهي تنمو وتزدهر وتتطور وتواجه العديد من التحديات والمشكلات وتصارع وتتكيف، وتتغير حتى يصبح التغير ظاهرة صحية وطبيعية تواجهها كل منظمة، وهي بذلك في ديمومة التحرك والانتقال من مرحلة لأخرى.

إن المنظمات لا تتغير من أجل التغيير نفسه، بل تتغير لأنها جزء من عملية تطوير واسعة ولأنها يجب عليها أن تتفاعل مع المتغيرات والمتطلبات والضرورات، والغوص في البيئة التي تعمل بها وتتغير لكي تنافس غيرها من المنظمات وتتغير لكي تبقى وتستمر حيث أنه بدون عملية التغيير لن تستطيع هذه المنظمات أن تنافس المنظمات الأخرى التي تتطور وتتغير وتتكيف مع ما يستجد من تقنيات ووسائل جديدة حيث أن هذه المنظمات مجبرة أن تتكيف وتتأقلم مستخدمة التقنيات الحديثة التي أصبحت مهيمنة ومنتشرة بشكل واسع وبهذه الطريقة فإنها تعمل على تغيير البيئات المحلية والإقليمية والعالمية.

ومن أجل أن تحافظ المنظمات على بقاءها واستمرارها فهي تسعى جاهدة لإدخال مجمل التغيرات والمقاربات التغييرية كمدخل إعادة الهندسة أو ثقافة المؤسسة، أو مدخل إدارة الجودة الشاملة وكل هذه المداخل المعاصرة هي متغيرات تساهم في عمليات التغيير الجذري، لهذا فهي تتطلب إدارة للتغيير تكون صلبة وقادرة على مجابهة الظروف المحيطة والمؤثرة على التغيير كمقاومة التغيير وعرقلة هذه المداخل.

إن أنظمة إدارة الجودة العالمية متعددة الأبعاد وذات أثر فعال في تحقيق التطوير والتحسين المستمر للمنظمات الإنسانية الهادفة، وقد أثبتت برمتها فاعلية في تنمية وتطوير المنظمات التي طبقتها داخل البلدان التي نشأت فيها وخارجها من الدول التي تبنت تطبيقها

والالتزام بالمواصفات المعتمدة من قبلها، وقد شكلت دورًا مهمًا في تطوير سبل الأداء الفعال لهذه المنظمات، وقد تزايد أثرها في الحقب الزمنية المعاصرة، مما أدى بالكثير من المنظمات للمضي قدمًا نحو تفعيل الجودة سواء على الصعيد الإنتاجي أو الخدمي.

وعلى اعتبار موضوع بحثنا يندرج ضمن تصورات علم الاجتماع التنظيم، فإن المنطلقات الفكرية والمعرفية لموضوع الإيزو 9000، قد تتجه من الجانب الاقتصادي الإنتاجي إلى منظور سوسيو ثقافي، يفسر هذا المفهوم تفسيرا ضمن مقاربات التبعية المتبادلة للعناصر المتفاعلة في النظام، لأن هذا الأخير لا يكتب له البقاء والاستمرار بدون أن يكون قابلا لتفسير الأبعاد الاجتماعية لتطبيق نظام الإيزو.

إنّ تطبيق وتنفيذ أي نظام من أنظمة إدارة الجودة العالمية بفعالية من قبل أي مركز نشاط إنتاجي أو خدمي، أو الحصول على شهادة مطابقة معتمدة دوليا، يؤدي إلى اعتماد هذا المركز عالميا وزيادة الثقة بجودة نشاطه وأدائه، إلاّ أن استمرار أي كيان بالمحافظة على اعتماده الدولي منوط بمدى التزامه ومواصلة التحسين والتطوير المستمر والوفاء بمتطلبات نظام الإدارة المرتبط بمعايير الإيزو 9000.

وبما أن دراستنا تتناول معوقات ومشاكل نطام الإيزو في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، فإننا سنحاول تسليط الضوء على عناصر أساسية في هذا النظام من خلال تفسير وتحليل المداخل الفكرية للموضوع، ومن ثم نعرج على المتطلبات الأساسية للإيزو 9000 سواء 9001 إصدار 1994 أو 9001 إصدار 2000 أو 9001 إصدار 2008 أو الإصدار الأخير للإيزو 9001 إصدار 2015، وهو آخر ما وصلت إليه منظمة التقييس العالمية، في انتظار الإصدار القادم، كما سنحاول في هذه الدراسة التطرق إلى المشاكل والصعوبات التي تواجه تطبيقه وكذا بعض الانتقادات الموجهة لهذا النظام، بدون أن نستثني التجربة الجزائرية من خلال أنظمة التقييس العالمية من خلال IANOR المعهد الجزائري للتقييس والمعايير.

ومن هنا ومن هذا المنطلق نطرح التساؤل التالي:

ما هي معوقات ومشاكل تطبيق نظام الإيزو 9000 في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

1- الإطار النظري للدراسة:

1.1- تعريف نظام الإيزو 9000:

هي المواصفة القياسية النابعة من المنظمة العالمية للتقييس ISO "International, For Standardization, Organization" " بأن الإيزو لما يرتبط بالجود، فهو " جملة الخصائص الكلية التي يحملها المنتج / خدمة ، و قابلية لتحقيق الاحتياجات و الرضا و المطابقة للغرض" (ISO 9000, 2000)

وتعرف أيضا بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة، وهي القدرة التي يتضمنها المخرج (Out Put) (المنتج أو الخدمة) من صفات كميّة، ونوعية تحقق إرضاء العميل، بالإضافة إلى ما تتضمنه من انخفاض نسبة العيوب، والتلف والفاقد، وإعادة التشغيل والحاجة إلى الاختبارات، والتفتيش، وبهذا تصبح هي النجاح في تنمية المخرجات، وتحسينها باستمرار بما تعني من أشياء مختلفة لكل عنصر أو نظام للمنتج أو الخدمة (جودة، 2005، ص ص12-15)

وهذا المفهوم النظامي هو الهدف المرجو، أو المنشود من خلال دراستنا أي الوصول الى تحديد لعناصر نظام الجودة، وأهدافه من خلال نظام الإيزو 9000.

إن موضوع المواصفات هو موضوع متشعب، كما أن المواصفات الدولية الإيزو 9000 هي ليست عبارة عن منتج أو أجهزة مادية أو برمجيات، كما أنها ليست آراء تمثل وجهات نظر جملة من الباحثين لكي يتم الاتفاق أو الاختلاف معها، بل هي تمثل دليلا للإرشادات اللازمة لعملية تحسين الجودة والتي تنبغي أن تزرع داخل الشركة وكاستراتيجية عندما تتخذها الشركة، وتمنح على ضوئها شهادة الإيزو، والتي لا تعني بأن الشركة أو المنظمة تقوم بعملية التصميم مرورا بعمليات الإنتاج ومن ثم بخدمات ما بعد البيع أو القيام ببعض هذه العمليات، "بل أنّ الحصول على شهادة الإيزو تعني بأن الشركة تفعل ما تقوله، وتعمل من خلال الإجراءات المعمول بها للدخول إلى الأسواق العالمية" (علوان، 2013، ص212)

تمثل المواصفات القياسية ايزو 9000، الحد الأدنى من المتطلبات التي ينبغي على المنظمة الالتزام بها أو توفيرها، فمن خلال الإيزو 9000 يمكن تقييم الشركة بصفة دورية وعلى أساس معيار موحّد.

2- التطور التاريخي للاهتمام بالمعايير القياسية:

إن حروف كلمة الإيزوISO، مشتقة من الكلمة اليونانية ISOS، معناها مكافئ أو مناظر ومن ثم فهي معيار يفيد نظام الجودة في منظمة ما، كما أن حروف ISO تعني المنظمة العالمية للتقييس(مصطفى، 2005، ص157) The International Organization For Standardization، حيث تأسست هذه المنظمة في 1946 وتقع في سويسرا، ومكونة من الدول التي تتبنى مواصفات المقاييس العالمية، وهي مكونة من أكثر من 90 تسعون دولة (Handbook of Quality,1992, P16)، أما المسمى المشهور للإيزو 9000 أو 5750 BS أو 29000Bn وهي في الحقيقة مسميات مختلفة لنفس الشيء لكن في دول مختلفة، ولقد سمحت منظمة الإيزو لكل دولة أن تصدر مواصفاتها المحلية المقابلة للإيزو.

تاريخيا، يمكن القول بأن البدايات المتعلقة بهذا الاتحاد (ISO) هو بمثابة اتحاد كانت حينما احتاجت وزارة الدفاع البريطانية خلال فترة الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي، لضمان توكيد المعدات والأسلحة التي يتم توريدها بواسطة الشركات الاقتصادية المختلفة.

فقد شرعت بإنشاء مواصفات الدفاع، حيث أنّها تتضمن الإجراءات المتعلقة بتوكيد وضمان الجودة التي ينبغي أن يلتزم بها المصممون والموردون للأجهزة والمعدات الحربية، وقد حصل خلال السبعينيات أن تم دمج مواصفات الدفاع مع مواصفات الحلفاء حلف الأطلنطي NATOلضمان وتوكيد الجودة الخاصة بالمعدات، ومنه ثم استحداث مواصفات تتعلق بالمنتجات في بريطانيا وكانت تسمى BS5750 وذلك في عام 1979، ومثلت قاعدة رصينة في التوجه العالمي لإعداد المواصفات، ومن هنا قد تم في 1987 الشروع بإصدار المواصفة الدولية للجودة ISO 9000، وهي مطابقة تماما للمواصفة البريطانية، وفي عام 1994 تم تعديل المواصفة على النحو ISO 9000 BS/En تأكيدا لإرجاعها لأصلها البريطاني

وإضافة البعد الأوروبي EN، ومن ذلك التاريخ سارعت الدول لاستحداث واستعمال تطبيقات واستعمالات المواصفات القياسية لهدف اقتصادي بحث، ولكي تجعل من هذه المواصفات تتماشى مع متطلبات استخدامها في مختلف المجالات التطويرية، وقد نالت هذه المواصفات أهمية كبيرة في مختلف المجالات والميادين، حيث برزت إصدارات جديدة تتماشى وظروف التغيير الحادثة على المستوى المحلي والإقليمي وحتى الدولي ومن بينها إصدار 1994، 2000، 2008 (GIESEN, 2013, PP08-09)

وهناك أيضا الهيئات المشهورة عالميا والمكلفة بإصدار معايير تتواءم مع ظروف الجودة والمعايير الأكثر تطورا على المستوى العالمي ومن بينها.

الجمعية الفرنسية للمعايير	AFNOR	Association Française de Normalisation
المعهد الأمريكي الوطني للمعايير	ANSI	American National Standards Institute
المعهد البريطاني للمعايير	BSI	British Standards Institute
المعهد الألماني للمعايير	DIN	DeutcheInstitut Fir Normung

أما على المستوى المحلي نجد المعهد الجزائري للمعايير (Institut Algérien de Normalisation)

3- أهمية نظام الإيزو 9000:

لقد أصبح واضحا أن أغلب الموردين عالميا يطلبون رقم التسجيل في الإيزو، وهو الأمر المهم في تعامل المؤسسات المختلفة مع مورديها، حيث أن المنظمة التي تم منحها شهادة الإيزو تتسم بالثقة من قبل العملاء والموردين، أما المؤسسات التي لا تمنح لها هذه الشهادة فغالبا ما ينظر إليها بأن منتجاتها على درجة متدنية من الجودة (كورتل وكحيلة، 2012، ص205)، كما أن مواصفات الإيزو يتم تطبيقها على العمليات التصنيعية والخدمات، ويتم تطبيقها على الأفراد العاملين والوظائف وكذا البيئة المحيطة أو بيئة العمل.

إن الحصول على شهادة المطابقة ISO9000 من شأنه أن ينتج للمنظمة المعنية، بدخول الأسواق المحلية والدولية وتمكينها من المنافسة، ومن جهة أخرى أهمية الحصول

على الإيزو تتجلى أيضا في تطوير الأداء لدى المنظمة، كما أنها تساعد في تحديد وتوكيد أنظمة ضمان الجودة بالنسبة لكل أصحاب المصلحة StackHolder(الموردون، الزبائن، الدولة، العملاء،...الخ)

كما يعدّ نظام الإيزو وسيلة مشجعة لإبرام الاتفاقيات التعاقدية وتسهيل مهام المنظمة، وكي نوضح الأهمية النسبية لنظام الإيزو من حيث التطبيق يفترض ما يلي:

- تحقيق أسس ثابتة للجودة على المستوى العالمي.

- تحقيق الأرباح المستهدفة من قبل المنظمات المختلفة مما يؤدي إلى رواج السلع والخدمات.

- توفير لغة ومصطلحات مشتركة وواضحة على الصعيد الدولي.

- إطالة العمر الاقتصادي للمنظمة في الأسواق من خلال تزايد الثقة بالمنتجات المقدمة"(حمود، 2010، ص59).

كما أنّ إدخال المبادئ الفكرية للجودة في تعديل ISO9000V2000 حقق أبعاد هادفة في تطوير بعض المواصفات، كرفع كفاءة وفعالية الأنشطة التشغيلية والعمليات الإنتاجية إضافة إلى تنمية ثقة المتعاملين مما يدفع على زيادة الولاء والانتماء للمنظمة، وهناك أيضا أهمية أخرى لتطبيق نظام الإيزو 9000 ، تتبلور في الجانب الاقتصادي والإداري مثل تقليل التكاليف من خلال التقليص الفعال من التلف والفاقد وإعادة التصنيع، كما يسهم نظام الإيزو 9000 في تحقيق مفهوم المساهمة الفاعلة لجميع الأفراد، وكذا مسؤولي الجودة ومن جانب اجتماعي تتجلى الأهمية في تنمية روح التفاعل الجماعي وروح العمل كفريق منسجم ومتناسق وتوفير سبل الرقابة الذاتية.

4- خصائص نظام الإيزو 9000:

يجمع مجمل مفكري الجودة وأنظمة المطابقة، أن السنوات القادمة قد تكون سنوات توكيد وضمان الجودة، ومن السمات التي تتوافر في سلسلة المواصفات القياسية ISO9000 اعتمادها على مصطلحات عامة يمكن تطبيقها في مختلف مجالات النشاط

الإنتاجي والخدمي، كما أنها تتضمن إرشادات وتوجيهات عامة قادرة على تحقيق ضمان الجودة وتوكيدها، وهذا ضمن إطار الجودة الشاملة التي هي المحرك الرئيسي للأنشطة الاقتصادية والوسيلة الهادفة لتحول الأسواق العالمية بثقة عالية.

كما أن نظام المواصفات القياسية الإيزو 9000 من شأنه أن يسهم في بناء منظمة قادرة على ترصين حقيقة أساسية أنّ أي عمل أو أداء إنتاجي أو خدمي يتم تأديته وتنفيذه بواسطة أسلوب معين أو عملية أو أنشطة محددة لتحقيق مبدأ تقليص الأعباء والتكاليف المرتبطة بتحقيق الإنتاج من أول وهلة وبشكل صحيح " Do The Right ThingsAt The First Time" (حمود، 2010، ص52)، إذ أن الاستقرار والثبات في تحقيق الأنشطة المنجزة من شأنه أن يحقق الاستمرار في أداء العمليات بشكل واضح وصحيح.

ومن هنا يتضح جليا أنّ المواصفات القياسية ترتكز على الأداء والعمليات والصورة الحقيقية الواضحة للإنجاز وتحقيق العمليات الإنتاجية وتنظيمها وضبط الأداء، وإعطاء الجانب التعاوني التحفيزي دورا رئيسيا في تفصيل عمل الفريق.

كما أن من خصائص المواصفات الجديدة أنها تولي أهمية بالغة للزبائن وتجعلهم محور العلاقة الضمنية للجودة، وهذا ما يوضحه هرم نورباكي (Norbaki-Kano)، بحيث يتجه هذا الهرم إلى أن فلسفة الجودة هو الوصول إلى قمة الرضا والذي يعبر عنه (نورباكي) بإدخال البهجة والسرور (Delight) للنفس بتحقيق ما لم يكن يتوقعه من مزايا في السلعة المقدمة.

5- مكونات عائلة الإيزو 9000:

تتكون مجموعة الإيزو 9000 من مواصفات محددة حسب مجال استخدامها كمواصفات إرشادية عامة، ومواصفات تأكيد الجودة للأغراض الخارجية، ومواصفات لتأكيدها داخليا وهي كالآتي:

1.5-المواصفات الإرشادية العامة:

1.1.5-المواصفات القياسية الإيزو 9000:

وتشمل مجموعة مواصفات إرشادية عامة تساعد على اختيار وتطبيق مواصفات عائلة الإيزو (9001، 9002، 9003)، حيث تقوم المؤسسة على مواءمتها لظروفها واحتياجاتها وتتكون هي الأخرى من 4 أجزاء (الطائي وصاحب آل علي والموسوي، 2004، ص105):

أ/ المواصفات القياسية ISO9000-1:

وهي مواصفة إدارة وتوكيد الجودة، وتعد المدخل للإيزو 9000 وتشرح هذه المواصفة مفاهيم الجودة الرئيسية والفرق والترابط فيما بينها.

ب/ المواصفة القياسية ISO9000-2:

وهي إرشادية عامة لتطبيق الإيزو (9001، 9002، 9003) وتحتوي على إرشادات لتطبيق بنود المواصفة، وتستخدم للأغراض الخارجية (الطائي وصاحب آل علي والموسوي، 2004، ص ص105-106)

ج/ المواصفة القياسية ISO9000-3:

وهي إرشادية لتطبيق المواصفة ISO9000 خاصة بالبرمجيات.

د/ المواصفة القياسية ISO9000-4:

وهي دليل لبرامج الاعتمادية، والأمر المؤكد من هذه المواصفات القياسية جاءت كوسيلة إرشادية إضافة إلى أنها معيار لرقابة وتوثيق الجودة، كما ينبغي على المنظمات التي تود الحصول على شهادة المطابقة أن تطور وتوثق نظام الجودة المعتمد لديها بشكل شامل ومتكامل، "ويحقق خلال استخدامه توفير متطلبات رضا المستهلك الأخير أو المستعمل الصناعي، والجدير بالذكر أن سلسلة الإيزو 9000 تقوم بتوفير المتطلبات والإرشادات التي يجب أن تلتزم بها المنظمات لغرض تحقيق التحكم وضبط العمليات الإنتاجية والخدمية، بحيث يؤدي ذلك إلى تقليل الانحرافات والأخطاء والمعيبات وإعادة التصنيع والتشغيل ...الخ"(حمود، 2010، ص67).

وتندرج ضمن المواصفات الإرشادية السابقة سلسلة الإيزو 9000 تتألف من 3 مواصفات وهي:

- مواصفة ذات الرقم ISO9000:

وتتضمن إرشادات الاستخدام، وتنطوي على جميع الصناعات.

-مواصفة ذات الرقم ISO9001:

تتضمن نموذج توكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج، حيث تشمل هذه المواصفة ما يجب أن تكون عليه نظام الجودة في الشركات الإنتاجية والخدمية من التصميم وصولا إلى خدمات ما بعد البيع، لأنه يتعامل أيضا مع أنواع أخرى مثل تصحيح الأخطاء أثناء العملية والإنتاجية (محمد، 2005، ص25).

- مواصفة ذات الرقم ISO9002:

وهي نموذج لتوكيد الجودة في الإنتاج والتركيب والخدمة تغطي هذه المواصفة من حيث المتطلبات 300 عنصر.

- مواصفة ذات الترقيم ISO9003:

وهي نموذج لتأكيد الجودة في التفتيش والاختبار النهائيين، وتغطي المواصفة 16 عنصر وتشمل 200 متطلب من خلال هذه المواصفة يكون الزبون على ثقة بأن المنتج المطلوب توريده يكون مطابقا للمتطلبات المحددة.

- مواصفة ذات الترقيم 9004:

تتضمن مجموعة إرشادات عن مفهوم عناصر إدارة الجودة ومنظومة الجودة، وهو بذلك يختلف عن الإيزو9001، 9002، 9003، حيث أن المواصفات السابقة تعاقدية تتضمن صيغة الالتزام من طرف المورد أو المصنع تجاه الزبون ويمنح عنها شهادة، بينما النموذج ISO9004 هي إرشادات ليست ملزمة ولا يمنح عنها شهادة وبالتالي فإن معايير منظومات الجودة التي تنجم عنها شهادات هي (9003، 9002، 9001) (الطائي والعجيلي والحكيم، 2009، ص321).

الدراسة التصورية:

1. **المشاكل التي تواجه تطبيق معايير الإيزو في الجزائر:**

هناك مشاكل وصعوبات جمة تجاه التطبيق العلمي للجودة الإيزو في الجزائر، منها ما هو ثقافي ومنها ما هو إداري بيروقراطي ومنها ما هو تنظيمي، ومنها أيضا ما يرتبط بالمؤهلات والكفاءات المعرفية لمزاولي وظيفة الجودة في المؤسسات، مما تجعل مشاكل التطبيق تكون عويصة في بعض الأحيان.

"فمادام أن الإيزو 9000 هو وسيلة تبعث الثقة في الزبائن وتجعل المؤسسة قوية وقادرة على التأقلم من خلال المعايير الرسمية وتطبيقاتها وتوثيقها، لكن في مؤسساتنا هناك جوانب سلبية تتجلى:

-ثقل الإجراءات والعمليات التسييرية للجودة.

-ممارسة الضغوطات يكون ناتج عن كثرة الإجراءات.

-إضافة إلى أنه أكثر تكلفة.

-النتائج المحصل عنها جراء تطبيق الإيزو 9000 غير مضمونة في الآجال القريبة، وإنما يجب انتظار آجال نوعا ما طويل (PILLET, 2001, P51).

وهناك صعوبات أخرى تواجه تطبيق الإيزو في الجزائر نسردها فيما يلي:

-صعوبة التعريف بالإيزو ميدانيا بحكم نقص الخبرة وكذا صعوبة تفسير الأهداف.

-المرور من تقليد يتميز بنموذج الاتصال الشفهي بحكم خصوصية المجتمع الجزائري الذي يؤمن أكثر بمبادئ وأساليب الاتصال الشفهي إلى تقليد أكثر صرامة، يؤكد على تداول المعلومة يكون من الاتصال الكتابي، التوثيق الرسمي، مما يؤدي إلى حقيقة نقص الانسجام على المستوى الثقافي (OUARAT, 2012, P35).

-مشكلة المصادقة على المعايير مما يتطلب مرجعية "Référentiel" لكل ما هو وثائق نحو نظام منظم ومنسجم.

2. بعض المعوقات والمشاكل التي تواجه تطبيق الإيزو 9000 في المنظمات:

تنقسم المشاكل والصعوبات عموما إلى:

1.2 تنظيمية: تتعلق بإجراءات هيكلة المنظمة أي الانتقال من نمط إلى نمط آخر مخالفا تماما للسبل والاستراتيجيات السابقة، من مميزات هذا النوع من الهياكل أنه أكثر توثيقية وأكثر ميل إلى مرجعته الكفاءات والشرح المفصل للوظائف والمهام أي يكتسي طابع البيروقراطية.

2.2 إدارية: تتحمل الإدارة في بعض الأحيان المسؤولية تجاه تطبيق نظام الجودة والإيزو لأنه يرتبط أكثر بمشاكل وإجراءات القمّة الإستراتيجية من خلال هدفها نحو الجودة وتطبيقاتها.

3.2 سلوكية: تندرج ضمن معايير المقاومة السلوكية فمهما كانت ظروف الراحة لدى الأفراد إلا أن معظم الأفراد يودون بقاء الوضع الراهن.

4.2 التكلفة: في بعض الأحيان قد تصبح تكلفة الجودة بالنسبة للزبون أكثر من تكلفة الجودة خصوصا إن لاحظ أنه لم تحدث فروقات جوهرية على مستوى الأذواق والتطلعات.

5.2 الثقافة: المعروف أن القيم هي وسيلة للاندماج الجماعي، ففي بعض الأحيان قد يكون الإيزو وسيلة للتعريف، وهذا أمر نسبي رغم تشجيعه لمفهوم عمل الفريق والتكامل الجماعي.

6.2 نقص المعرفة: "في بعض الأحيان قد يؤدي عدم معرفة الشركات بتفاصيل أنواع ومستويات الشهادة التي يتم تطبيقها على النشاطات المعرفية.

7.2 الاختلاف في تفسير البنود: قد يؤدي نقص في تفسير البنود إلى ظهور بعض المشاكل الجوهرية خصوصا في تفسير عناصر البنود.

8.2 التضارب في وجهات النظر:

لبعض الجهات الاستثمارية وكذا الرسمية.

9.2 التردد: إن تردد بعض الجهات الرسمية في دول المجموعة الأوروبية في قبول الشركات الخاصة على شهادة الإيزو المختلفة من خارج دول المجموعة، وهذه دلالة على أن الإيزو هو وسيلة لتسويق المنتجات الأوروبية فقط... (العالم، 2012، ص248).

10.2 الشك: ينتج الشك عن عدم ثقة بعض الاستشاريين وإصرار المدققين من أن عملية التسجيل والحصول على الشهادة يجب أن تشمل جميع المنتجات والخدمات.

11.2 الاستفهام: قد تطرح بعض علامات الاستفهام حول كفاءة ومصداقية المدققين وخبراتهم العملية وتأهيلهم مما يجعل استجابة الشركات في بعض الأحيان قد تكون من أهداف هؤلاء كالخبراء.

12.2 الاهتمام بالإيزو: أصبح الاهتمام يتعاظم حول الحصول على شهادة الإيزو وكأنه أصبح سلوكا يجب إتباعه أكثر من الاهتمام والعناية بنظام الجودة (العالم، 2012، ص248).

13.2 متطلب: رؤية نظام الإيزو 9000 كمتطلب يزيد الضغط الممارس على المؤسسات ويعطي نوع من الخوف من المجهول وعدم الضمان بأن النتائج مضمونة على المستوى الاستراتيجي.

3. الحلول الممكنة:

من خلال الدراسة النظرية المتمحورة حول نظام الإيزو وكذلك الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع نظام الإيزو 9000 يمكننا ذكر بعض الحلول التي من شأنها أن تساعد في فهم نظام الإيزو ومساعدة المؤسسات بالعمل بهذا النظام، كما ان المتصفح في أدبيات الجودة، يجد أن هذا الموضوع قد تم بحثه في كل أنحاء العالم، ومن مختلف جوانبه، حتى الجوانب التقنية فيه، وعلى اعتبار أن موضوع بحثنا هو جزء من أجزاء إدارة الجودة الشاملة، وهو بالأخص المقاربة التطبيقية له، فبالرغم من تواجد دراسات نظرية و تطبيقية تتعلق بنظام الإيزو إلا أن إشكالية الربط بين ما نرغب في معالجته ألا وهو مدى نجاح نظام الإيزو ومن خلال مقاربة سوسيو ثقافية فذلك العنصر الصعب نوعا ما، إلا أننا حاولنا أن

نأتي بدراسات بعضها يتناول نظام الإيزو 9001، ونذكر من بين أهم النتائج التي توصل اليها الباحثون نتائج الباحث مايكل بيل Michael Bell في إطار التحضير لشهادة الدكتوراه في الهندسة في جامعة ميامي (BELL, 2011).

- ✓ ضرورة إشراك كل الوظائف في إنجاح مشروع الجودة عموما والإيزو 9000 خصوصا.
- ✓ توعية اليد العاملة والأفراد على التفاني في تطبيق الإجراءات الحرفية للإيزو.
- ✓ تعليم وتدريب الأفراد على رفع نظم الجودة وهذا ما ركز عليه الإصدار الجديد 2008.
- ✓ التركيز على أسلوب العمليات في تطوير أنظمة الإيزو 9000 أي التفصيل في كل الإجراءات التسييرية للجودة حتى الأمور الأكثر بساطة.

ونذكر أيضا نتائج الطالب القرعان احمد محمد والتي تتعلق بتطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية، وهذا النموذج يتعلق بقياس درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة (القرعان، 2004).

ومن بين أهم النتائج نذكر:

استخدام نظام الإيزو 9000 كدليل لإنشاء نظام الجودة وذلك لتشجيعهم على العمل أثناء ممارسة الإدارة.

- تفعيل نظام توثيقي يتميز بالمرونة، والحركية لكل إجراءات التسيير في الجامعات الأردنية، يقوم بوضع نظام معلوماتي، خبير يجمع كل المعطيات سواء ما تعلق بإجراءات التسيير أو يتعلق بالكفاءات الإدارية.
- تفعيل أنظمة الموارد البشرية والمادية التي تخدم تفاعل الموظفين والإدارة.

خاتمة:

جسدت سلسلة مواصفات الإيزو 9000 مجموعة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظومة العالمية للتقييس ISO منذ 1987 حتى 2015 هدفها هو كسب ولاء الزبائن وتطبيق المعايير التي تؤدي إلى تطوير المنظمة، وتحسين مقاييس التحسين المستمر، وبناءا على ما سبق نفهم أن المعايير المتبناة في أي منظمة تجعل هذه الأخيرة تحترم إجراءات التطبيق التوثيقية المفروضة من طرف المنظمة العالمية للتقييس كما يفرض على المنظمة التطبيق الصارم لإجراءات ومعايير الجودة، لأن حتمية تطبيق هذه الأنظمة هي متطلب إداري واقتصادي يؤدي بالمنظمة إلى البقاء والاستمرار.

إن الأدبيات الحديثة في ميدان الإيزو 9001 خصوصا الإصدار الأخير، يحث المنظمات إلى مبادئ المخاطرة المحسوبة والهادفة، وأي تخلف على هذا المستوى قد يضر بإجراءات التطبيق العلمية لهذه المعايير، كما أن الضرورة الرقابية للهيئات المانحة تجعل من المعايير تقريبا تتميز بالضمان ودقة الهدف المرتسم من طرفها نحو المنظمة، وهذا ما تم التطرق إليه في عناصر الفصل رغم أن تطبيق نموذج الإيزو 9000 هو في حد ذاته تحدٍ بالنسبة للمنظمات خصوصا من الجوانب الإجرائية، لأن تقريبا جل المراحل المعروفة في المنظمة من توريد المواد من البيئة الخارجية حتى خدمات ما بعد البيع تمر تحت طائلة الإجراءات الرسمية والبيروقراطية لنظام الإيزو، كما تتم عملية التفتيش في كل المراحل مما يضفي طابع الصرامة في هذا النظام فبرغم كل ما يدره هذا النظام على المؤسسة من نتائج وإيجابيات، إلا أنه قد تعكره بعض السلبيات كطول الإجراءات ومعيار التكلفة وهناك عنصرا آخر يكون أكثر كلفة وصعوبة بالنسبة للمنظمة بخصوص هذا النظام ألا وهو مقاومة التغيير، أي صعوبة تقبل الأفراد له إضافة إلى مشكل القيم الثقافية التي يمكن أن تكون مجرد عثرات لا بحكم اختلاف أنماط القيم المتبناة في هذا النظام وثقافة التسيير.

المراجع:

1. أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000 "دليل عصري للجودة والتنافسية"، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2005.
2. احمد محمد القرعان، تطوير أنموذج لقياس درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عمان، الأردن، 2004.
3. حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، سنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة TQM والايزو، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
4. خضير كاظم حمود، المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الإيزو 9000 2000، دار الصفاء، عمان، 2010.
5. صبحي أحمد يحي العالم، نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العلمية "دراسة علمية وتطبيقية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
6. عبد المحسن توفيق محمد، قياس الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9000، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005.
7. فريد كورتل، أمال كحيلة، الجودة وأنظمة الإيزو، دار كنوز المعرفة، عمان، 2012.
8. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001-2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
9. محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2005.
10. يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2009.

1. Bell, M. Determinants of Success in ISO 9000 Implémentation Submited to the Foculty of Ingeneering, For the Degree of Doctor of Phylosophy, Of the University Of Miami, 2011.
2. GIESEN, E, Démarche Qualité Et Norme ISO9001 "Une Culture Managériale Appliquée A La Recherche. France : Ed IRD, 2013.
3. Handbook of Quality Standard and compliance, New York : Bureau of Business Practice, 1992.
4. ISO, Définition De La Notion Qualité, Consulté le 13/07/2017 à 09h. WWW.ISO.ORG, 2017.
5. Ouarat, A, Comment assurer la performance de l'entreprise Algérienne en Economies demarche, Alger : Ed ENAI, 2012.
6. Pillet, D, Qualité en Production de l'ISO9000 à Six Sigma, 2eme édition, France : ed Organisation Paris, 2001.