أولاً : الأسس الفكرية لمفهوم الأيزو (ISO) :

إن الحاجة إلي القياس ليست وليدة عصرنا الحاضر، وإنما هي حاجة رافقت الإنسان في حياته اليومية. منذ أقدم الأزمنة، فقد حاول الإنسان منذ آلاف السنين إيجاد وسائل تساعده على التعامل مع الآخرين لتلبية احتياجاته؛ ومع مرور الزمن وتقدم الحضارات تطورت هذه الوسائل إلي مواصفات ومقاييس.

وقد أبدت جميع الأمم القديمة إهتماماً كبيراً بالقياس، لأنه ينظم العلاقة بين أفراد المجتمع في مجالات البيع والشراء من جهة، ويحقق العدالة بينهم من جهة أخرى. فنجد في الحضارات القديمة؛ جذوراً أصيلة لعلم القياس وتطبيقاته، فقد كان المصريون القدماء في طليعة المهتمين بالقياس، فإتخذوا من الواحد الصحيح وحدة للترقيم والعدد، وإهتم الإغريق بالقياس أيضاً؛ فكانت لهم وحدة قياس للطول تساوي ثلثي الذراع الفرعوني أسموها (القدم اليوناني) وقسموها إلي سته عشر قسماً.

وبمرور الزمن وتزايد سكان العالم وإزدياد الحاجة إلي مختلف أنواع السلع والخدمات، وتعدد منتجي الصنف الواحد في البلد الواحد، أخذ عامل المنافسة بالظهور كعنصر حاسم وفعال في مجال الإنتاج الصناعي، وظهرت أثاره واضحة في محاولات المنتجين لخفض التكلفة الصناعية، والتسابق في غزو الأسواق المحلية والخارجية والسيطرة عليها، وصاحب ذلك تمادي أصحاب رؤوس الأموال في زيادة ساعات العمل وخفض الأجور، وإنعكس أثار ذلك على المستهلك بإنخفاض الجودة وإرتفاع الأسعار؛ وقد تدخل العالم لمعالجة هذا الوضع الخطير، وأسفر تدخله عن ضرورة الإهتمام بوضع معايير ومواصفات محددة للمنتجات؛ وتوحيد أساليب الإنتاج بما يتلاءم وإحتياجات المستخدم.

وبعد الحرب العالمية الأولى، أدركت الدول الصناعية الكبرى أهمية القياس في القضاء على الحواجز التكنولوجية والصناعية والتجارية، وجعل المواد المصنعة من قبل المنتجين قابلة للتداول بينها دون عوائق، مما شجع على بدء التنسيق بين بعض المنظمات الدولية للقياس، فعقد مؤتمراً في نيويورك أسفر عن تأسيس الإتحاد الفدرالي للجمعيات الوطنية للتقييس International federation of the National standardization association في عام 1928م، وفي عام 1944 م تشكلت لجنة الأمم المتحدة لتنسيق المواصفات United

Nations Standards coordination committee (UNSCC) والتي شكلتها المنظمات الوطنية من (18) دولة، وفي عام 1946م إجتمع (64) مندوباً من (25) دولة في لندن لمناقشة أمر إنشاء منظمة دولية جديدة يكون هدفها تسهيل التنسيق والتنميط الدولي للمواصفات الصناعية، وأسفر الاجتماع عن تأسيس المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس؛ ومن ثم جاءت المواصفات القياسية لنظم الجودة من بينها نظام الأيزو 9000 من المواصفات القياسية لحلف الناتو AQAPI، والمواصفات القياسية البريطانية (BS-5750) التي أصدرها المعهد البريطاني.

وفي الثمانينات من القرن الماضي أصبحت سلسلة معايير (BS-5750) حجر الزاوية للجودة الوطنية للعديد من المؤسات العالمية بالمملكة المتحدة، واستخدمته العديد من الدول الأخرى كأساس لتحسين نظم الجودة الخاصة بها بما في ذلك الولايات المتحدة الأمريكية؛ وأثناء هذه الفترة عينت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي فريق لوضع مجموعة من المعايير الدولية للجودة وإنشاء رابطة النظم المفتوحة (OSI)؛ وفي عام 1986 م أصدرت المنظمة الدولية للتوحيد القياسى (ISO) مجموعة من معايير الجودة " الأيزو 9000 "، والتى اتخذت عن المؤسسة البريطانية للمعايير فى المملكة المتحدة واللجنة الأوربية للمعايير؛ وفى نهاية الثمانينات كان هناك ثلاثة مجموعات من المعايير نشرتها كيانات مختلفة، وفى عام 1994م تم نشر سلسلة جديدة لمعايير الأيزو 9000 تبنتها ما يزيد عن ستون دولة بدلاً من معاييرها القومية لتؤكد على الجودة من خلال الإجراءات التصحيحية بدلاً من مجرد فحص المنتج النهائى؛ وما بين عام 1987م-1994م مرت المعايير القياسية لإدارة الجودة بحوالى (250) تعديل، وتغير هدف الأيزو من مجرد نموذج لضمان الجودة لمجموعة فعالة من المعاييرإلى نظام لإدارة الجودة؛ وتم دمج المعايير السابقة للأيزو: (9001 : 1994)، (9002 : 1994)، (9003 : 1994)، فى المواصفة الدولية لإدارة الجودة (9001 :2000). T)

مفهوم الأيزو (ISO) :

استمد مفهوم الأيزو من الكلمة اليونانية أيزوس (ISOS) والتي تعني تعادل أو تساوي؛ وتستعمل كلمة أيزوس كجزء من العديد من الكلمات التي لها علاقة بالمساواة ؛ ككلمة (Isometsic) وتعني مقاسات متساوية، وكلمة(Isonomy) وتعني مساواة الناس في القانون؛ هذا وقد أدى التفكير من التساوي إلي القياسى إلى إختيار الأيزو (ISO) كإسم للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي.

وتأسست المنظمة الدولية للتوحيد القياسي في منتصف الأربعينيات في جنيف بسويسرا في عام 1946 م لوضع مجموعة عامة من المعايير للصناعة والتجارة والاتصالات، وتشجيع وتطوير المعايير الدولية والأنشطة ذات الصلة لتسهيل التبادل العالمي للسلع والخدمات؛ وتتكون المنظمة الدولية للتوحيد القياسي من أكثر من مائة دولة مشاركة تشارك في وضع المعايير وتمثل منظمات الدولية للتوحيد والقياس.

والأيزو عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات عام 1978م تحدد وتصف العناصر الرئيسية لنظم الجودة المطلوب توافرها في المؤسسة التي تسعي للحصول عليها؛ للتأكد من أن منتجاتها تتوافق مع حاجات العملاء، أما حروف الأيزو (ISO) فهي الحروف الأولي من إسم المنظمة الدولية للمواصفات القياسية.

وعرفت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) الأيزو بأنه "مجموعة من المواصفات تحدد الصفات والخصائص الواجب توافرها بالمؤسسة من أجل إرضاء العميل".

ويري الكاتب أن نظام الأيزو هو نظام للرقابة الكلية على الجودة يشتمل على معايير محددة لتحقيق الجودة في كل نشاط من أنشطة المؤسسة، يجب الإلتزام بها من أجل تحقيق مستوى أداء وجودة عاليين؛ ويرتبط نظام الأيزو بكافة العناصر ذات التأثير على كفاءة وجودة الأنشطة وجودة المنتج النهائي بالمؤسسة، مثل القواعد والإرشادات، والتى يمكن من خلالها التأكد من أن المواد والمنتجات والعمليات والخدمات تكون مطابقة للمواصفات التي وضعت من أجلها بصرف النظر عن نوع وحجم وطبيعة المؤسسة.

وبالنظر الى المواصفة الدولية لإدارة الجودة بأجزائها المختلفة يتضح أنها تضم جميع المبادئ التي أرستها إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم فإن التوافق مع متطلبات هذه المواصفة يعني بأن لدى المؤسسة نظاماً متكاملاً يعتمد على مبادئ إدارة الجودة الشاملة؛ كما أن الحصول على شهادة الأيزو يعني أن المؤسسة قد أصبحت مؤهلة لاستخدام معايير الأيزو لتحقيق التطوير المستمر لها؛ وذلك من خلال تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير وإرضاء العملاء وتحقيق التفوق في الأسواق العالمية.

وعادة ما يستخدم مصطلح " الأيزو 9001 " للإشارة إلى مجموعة من معايير الجودة المرتبطة ببعضها البعض، ويعد المعيار الواحد خريطة الطريق للمعايير الأخرى، وهذه المعايير تشمل : جودة التصميم، جودة الإدارة، وضمان الجودة لأنواع مختلفة من الشركات ويتوقف ذلك على مدى التصميم وتصنيع المنتجات، وغيرها من الوظائف التي تساعد المستخدمين على تعديل معايير الجودة للتوافق مع مواقف الحياة الفعلية.

المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001)

(المفهوم – الأسس والمبادىء – الأهداف – خطوات وإجراءات التسجيل)

تشير المواصفة الدولية لإدارة الجودة إلي ضرورة إلزام المؤسسات العاملة بها؛ بإتباع الإجراءات اللازمة لتحقيق ضمان جودة المؤسسة وفقاً لعناصر ومتطلبات سلسلة المواصفات القياسية الدولية لإدارة وتوكيد الجودة (ISO-9001).

ومعيار الأيزو هو الإسم الشائع لمجموعة من المعايير العالمية التى تسعي إلي تحقيق الجودة فى المنظمات، " ويرجع تاريخها إلى تطور الصناعة العسكرية الأمريكية فى أوائل الخمسينات عندما أدى التوسع فى الإنتاج إلى زيادة متطلبات تحقيق الأمن، هذا ونلاحظ تطورات مشابهة فى الخمسينات والسيتينات فى العالم فى مجالات أخرى مثل القطاع النووى وصناعة الأدوية وصناعة السيارات وغيرها من الصناعات الأخرى.

وعلى مدار السنوات القادمة توسعت مجموعة الأيزو " بإضافة معايير إضافية إلي سلسلة المعايير الأوربية لضمان الجودة؛ وتم تطبيقها تدريجياً فى معظم الدول الأوربية وعلى المستوى العالمى؛ وانتهت المراجعة الأولى للمعايير فى 1994 م وأجريت المراجعة النهائية لها فى عام 2000م؛ وهذه النسخة الجديدة من المعايير تختلف فى هيكلها عن سابقتها فهى تعكس إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذى جعلها قابلة للتطبيق فى معظم أنواع المنظمات وحتى المنظمات غير الهادفة للربح.

وتتحدد متطلبات تطبيق معايير الأيزو ISO-9001 في ثلاثة أنواع من المتطلبات؛ وهي كالأتي : متطلبات عامة لنظام الجودة (مسئولية الإدارة، إجراءات وأدلة الجودة، تعيين مديرى الجودة، توفير الهيئة والموارد المؤهلة)؛ إجراءات توثيق العمليات الأساسية للمنظمة (التصميم، التطوير، الشراء، التسليم) وتنفيذ الأنشطة وفقا للإجراءات؛ وآليات محددة لضمان الجودة (التفتيش، والإختبار، حفظ سجلات الجودة، التعامل مع المنتجات غير المطابقة للمواصفات، حفظ الوثائق، إجراء التدقيق الداخلى وعمل مراجعات دائمة للإدارة).

وتعد هذة المواصفة الأكثر شمولاً حيث؛ إنها تحتوى على عناصر الجودة العشرين؛ ويصنف هذا المعيار إلى فئتين إضافيتين هما : رقابة التصميم وتضم (الإجراءات، التخطيط، التنسيق بين

المدخلات والمخرجات، التحقق من الصحة فى ضوء المتطلبات)؛ والخدمات وتضم (إجراءات تأدية الخدمة والتحقق من تلبية المتطلبات)

وتشيرالمتطلبات الجديدة لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة فى ضوء المواصفة الدولية (9001 : 2000)؛ إلي ضرورة :

- التركيز على دور الإدارة العليا فى تحقيق الجودة بالمؤسسة.
- التركيز على العميل لضمان وتحديد احتياجاته ومتطلباته.
- إعادة النظر في القوانين والتشريعات القانونية والشروط التنظيمية للمنظمة.
- تأسيس أهداف جودة قابلة للقياس على مستويات مختلفة.
- إقامة عمليات اتصال داخلية لضمان تحقيق أهداف الأيزو داخل المؤسسة وخارجها
- الإهتمام بتوافر الموارد، بإضافة شروط خاصة " بالبنية الأساسية " و" بيئة العمل".
- تحديد فعالية البرامج التدريبية المقدمة بالمؤسسة.
- رصد المعلومات التى تسهم فى إرضاء العميل واستخدام ذلك كقياس لفعالية النظام.
- تحليل البيانات التي تم تجميعها لإظهار مدى مناسبتها وفعاليتها لنظام إدارة الجودة بالمنظمة

ومن المهم فهم أن شروط ومتطلبات الأيزو لا تتعلق بمواصفات المنتج فقط؛ ولكن تتعلق بجوانب أخرى من مسئوليات الإدارة والمؤسسة، ومن هنا يمكن القول بأن المنتج أو الخدمة لا تحصل على شهادة الأيزو ولكن المنظمة المسئولة عن المنتج هى التى تحصل عليها.

أسس ومبادئ تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) :

يوجد ثمانية أسس تعتمد عليها المؤسسات في تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة وفقاً للمواصفة الدولية للجودة (ISO-9001)؛ ويمكن أن تستخدم هذه المبادئ كدليل عمل لإرشاد المؤسسة نحو أسلوب تحسين الأداء بها وهي :

الأساس الأول : تحديد متطلبات الزبون أو العميل وتلبيتها :حيث تعتمد المنظمات على زبائنها؛ وبالتالي ينبغي تلبية متطلبات الزبون والسعي نحو تجاوز توقعات العملاء، الأمر الذى يؤدي إلى زيادة فعالية المنظمة وتحسين ولاء العملاء لها.