الفصل السابع عشر

الأبعاد الدولية للجودة الشاملة

1. مقدمة
2. الأبعاد الدولية للجودة.
3. ظهور الحاجة إلى مواصفات قياسية دولية.
4. إيجاد المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس.
5. سلسلة الآيزو 9000.
6. سلسلة الآيزو 14000
7. الإستراتيجية اليابانية وإبداع اليابانيين
8. العلاقة بين منظمة التجارة العالمية ومنظمة الآيزو
9. عولمة الجودة.

obeikan.com

الفصل السابع عشر
الأبعاد الدولية للجودة الشاملة

1. مقدمة:

إن إحدى الركائز التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة هي التحسين المستمر Continuous Improvement الذي يجب أن يستمر طيلة حياة المنظمة بهدف التقاء حاجات ورغبات زبائنها وزيادة حصتها السوقية، وتخفيض تكاليفها. ولكي تحقق سلع وخدمات المنظمة هذه الأمور، وتلقى الرواج في الأسواق الخارجية، يجب أن يتم العمل على أساس المواصفات الدولية والمعايير الموضوعة من قبل المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس International organization for standardization (ISO) التي تعد بمثابة نظام لتوكيد وضمان الجودة. وبذلك فهي تمثل أساس البدء بتطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة التي تقوم على التحسين والتطوير المستمرين. وتعتبر سلسلة المواصفات القياسية الدولية ISO 9000 ذات أهمية خاصة بالنسبة للمنظمات الصناعية في سورية، وذلك للارتقاء بمستوى الصناعة السورية من التصنيع بهدف تلبية احتياجات السوق المحلية إلى التصنيع بهدف إرضاء أذواق الأسواق والمستهلكين، والعمل على زيادة حصيلة الصادرات إلى الخارج. كما تعتبر ضرورة ملحة للمنظمات الخدمية، وذلك لما يمكن أن تحققه من تخفيض في الهدر الناتج عن سوء الإدارة والإهمال والتسيب. ومن هنا يجب على جميع العاملين في المنظمات الصناعية والخدمية والقطاع العام والخاص السعي إلى تطبيق سلسلة المواصفات القياسية الدولية هذه كونها ضرورة وطنية لا يمكن أن نتجاهلها.

2. الأبعاد الدولية للجودة:

إن موضوع الجودة يحتل مكانة واهتماماً كبيرين في الأسواق والتجارة الدولية. ففي السوق الدولي الجديد ستكون شروط الجودة الكامنة في خصائص

السلعة هي الأساس الرئيسي في المفاوضات، بحيث سيكون لدى كل من المنتجين والموزعين وتجار الجملة والتجزئة والبائعين والمستهلكين فهم مشترك لمكونات جودة مقبولة لسلعة ما.

إن المحاولات المضنية لإرساء قواعد لجودة أفضل على نطاق دولي تنتج عنها حاجة إلى مواصفات قياسية لجودة دولية. فقد وضعت المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس الخطوط الإرشادية للجودة والتي تعرف بسلسلة الآيزو 9000 باعتبارها منظمة دولية متخصصة بالمواصفات القياسية الدولية وتضم عدداً من المؤسسات القومية للمواصفات القياسية. ويمكننا أن نحدد أهم الأبعاد الدولية للجودة في:

1-2. بُعد المنافسة الدولية: **International Competition Dimension**

إن التغيرات السياسة والاقتصادية التي تجتاح العالم ستؤثر في كيفية توقيت تبادل السلع المنتجة إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وستكون جودة السلعة هي الأساس الشائع للاتصالات التجارية. ومن ثم يجب أن تهتم المنظمات والشركات بالتالي:

أ. تحول بعض الدول من كونها دولاً أعضاء وتحالفاً تجارياً إلى دول متنافسة تجارياً.

ب. تخفيض زمن دورة الإنتاج لمواجهة مسيرة الإنتاج الدولي المتعدد.

ج. زيادة الجهود لمسايرة ظاهرة تقليل طول دورة حياة السلع.

د. زيادة التجاوب بهدف مواجهة الحاجة إلى العمل المشترك للقوى البشرية.

ه. مواجهة المشاكل المصاحبة لتخطي الحواجز الثقافية المتعارضة بين الدول.

و. الحاجة المتزايدة إلى الاتصالات والتعاون الدولي.

ز. الحاجة إلى التنسيق بين الشركات المتعددة الجنسية والتعاون فيما بينها وتوفر السلع العديدة.

ح. تخفيض القيود التجارية.

2 - 2. بُعد المواصفات المعيارية الدولية:

International Standard Specifications Dimension:

تضع المواصفات القياسية المعيارية الأسس اللازمة للتطابق الدولي، إذ يجب على كافة الشركات والمنظمات التي تتوقع المنافسة في الأسواق الدولية أن تتوافق أعمالها وسلعها مع هذه المواصفات. فلقد تطور الكثير من هذه المواصفات كرد فعل مباشر للتفاعل في الأسواق الدولية. ورغم أن لكل دولة مواصفاتها القياسية الخاصة بها، إلا أن هناك مواصفات معيارية عالمية موحدة تطبق على جميع المشاركين في السوق الدولي. وقد أدت الصعوبات الناشئة عن الارتباط بالقواعد القومية المختلفة وقدراتها إلى النداء بضرورة تنميط المواصفات القياسية. فبدلاً من وجود مواصفات قياسية أوروبية وأخرى أمريكية وثالثة آسيوية وهكذا، فإنه من الأفضل وجود مواصفات قياسية عالمية دولية تطبق على الجميع(432).

لقد تطورت هذه المواصفات الموحدة كنتيجة للاشتراك في الآيزو 9000 السائد على المستوى الدولي، وبعكس الاعتقاد القائل بأن الآيزو 9000 ليس في حد ذاته مواصفات قياسية بمعناه المعرفي، وإنما عبارة عن الأسلوب الذي يمكن للشركة من خلاله اتّباع المواصفات القياسية. وبالتالي يمكن للآيزو القيام بعملية مراجعة شاملة مع وضع الخطوط الإرشادية للشركات لكي تصمم وتنتج وتركب وتعاين وتعبئ وتسوق سلعها. ومن هذا المنطلق يمكن للمواصفات المعيارية القياسية أن تشق طرائق متنوعة للتعرف على المنظمات التي تغطي توقعات الجودة وبالتالي يمكن من خلال هذه المواصفات توحيد الأسواق الدولية.

---

(432) الصرن ، رعد حسن (2005): **طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي: دراسة ميدانية مقارنة بين بعض المصارف السورية والأردنية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، إشراف: أ. د. عبد اللطيف عبد اللطيف ، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق، ص 205.

3-2. بُعد الاتفاقات الدولية: International Agreements Dimension

إن الاتفاقات الدولية التي تعقد حالياً في أجزاء مختلفة من العالم سيكون لها أثرها في المواصفات القياسية الدولية للجودة. فاتفاقيات النافتا واتفاقيات منظمة التجارة العالمية على سبيل المثال ستفرض الكيفية التي ستعالج بها قرارات جودة السلعة في السوق الدولي. وإن منظمة التجارة العالمية على سبيل المثال تتضمن اتفاقاً يختص بالفحص قبل الشحن، فالشركات والمنظمات داخل وخارج الحدود الاقتصادية ستتأثر بالتغيرات في العمليات الاقتصادية والمواصفات القياسية للصناعة.

4-2. بُعد جوائز الجودة: Quality Awards Dimension

لقد أُنشِئَت عدة جوائز للجودة لتشجيع المشاركة الفعَّالة في مجال حركة الجودة الشاملة. فعلى المستوى الدولي جذبت الجائزة العالمية الأوروبية للجودة والتي تلقي الضوء على التركيز الأوروبي السائد للجودة على معظم الطلبات في كل أنحاء العالم. وقد وضعت منظمة نيجيريا للتوحيد القياسي حديثاً شهادات المواصفات القياسية وجوائز للشركات المحلية التي تحقق المواصفات القياسية للجودة العالمية. وعلى مستوى الولايات المتحدة أصبحت جائزة مالكولم بالدريج للجودة Malcolm Baldrige Award وزير التجارة الأمريكي حتى عام 1987 أهم وأرقى وأشمل جائزة في وزارة التجارة الأمريكية. إذ إن هذه الجائزة التي بدأت في عام 1988 في ذكرى تأبين مالكولم بالدريج. تهدف إلى تكريم وتشجيع الشركات التي أظهرت التزاماً كبيراً في تحسين الجودة. أي تشجيع الوعي الخاص بالجودة في الصناعات الأمريكية وإعدادها لكي تكون أكثر تنافسية في الأسواق الدولية.

5-2. بُعد التغيير: Change Dimension

تتطلب المنافسة الدولية القدرة على مواجهة التغيير. وعلى كافة

المنظمات والشركات أن تعد نفسها الإعداد الجيد لهذا التغيير الضروري. ويجب أن يتم هذا التغيير بهدف:

أ. إخبار كل مستهلك وزبون في أي سوق دولي بالتغييرات المتوقعة.

ب. إشراك كافة العاملين في التغييرات.

ج. إيضاح الفوائد الناتجة عن تحسين الجودة والتغيير في الأسواق الدولية.

د. إحداث التغيير في الأسواق الدولية بفترات متقطعة.

ه. تطوير التغييرات الدولية واعتبارها مرحلة لتحسين الأعمال بشكل أفضل ولأشياء أفضل.

3. ظهور الحاجة إلى مواصفات قياسية دولية:

تعد المواصفات القياسية الأساس العام للتجارة العالمية، والتي لا يمكن بدونها تحقيق تجانس السلع والخدمات وإرضاء الزبائن والمستهلكين، وتحقيق كفاءة الإنتاج. كما أن المطابقة للمواصفات القياسية لا تتحقق في الحال، وإنما يجب إنشاء العملية وإدخالها ضمن الإجراءات المعمول بها خلال فترة من الزمن، بحيث تحدد هذه المواصفات العناصر الحيوية التي يجب أخذها في الاعتبار للإنتاج العالي الجودة[433].

ويجب على كل منظمة أن تضع أفضل إستراتيجية للتعامل مع هذه العناصر عند تطبيق متطلبات الآيزو 9000 بحيث يجب الأخذ في الاعتبار المواصفات القياسية الدولية والمواصفات التي تفرضها الحكومة. فالمنظمات والشركات التي تخضع لإحدى الجهات الحكومية يجب أن تخضع للقواعد القياسية السائدة التي تضعها تلك الجهة، أما المواصفات القياسية الجماعية المتفق عليها، فيقصد بها تلك التي يوافق عليها بصفة عامة أو تبادلية لمجموعة من الشركات الملتزمة بها. وهناك أيضاً مواصفات قياسية متفق

(433) الصرن ، رعد (2007): **عولمة جودة الخدمة المصرفية** ، دار التواصل العربي ، دمشق ، مؤسسة الوراق للنشر ، عمان ، ط1 ، ص 37.

عليها بموجب عقود، وهي المواصفات التي يفرضها المستهلك بناءً على حالته وحسب الطلبات.

وتقع معظم المواصفات القياسية العالمية في مجموعة المواصفات القياسية الجماعية المتفق عليها. ويؤدي النقص في الاتفاقات العالمية إلى حواجز في التجارة تفرضها الأمم والصناعات ومجموعات أصحاب المصالح الخاصة. لذلك يجب أن تتوافق أعمالها وسلعها وخدماتها مع المواصفات القياسية السائدة، ورغم أن لكل دولة مواصفاتها القياسية الخاصة، إلا أن هناك مواصفات قياسية عالمية موحدة تطبق على جميع المشاركين في السوق.

لقد أدت الصعوبات الناشئة عن الارتباط بالقواعد القومية المختلفة وقدراتها إلى النداء بضرورة تنميط المواصفات القياسية. فبدلاً من وجود مواصفات قياسية أوروبية وأخرى أمريكية وثالثة آسيوية... وهكذا.

فإنه من الأفضل وجود مواصفات قياسية عالمية تطبق على الجميع. وقد تطورت هذه المواصفات القياسية بنتيجة إنشاء وتأسيس المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس، الآيزو. والآيزو عبارة عن أسلوب يمكن للشركة من خلاله اتّباع المواصفات القياسية والقيام بعملية مراجعة شاملة مع وضع خطوط إرشادية للشركات والمنظمات لكي تصمم وتنتج وتركب وتعاين وتغلف وتسوق منتجاتها وسلعها وخدماتها[434].

4. إيجاد المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس:

لقد بدأت مناقشات كثيرة حول إمكانية التعاون الدولي في مجالات كثيرة للتنميط وخاصة في مجال الهندسة الميكانيكية، ولكن لم يتحقق التعاون إلا بعد سنة 1926 عندما عقدت بعض هيئات التنميط العالمية الرئيسية (لقد كان عددها في ذلك الحين حوالي العشرين). مؤتمراً في نيويورك قررت فيه أن تجتمع

(434) باديرو ، إديدجي بوداند (1997): **الدليل الصناعي إلى الأيزو 9000**، ترجمة: فؤاد هلال، مراجعة: د.محسن عاطف، دار الفجر، ط1، ص 12.

في اتحاد أطلق عليه اسم الاتحاد الدولي لهيئات التنميط الوطنية The International Federation of the National Standardization Association (ISA). وقد كان عمل هذا الاتحاد يتركز في ذلك الوقت بقوة على الهندسة الميكانيكية، إلا أن بعض الأعمال المبكرة كانت تتعلق بموضوعات أخرى مثل: مقاسات الورق والصور المتحركة (السينمغرافيا) Cinematography والمنسوجات. وكانت الوثائق بادرة ذلك العدد الضخم من الموضوعات التي ستدخل في مجال التنميط الدولي.

ففي أواخر الثلاثينات انسحب عدد من الأعضاء من عضوية الاتحاد الدولي لهيئات التنميط (ISA) تحت تهديد الحرب. وفي سنة 1942 أعلن الاتحاد توقفه عن العمل رسمياً. وفي سنة 1944 خلفته لجنة الأمم المتحدة لتنسيق المواصفات United Nations Standards Coordinating Committee (UNSCC) التي شكلتها المنظمات الوطنية من 18 دولة حليفة. وقد كانت هذه اللجنة مؤقتة يقتصر عملها بشكل جوهري على زمن الحرب.

في 24 تشرين الأول سنة 1946 اجتمع 64 مندوباً من 25 دولة في لندن لتدارس أمر إنشاء منظمة دولية جديدة، يجب أن يكون هدفها تسهيل التنسيق والتنميط الدوليَّين للمواصفات الصناعية. وقد أسفر الاجتماع عن تأسيس المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس International Organization for Standardization (ISO). وقد انعقد الاجتماع الأول لجمعيتها العامة المؤقتة في لندن في 24 تشرين الأول عام 1946.

لقد أقرت الجمعية العامة النظام الأساسي للآيزو وقواعد عملها بالإجماع، وتقرر أن تبدأ العمل رسمياً حالما توافق 15 لجنة وطنية على شروطها، وتم استلام أمانة السر المركزية لهذه الموافقات في 23 شباط سنة 1947. وفي نفس الوقت انتسبت اللجنة الكهرتقنية الدولية International Electrotechnic Committee (IEC) إلى الآيزو لتصبح مع احتفاظها باستقلالها

فرعها الكهربائي. وعندما تم تشكيل الآيزو سنة 1947 كانت توجد في العالم حوالي 150000 مواصفة وطنية. لذلك رُكّزت الجهود على محاولة التنسيق بين هذه المواصفات. ولكن سنوات ما بعد الحرب شهدت اهتماماً محدوداً بالاتفاقيات الدولية. وكانت الأولوية للعمل الوطني. وكانت دول عديدة ترى أن العمل الدولي نافع ومفيد، إلا أنها نادراً ما اعتبرته نشاطاً لا غنى عنه.

وفي الواقع لم تستطع الآيزو أن تسير بخطى واسعة حتى أوائل الخمسينات. وقد ركزت اهتمامها في بادئ الأمر على المواصفات المجردة للهندسة الميكانيكية مثل: ممارسة الرسم Drawing Practice والحدود والتوافقات والوحدات والرموز وعلى مواصفات السلعة. وكانت ممارسات الدول الصناعية الكبرى في هذا المجال تعرقل تقدم العمل في هذه المواصفات لما كان لها من جذور راسخة. ولعدم رغبة أي بلد في تغيير مثل تلك المواصفات الأساسية. وكثيراً ما كانت الضرورة تقضي بأن تباشر الآيزو برامج بحث مطوّلة لتثبيت ممارسات جديدة تقام على أساسها مواصفات دولية تكون مزاياها الإيجابية واضحة أمام أولئك الذين طلب منهم إجراء التغييرات. ومع ذلك فقد أحرزت الآيزو تقدماً ملموساً خلال العقد التالي، وزادت سرعة العمل عندما دخلت ميدان التقانات والتكنولوجيات المتقدمة مثل: اللدائن والهندسة الكيميائية ومعالجة البيانات والطاقة الذرية والتغليف ... الخ.

وبذلك أصبحت الصناعات العالمية تسارع إلى التقاط توصيات الآيزو وتطبيقها. وهذا يعطي الدليل الواضح على أهمية الشروع في محادثات دولية مسبقة قبل أن يتاح الوقت لكي تتغلغل أية ممارسة عميقة الجذور في القطاعات الصناعية المختلفة في العالم.

وعندما احتفلت الآيزو بالذكرى العاشرة لتأسيسها سنة 1957 كان مجموع ما اعتمد من توصياتها 37 توصية وكانت تلك النتيجة متواضعة جداً. ولكنها كانت على جانب كبير من الأهمية، لأنها كانت نتاج ما لا يقل عن 17

لجنة فنية مختلفة. وكان ذلك منطلق عمل الآيزو المثمر. وقد ارتفع عدد مسودات توصياتها إلى 117 توصية. وهكذا فإن التقييس والتنميط الدوليَّين في الواقع بدأا يتخطيان الحواجز في الستينات. وكانت الثورة في وسائل النقل من أهم العوامل التي ساهمت في تحقيق النمو الهائل في التجارة الدولية. أما العوامل الأخرى فمنها:

1. ظهور الشركات المتعددة الجنسيات التي وجدت أن تناقض المواصفات الوطنية يعرقل نشاطها التجاري.
2. تزايد اهتمام الحكومات بالبرامج الدولية والتقنية الرامية إلى إيجاد وتطوير نظم موحدة.
3. إنشاء مؤسسات للمواصفات والمقاييس في عدد كبير من الدول النامية التي أدركت الحاجة إلى إقامة أعمالها الوطنية على أساس دولي متين.
4. توسيع مجال عمل الآيزو وشموله لعدد من الفئات ذات الاهتمام بالمواصفات ومنها جمعيات المستهلكين.
5. اعتراف المنظمات الدولية الأخرى بالحاجة إلى المسائل التقنية على أسس وقواعد تنظيمية.

وبعبارات أخرى، لقد كان هنالك طلب على المواصفات الدولية. وكان المناخ مواتياً لنمو الآيزو. وكانت النتيجة ارتفاع عدد مواصفات الآيزو من 100 مواصفة في الخمسينات إلى حوالي 1400 وثيقة مواصفة في العقد التالي أي عقد الستينات.

لقد كان للآيزو حوالي 2000 مواصفة في سنة 1972 وضع نصفها في السنوات الثلاث الأخيرة. وكانت 2000 مسودة ومشروع مواصفة أخرى في طريقها للصدور، وكان من المتوقع أن تزداد وتتضاعف هذه المواصفات في السنوات اللاحقة. وقد عقدت في عام 1971 اجتماعات في 21 دولة حضرها حوالي 18000 مندوب. وبلغ مجموع العاملين في الآيزو 50000 خبير في

مختلف الحقول. وقد نشرت 5000 صفحة من المواصفات الدولية في عام 1971[435].

ومهما يكن من أمر فقد تطورت الآيزو في السنوات الأخيرة وأصبحت بحق منظمة دولية. وقد كان تشكيل مجلس الآيزو ISO Council في سنة 1972 دليلاً هاماً على هذه الصفة. وقد كُلّف هذا المجلس بإدارة أعمال المنظمة في فترات ما بين اجتماعات جمعيتها العامة، واشترك في عضويته كل من فرنسا وألمانيا وإيطاليا والنرويج والمملكة المتحدة. ولكن تحقيق التوازن في المصالح وفي الموقع الجغرافي يتطلب مشاركة أعضاء مثل أستراليا والبرازيل وكندا والهند وإيران واليابان ورومانيا والاتحاد السوفييتي آنذاك.

5. سلسلة الآيزو 9000:

في الواقع، إن كلمة آيزو ISO مشتقة من الكلمة الإغريقية إيزوس ISOS والتي تعني يساوي أو يعادل (equal). وتحدد في أحيان كثيرة كبداية في الكلام (ISO....) إذ تظهر في كلمات كهذه Isobar والتي تعني الخط الذي يتساوى فيه الضغط البارومتري في فترة معينة. وIsometric والتي تعني متقايس، أو متساوي القياس. إن التفكير من التساوي إلى القياس قاد إلى اختيار الآيزو ISO كاسم لمنظمة إذ إنه من السهولة اتّباعه[436].

وبذلك تعرَّف المنظمة على أنها: «اتحاد أوروبي يضم أجهزة المواصفات والمقاييس في العديد من دول العالم ويشارك فيها عضو من كل دولة».

أي أنها: «منظمة غير حكومية ليست جزءاً من الأمم المتحدة».

وبذلك أصبحت كلمة آيزو اختصاراً للمنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس International Organization for Standardization (ISO) تختص

---

(435) ساندرز، ت. ر. ب (1981): **أهداف التقييس ومبادؤه**، ترجمة المنظمة العربية للمواصفات والمقاييس، عمان، أيلول، ص 84.

(436) Bergman, Bo, and Bengt Klefsjo (1994), op cite , p.404

بإصدار المواصفات الدولية، تأسست في أعقاب الحرب العالمية الثانية في عام 1946 في جنيف بسويسرا لتسهيل التعاون وتوحيد المواصفات الصناعية على المستوى الدولي، بهدف تسهيل عمليات التبادل التجاري للسلع والخدمات، وتطوير التعاون في مجالات التنمية والعلوم والاقتصاد والتقانة.

وتعتبر منظمة الآيزو بمثابة اتحاد دولي يضم هيئات المواصفات والمقاييس في الدول المختلفة، إذ يشارك فيها عضو من كل دولة. وتقوم الآيزو عند إعداد المواصفات الدولية بمراعاة مصالح جميع الأطراف من المنتجين والمستخدمين والحكومات والجهات العامة وغيرها[437].

ويرمز الرقم 9000 إلى سلسلة المواصفات التي تختص بإدارة الجودة في المؤسسات المختلفة، والتي قد تكون مصنعاً أو مصرفاً أو مشفى أو مدرسة، أو حتى عيادة طبيب، وما شابه ذلك. وهذه المواصفات تقدم الشهادة على ممارسة نظام إدارة الجودة الذي يمكن تطبيقه على العمليات والأنشطة المختلفة في المنظمة وليس على السلعة، أو الخدمة نفسها.

ويُعَرَّف الآيزو 9000: بأنه عبارة عن: «سلسلة من معايير توكيد الجودة طُوِّرت عن طريق المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس»[438].

لقد أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس في عام 1978 مجموعة المواصفات الدولية لنظم الجودة، وهي مجموعة الآيزو 9000، وقد تم تعديلها في نهاية عام 1994 لتتماشى مع متطلبات واحتياجات نظم إدارة الجودة المطبقة عالمياً. وعندما صدرت هذه السلسلة سارعت دول كثيرة إلى اعتمادها والعمل بها كمواصفات قومية لها تحت أسماء ونظم المواصفات والمقاييس المعتمدة فيها، مثلاً قد اعتمدتها أوروبا تحت اسم 29000، وتركيا تحت اسم 0600. لذلك ورغبة في التوحيد أصدرت المنظمة سلسلة الآيزو 9000 بهدف توحيد المواصفات والمقاييس على مستوى العالم كله.

---

(437) باديرو ، إديدجي بوداند (1997)، مرجع سبق ذكره ، ص 9.

(438) Noori, Hamid & Russell Radford (1995), op cite , p.588

تتعلق سلسلة الآيزو 9000 بنظم الجودة وضمانها وتوكيدها في المنظمات. إذ يتجه عالمنا اليوم في هذا المنحنى إلى تحقيق الجودة المطلوبة. فعندما تتاح للزبون في أي سوق فرصة التعامل مع أكثر من منظمة فسيفضل دون شك التعامل مع المنظمات التي لديها نظم لضمان وتوكيد الجودة. ومن المتوقع في غضون السنوات القليلة القادمة أن يكون الآيزو 9000 الطريق الوحيد للدخول والبقاء في الأسواق. ولذلك يجب أن نحرص على تكوين نظم لضمان وتوكيد الجودة في منظماتنا، حيث سيؤدي ذلك إلى نتائج إيجابية تتمثل في تحسين الأداء والارتقاء بجودة السلع والخدمات، وتقليل التكاليف، وزيادة القدرة على المنافسة. وهذا سيؤدي بالطبع إلى زيادة في كمية المبيعات وحجم الأرباح.

لقد تم التعبير عن هذه السلسلة بمصطلحات عامة لتساعد أية صناعة في أي قطاع كان، حتى في الصناعات الخدمية. هذا ويمكن أيضاً تطبيقها على جميع المنظمات والمؤسسات، والأعمال والأنشطة داخل المنظمات وخارجها. وهي تتضمن إرشادات لإدارة الجودة ومتطلبات لتوكيدها. كما أنها تهتم بالنتائج التي يجب تحقيقها في الأعمال والأنشطة العديدة في إطار نظام شامل للجودة. لقد تم إنشاء المواصفات باعتبار أن أي عمل يمكن أن ينفذ عن طريق عملية محددة. وتهتم هذه المواصفات باستخدام نظم جودة فعالة تؤدي إلى تحسين مستمر في مستوى الجودة سواء بالنسبة للسلع والخدمات أو العمليات، وتحقيق الرضا المتزايد للزبائن عن طريق تزويدهم بهذه السلع والخدمات.

ولمّا كان نظام الجودة يختلف من منظمة إلى أخرى، لذلك فإن المواصفات لاتصف تفاصيل نظم الجودة، وإنما تضع إرشادات أساسية لابد من التقيد بها من أجل تطبيق نظام إدارة الجودة المعترف به. وتهتم المواصفات بإبراز العمليات الأساسية، وتعمل على تبسيطها وإعطائها الأولوية والأهمية من حيث تصميمها وضبطها. ويجب على المنظمة أن تقوم بتحديد وتخطيط وتنظيم وإدارة شبكة

عملياتها بأنشطتها وتداخلاتها لتحقيق الجودة، والمحافظة على مستواها وتأكيدها وتحسينها من خلال شبكة العمليات، وبناءً على المواصفات المحددة. وتهتم المواصفات أيضاً بأنشطة المراجعة لتقويم طرائق تطبيق نظام الجودة وحالته، واعتبار نتائج هذه المراجعة مصدراً هاماً للمعلومات التي تفيد في تحسين الجودة للسلع والعمليات، وبالتالي تزيد من فاعلية وكفاءة نظام الجودة. كما تهتم أيضاً بإعداد واستخدام وتعديل الوثائق نظراً لأهمية التوثيق في أغراض المراجعة والضبط والقيام بعملية التحسين. ويعد التدريب من أهم ركائز المواصفات بهدف تطوير البيئة والثقافة الموجودة لدى الأفراد العاملين في المنظمة بصفتهم حجر الأساس في تطبيق النظام[439].

تتألف سلسلة الآيزو 9000 والمواصفات الملحقة من المواصفات التالية[440]:

1 - الآيزو (8402) تاريخ (1994): مفردات الجودة.

2 - الآيزو (9000) تاريخ (1987): إدارة الجودة وتوكيد الجودة: دليل اختيار واستعمال المواصفات (9001) و(9002) و(9003). وتتألف من المواصفات التالية:

أ - الآيزو (1-9000) تاريخ (1994): إدارة الجودة وتوكيد الجودة - إرشادات للاختيار والاستعمال.

ب - الآيزو (2-9000) تاريخ (1993): إدارة الجودة وتوكيد الجودة - إرشادات تطبيق المواصفات (9001) و(9002) و(9003).

جـ - الآيزو (3-9000) تاريخ (1991): إدارة الجودة وتوكيد الجودة - إرشادات تطبيق 9001 لتطوير وتأمين وصيانة برمجيات الحاسوب.

---

(439) الخبراء العرب ذوو الهندسة والإدارة Teams(1996): **ندوة سلسلة المواصفات الدولية ISO 9000** 14-1996/5/16 الاتحاد العربي للإسمنت ومواد البناء، دمشق ،ص 48.

(440) Johnson, Perry L.(1993): **ISO 9000: Meeting the new international standards**, McGraw-Hill, Inc., New York , P.XVII.

د - الآيزو (4-9000) تاريخ (1993): إدارة الجودة وتوكيد الجودة - إرشادات لإدارة برامج قابلية الاعتماد.

3 - نظم الجودة وتتألف من:

أ - الآيزو (9001) تاريخ (1994): نظم الجودة - نموذج ضمان الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والتركيب والخدمة.

ب - الآيزو (9002) تاريخ (1994): نظم الجودة - نموذج ضمان الجودة في الإنتاج والتركيب والخدمة.

جـ - الآيزو (9003) تاريخ (1994): نظم الجودة - نموذج ضمان الجودة في الاختبار والمعاينة النهائية.

4 - الآيزو (9004) تاريخ (1987): إرشادات إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة. ويتألف من المواصفات التالية:

أ - الآيزو (1-9004) تاريخ (1994): إرشادات إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة - إرشادات عامة.

ب - الآيزو (2-9004) تاريخ (1991): إرشادات إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة - إرشادات للخدمات.

جـ - الآيزو (3-9004) تاريخ (1993): إرشادات إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة - إرشادات للمواد المصنَّعة.

د - الآيزو (4-9004) تاريخ (1993): إرشادات إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة - إرشادات لتحسين الجودة.

هـ - الآيزو (5-9004) تاريخ (1995): إرشادات إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة - إرشادات لخطط الجودة.

وتسمى هذه المواصفات. الآيزو 10005.

و - الآيزو (6-9004) تاريخ (قيد المراجعة النهائية في عام 1997): إرشادات إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة - إرشادات لتوكيد الجودة في إدارة المشاريع. وتسمى أيضاً الآيزو 10006.

ز - الآيزو (7-9004) تاريخ (1995): إرشادات إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة - إرشادات لإدارة التشكيل. تسمى أيضاً الآيزو 10007.

ح - الآيزو (8-9004) تاريخ (اقتراح جديد): إرشادات إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة - إرشادات لتطبيق مبادئ الجودة في الممارسات الإدارية.

5 - الآيزو (10000) إرشادات مكملة تتألف من المواصفات التالية:

أ - الآيزو (1-10011) تاريخ (1990): إرشادات عامة لتدقيق ومراجعة نظام الجودة.

ب ــ الآيزو (2-10011) تاريخ (1991): إرشادات لتأهيل مراجعي (مدققي) نظم الجودة.

جـ - الآيزو (3-10011) تاريخ (1992): إرشادات لإدارة برامج المراجعة.

د - الآيزو (1-10012) تاريخ (1992): متطلبات توكيد الجودة لتجهيزات القياس - نظام التصديق (الإثبات) القياسي لتجهيزات القياس.

هـ - الآيزو (2-10012) تاريخ (قيد التحضير في عام 1997): إرشادات لضمان أعمال القياس.

و - الآيزو (10013) تاريخ (1995): إرشادات لإعداد دليل الجودة.

ز - الآيزو (10014) تاريخ (قيد التحضير في عام 1997): إرشادات النواحي الاقتصادية لإدارة الجودة.

ح - الآيزو (10015) تاريخ (اقتراح جديد): إرشادات للتدريب والتعليم المستمرين.

ط - الآيزو (10016) تاريخ (اقتراح جديد): إرشادات عملية للنتائج الخاصة بمعاينة الجودة ومطابقة الوثائق.

إن الهدف الأساسي للنماذج التعاقدية هو توكيد وضمان الجودة في أداء المنظمة. إذ يتحدد النموذج المناسب للتطبيق وفقاً لأداء المنظمة وأنشطتها. فإذا كانت المنظمة تؤدي أنشطة تصميم وإنتاج وتركيب وخدمات يجب تطبيق

الآيزو (9001) لضمان ذلك. وإذا لم تمارس أنشطة تصميم يجب تطبيق الآيزو (9002) لضمان وتوكيد الجودة في أدائها. وإذا كانت المنظمة صغيرة ونشاطها غير معقد، فإنه يمكن تطبيق الآيزو (9003) لضمان الجودة وتوكيدها عن طريق الاختبار والمعاينة النهائية التي تتم على السلع النهائية المنتجة[441].

وفي عام 2000 تم تعديل مواصفات النظم التعاقدية لتقتصر على الآيزو 9001:2000 والتي يمكن تطبيقها في كافة أنواع المنظمات على اختلاف أنواعها الصناعية والخدمية. وكان التعديل الأخير في عام 2008.

بعد هذا العرض الموجز يتبادر إلى الذهن السؤال التالي: ما هي المعايير الوظائفية التي تحكم اختيار نموذج لضمان الجودة وتوكيدها؟ إن الإجابة عن هذا التساؤل تكمن في المعايير الستة التالية[442]:

أ. درجة تعقيد التصميم (السلعة، الإنتاج، العمليات).
ب. مدى تكامل واستقرار وثبات التصميمات.
ج. درجة تعقد عملية الإنتاج.
د. خصائص وصفات السلعة.
ه. أمان السلعة.
و. الاقتصاد في التكاليف.

إن جميع هذه المعايير يمكن المنافسة فيها في الأسواق الدولية، أي أنها تؤثر على حجم الصادرات للدولة والذي يؤثر بدوره على الميزان التجاري وبالتالي على ميزان المدفوعات.

وقد شهدت السنوات القليلة الماضية نمواً سريعاً في التجارة الدولية، وذلك بسبب التقدم في تكنولوجيات النقل والمواصلات والمعلومات وتخفيض

(441) باديرو ، إديدجي بوداند (1997)، مرجع سبق ذكره ، ص 36.
(442) الخبراء العرب ذوو الهندسة والإدارة Teams (1996)، مرجع سبق ذكره ، ص 56.

الحواجز الجمركية، وتحرر اقتصاديات الدول وتطور وسائل الإنتاج التي تعتمد على اشتراك مؤسسات إنتاجية من دول مختلفة في إنتاج مكونات وتركيبات جزئية ليتم استخدامها في الوصول إلى سلعة نهائية جيدة. هذا بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف العمالة في العالم الغربي. وبالتالي اعتماد تلك الدول على دول العالم النامي لإمدادها بالمكونات والتكنولوجيات اللازمة. ولكن قبول مؤسسات الدول النامية لهذه المؤسسات الغربية كمؤسسات موردة يتوقف على ما يلي:

1 - مدى تلبية سلعها للمواصفات الدولية.

2 - التأكد من قدرتها على وفائها بالتزاماتها في الجودة.

3 - التأكد من قدرتها على وفائها بالتزاماتها بموعد التسليم.

4 - التأكد من قدرتها على وفائها بالتزاماتها بكميات التسليم.

وبالتالي فإن مثل هذه الظروف التنافسية الدولية في الأسواق العالمية لا تعتمد على قيام المنظمات والشركات بوضع نظم لإدارة وتوكيد الجودة تتوافق مع أكثر مواصفات نظم إدارة وتوكيد الجودة المنتشرة والمعولمة. وذلك بهدف ضمان الدخول إلى الأسواق الدولية وتقرير الحصة السوقية فيها.

إن المواصفة من وجهة نظر التجارة الدولية تعتبر وسيلة للتفاهم والتبادل التجاري الدولي، وذلك لأنها تأخذ بعين الاعتبار القوانين الاقتصادية والاجتماعية التي تحكم عمليات الاستيراد والتصدير. وبذلك تكون الأهداف الأساسية للمواصفات تسهيل العمليات التجارية الدولية للسلع والخدمات.

يتمثل الجديد فيما يخص المواصفات الدولية في قيام اللجنة الفنية لمنظمة الآيزو عام 1997 باستطلاع الآراء حول التعديلات المطلوب إدخالها على المواصفات في إصدارها المستقبلي. وقد اعتمدت لتحقيق ذلك على استبيان وزعته على 1120 جهة معنية بالموضوع. وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1 - ضرورة أن تتمتع المواصفات القياسية الدولية المعدّلة لنظم إدارة الجودة بما يلي:

أ - الانسجام مع المواصفات القياسية الدولية لنظم إدارة البيئة الآيزو 14000.

ب - البنية العامة المبنية على نموذج يركز على العمليات وليس على عناصر منفصلة بعضها عن بعض كما هو الأمر في المواصفات الحالية.

جـ - أن تكون سهلة الفهم والاستخدام، وأن تستخدم لغة ومصطلحات واضحة.

د - قابلية الاستخدام بسهولة من أجل التقييم الذاتي.

هـ - أن تكون ملائمة لجميع المنظمات على اختلاف أنواعها وحجومها، وأن تبتعد عن الطابع الصناعي الذي يميز المواصفات الحالية.

2 - ضرورة أن تتمتع المواصفة الجديدة الآيزو 9001 بما يلي:

أ - أن تكون ذات متطلبات قابلة للتكيف بحيث تلائم أي منظمة عن طريق حذف المتطلبات التي لا تنطبق عليها.

ب - أن تحتوي على متطلبات تستطيع المنظمة من خلالها أن تثبت أنها تقوم بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة. وتمنع حدوث حالات عدم المطابقة لمواصفات السلعة مما يؤثر على السلعة أثناء تسويقها في الأسواق الدولية.

جـ - أن تكون مناسبة لتحديد فاعلية نظام إدارة الجودة من حيث مقدرته على تلبية متطلبات الزبون.

3 - ضرورة أن تتمتع المواصفة الجديدة الآيزو 9004 بما يلي:

أ - أن تكون ملائمة لتحديد فاعلية نظام إدارة الجودة وتحسين الأداء.

ب - أن تكون قادرة على تحقيق الفوائد المرجوة لكل من له علاقة

بالمنظمة، أي الزبائن والمالكين والعاملين فيها والموردين والمجتمع ككل.

والتعديلات التي تتوخاها المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس إنما تريد من خلالها أن تبني نظام جودة دولياً يركز على مختلف أنواع السلع والخدمات، وعلى مختلف أنواع المنظمات والشركات والعمليات والأنشطة التي تمارسها بحيث تكون أكثر انسجاماً مع النظام الاقتصادي الدولي المعاصر وعولمة الأسواق العالمية وعولمة البنية وصولاً إلى تحقيق النجاح والتفوق في الأسواق الدولية.

6. سلسلة الآيزو 14000:

أكملت المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس international organization for standardization (ISO) نظام إدارة الجودة: الآيزو 9000 في عام 1987. وترافق هذا النجاح العالمي المبهر بتأكيد متزايد على المسائل البيئية، واتخذ قرار في المنظمة بتطوير معايير للإدارة البيئية. وفي عام 1991 شكلت المنظمة ما سُمّي بالمجموعة الاستشارية الإستراتيجية للبيئة strategic advisory group on the environment (SAGE) والتي أدت إلى تشكيل اللجنة الفنية technical committee 207 في عام 1992[443].

لقد كانت رسالة أو مهمة اللجنة الفنية 207 تطوير معايير نظم الإدارة البيئية التي عُرفت فيما بعد باسم ISO 14000 وبشكل مشابه لمعايير الآيزو ISO 9000 كونها لم تأخذ بعين الاعتبار أداء السلعة أو الخدمة، واستخدمت اللجنة مفهوم المعايير standards التي تركز على العملية الإنتاجية بدلاً من الهدف النهائي، أي معايير العملية بدلاً من معايير الأداء. وقامت اللجنة الفنية 207 بتأسيس ست لجان فرعية هي:

---

(443) Besterfield, Dale H. (2003): **total Quality management**, (3rd ed.), Pearson education, Inc., N.J., p. 294

1- نظم الإدارة البيئية environmental management systems

2- المراجعة البيئية environmental auditing

3- العلامة البيئية environmental labeling

4- تقييم الأداء البيئي environmental performance evaluation

5- تقييم دورة الحياة life – cycle assessment

6- تعاريف ومصطلحات terms & definitions

بالإضافة إلى تشكيل مجموعة عمل خاصة بالجوانب البيئية في معايير السلعة. ففي كل بلد توجد هيئة تعد بمثابة عضو في منظمة الآيزو. ففي سوريا هي هيئة المواصفات والمقاييس السورية، وفي أمريكا هي المعهد الأمريكي للمعايير الوطنية American national standards institute (ANSI) الذي أسس بدوره الجمعية الأمريكية للاختبار والمواد American society of testing and materials (ASTM) والجمعية الأمريكية للجودة American society for quality (ASQ) بغية إدارة عمل المجموعة الاستشارية الفنية technical advisory group (TAG) ومجموعاتها الفرعية.

وتتضمن اللجنة الفنية أعضاء من كل من الصناعة والاتحادات والجمعيات والجماعات البيئية والمستشارين والأكاديميين والهيئات الحكومية، مثل وكالة حماية البيئة environmental protection agency (EPA) وغرفة التجارة الدولية International chamber of commerce (ICC) وغيرها.

لقد سهلت تجربة تطبيق الآيزو 9000 تطوير سلسلة الآيزو 14000. وتضمنت المراجعات المتتالية لسلسلة الآيزو 9000 بعض التحسينات في الآيزو 14000. ويعد نظام الإدارة البيئية environmental management systems (EMS) جزءاً من نظام إداري شامل يخاطب الكيفية التي تؤثر فيها أنشطة وسلع وخدمات المنظمة على البيئة. ويزيد هذا النظام من مشاركة المنظمة في الأداء البيئي الآن وفي المستقبل.

إن عمليات التسجيل قريبة من تلك العمليات المتعلقة بالآيزو 9000

ومعايير الجودة الأخرى المتزامنة معها. والاختلاف الأساسي هو فيما يتطلبه المعيار وليس في عملية التسجيل.

معايير سلسلة الآيزو 14000: ISO 14000 series standards

تقسم السلسلة إلى مجالين منفصلين هما:

1- معايير التقييم التنظيمي: organizational evaluation standards

2- معايير تقييم السلعة: product evaluation standards

هذا بالإضافة إلى الآيزو 14050 الذي يغطي التعاريف والمصطلحات الشائعة الاستخدام في المجالين السابقين. وفيما يلي شرح لهذين المجالين

أولاً: معايير التقييم التنظيمي: يوضح الشكل التالي هذه المعايير

الشكل رقم (87) معايير التقييم التنظيمي

ويُلاحظ من الشكل أن معايير التقييم التنظيمي تتألف من ثلاثة أنواع هي:

أ – نظام الإدارة البيئية environmental management systems (EMS)

ويتضمن المواصفتين التاليتين:

1– الآيزو 14001: نظم الإدارة البيئية – المواصفات مع دليل الاستخدام.

ويتضمن العناصر التي تتطلبها المنظمة للمطابقة مع هذا المعيار بهدف التسجيل للحصول على الشهادة المطلوبة.

2 – الآيزو 14004: نظم الإدارة البيئية – إرشادات للمبادئ والنظم وطرائق الدعم. وهي بذلك تقدم مواد إضافية، أي أنها تزود المنظمة

بمعلومات إضافية ولا تُستخدم في التسجيل للحصول على شهادة.

ب – المراجعة البيئية environmental auditing وتتضمن المواصفات التالية:

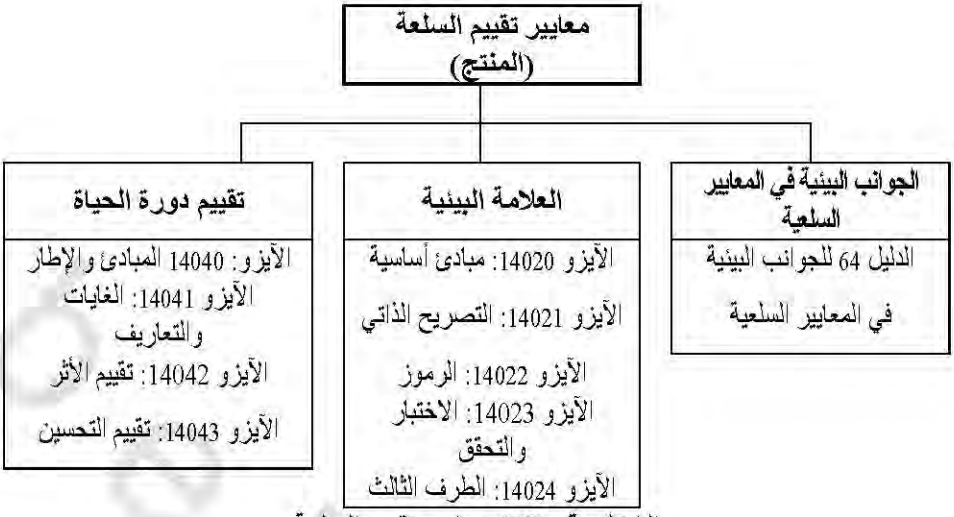
1 – الآيزو 14010: إرشادات للمراجعة البيئية: المبادئ العامة للمراجعة البيئية. وهي بذلك تقدم معلومات هامة للمراجعة الداخلية والخارجية. والمراجعة هي عملية تحقق موثقة ومنتظمة بشكل موضوعي وتقييم دليل لتحديد ما إذا كانت الأنشطة والأحداث والظروف والنظم..... الخ. تطابق معيار نظام الإدارة البيئي، إلى جانب إيصال هذه المعلومات إلى المنظمة.

2 – الآيزو 14011: إرشادات للمراجعة البيئية: إجراءات المراجعة – مراجعة نظم الإدارة البيئية. وتقدم معلومات عن كيفية تخطيط وإيصال المراجعة، وتصف بعض الموضوعات مثل فريق المراجعة وخطة المراجعة وتنفيذ المراجعة والتقرير.

ج – تقييم الأداء البيئي environmental performance evaluation (EPE) ISO 14012

ويتضمن المواصفة التالية: الآيزو 14031: إرشادات تقييم الأداء البيئي. وتقدم معلومات هامة عن كيفية تسجيل المعلومات للتعرف على الأداء. كما أنها تساعد المنظمة في التقاء متطلبات الآيزو 14001.

ثانياً: معايير تقييم السلعة (المنتج): ما زالت هذه المعايير قيد التطوير. وتتألف من العناصر التي يوضحها الشكل التالي رقم (88):



الشكل رقم (88) معايير تقييم السلعة

أ – **الجوانب البيئية في المعايير السلعية** **environmental aspects in product standards (EAPS)** وتتضمن الدليل 64 المتعلق بالجوانب البيئية في المعايير السلعية. وقد صُمم لمساعدة الكتّاب والقرّاء على تطوير المعايير السلعية. إذ يجب أن يأخذوا النتائج البيئية بعناية عند تطوير المعيار والعناصر والخصائص اللازمة له.

ب – **العلامة (التصنيف) البيئية:** **environmental labeling (EL)** وتتضمن المواصفات التالية:

1 - **الآيزو 14020: العلامة البيئية – المبادئ الأساسية لجميع العلامات البيئية.** وتقدم دليلاً للأهداف والمبادئ الواجب استخدامها في جميع برامج تصنيف العلامات البيئية. فتحسين السلعة ذو فائدة مرغوبة لكنه ليس الهدف لهذا المعيار.

2 – **الآيزو 14021: العلامة البيئية – التصريح الذاتي عن الدعاوى البيئية: مصطلحات وتعاريف.** وتطبق للمنظمات التي تصرح أن سلعها تحتوي خاصية بيئية مثل القابلية لإعادة التدوير أو الكفاءة في استخدام الطاقة. وهذا المعيار يجعل العلامة دقيقة وقابلة للتحقق

وغير مضللة.

3 – **الآيزو 14022: العلامة البيئية – الرموز.** وتقدم مجموعة معيارية من الرموز لاستخدامها من قبل المنظمات.

4 – **الآيزو 14023: العلامة البيئية – منهجيات الاختبار والتحقق.** وتقدم معلومات عن الطرائق المناسبة للاستخدام لتعزيز أصالة السلعة كما هو منصوص عليها في العلامة البيئية.

5 – **الآيزو 14024: العلامة البيئية: برامج الممارسين practicationers programs: المبادئ المرشدة والممارسات وإجراءات التحقق من البرامج ذات المعايير المتعددة.** وتؤسس معياراً لعلامات الطرف الثالث أو برامج الختم. وتحدد هذه البرامج أياً من السلع ذات تفوق بيئي كلي مقارنةً بالسلع الأخرى.

ج – **تقييم دورة الحياة life – cycle assessment (LCA)** ويتضمن المواصفات التالية:

1 – **الآيزو 14040: تقييم دورة الحياة – المبادئ والإطار.** وتقدم لمحة عن الممارسات والتطبيقات ومحددات تقييم دورة الحياة، حيث يحاول تقييم دورة الحياة وتحديد الأثر البيئي الطويل الأجل للسلعة. ويعد هذا التقييم مهمة صعبة جداً بسبب الطبيعة غير المتوقعة والمثيرة للجدل لدورة حياة السلعة.

2 – **الآيزو 14041: تقييم دورة الحياة - الغايات والتعاريف /مجال التطبيق وتحليل المخزون.** ويهدف إلى تقديم إرشادات تتعلق بالإمداد والإيصال والمراجعة الاقتصادية لتحليل مخزون دورة الحياة. ويتطلب هذا التحليل تصنيف وتحديد المدخلات والمخرجات الملائمة لنظام السلعة.

3 – **الآيزو 14042: تقييم دورة الحياة – تقييم الأثر.** وتهدف إلى استخدام

نتائج تحليل المخزون من أجل تقييم أهمية الآثار البيئية المتوقعة حالياً. وإن شكل المعرفة في هذا المجال تكون ذاتية في الغالب.

4 – **الآيزو 14043: تقييم دورة الحياة: تقييم التحسين.** وتهدف إلى تقديم المعلومات المناسبة لتحسين الأداء البيئي الشامل لنظام السلعة. ويعد تطوير هذا المعيار من الصعوبة بمكان كونه يرتبط بتطوير معيار تقييم الأثر.

7. الإستراتيجية اليابانية وإبداع اليابانيين:

ويظهر الشكل رقم (12) نموذج القيادة للدوائر الثلاث المترابطة والتي تؤكد الحاجة إلى توازن حاجات الأفراد، والمهمة، وفريق تحقيق النتائج، ويمكن أن يطبق هذا النموذج على نطاق واسع لشرح بعض الاختلافات في الثقافة والمدخل بين أوروبا، وأمريكا الشمالية واليابان.

أما بالنسبة لليابانيين، فقد اتجهت الثقافة اليابانية إلى تحديد الفرق، مع الرغبة في البحث عن الإجماع، والتحرك إلى الأمام كمجموعة على العكس من تشجيع ابتكارات الأفراد أو التركيز على المهمة بهدف إبعاد جميع العناصر الأخرى المؤثرة. وهذا يجعل الثقافة اليابانية مثالية للتطوير في الجودة. وتعتمد ثقافة الجودة الطويلة الأجل على عمل كل شخص في الشركة معاً، وبأسلوب إيجابي على العكس من التنافس على الموارد.

لقد قيل: إنّه ليس ضرورياً أن يُبرهَن أن لدى المملكة المتحدة عدداً كبيراً من المحاسبين كفئة من المجتمع، وأن الولايات المتحدة الأمريكية لديها فئة كبيرة من المحامين، وأن اليابان لديها فئة كبيرة من خبراء الجودة.

والجانب الرئيسي الآخر للنجاح الياباني هو التعامل مع الزمن والأفق الإستراتيجي. ويضع العمل الياباني هدفاً من خمس إلى عشر سنوات. بينما تبحث الولايات المتحدة الأمريكية وأوربا عن المكاسب السريعة والقصيرة الأجل، وجعلها أقل كفاءة في تحديد الوضع الطويل الأجل، وهذا أساسي

ومطلوب لمتطلبات سوق الأسهم للمكاسب القصيرة الأجل، ومطلوب لثقافة العمل التي تقود التغير السريع. ويمكن أن تحقق صورة الجودة فقط في الأجل القصير، ولكن تأخذ في الواقع عدداً من السنوات.

وأحد العوامل التي تبطئ القيادة في جودة الغرب هي المدخل العدواني لحكومة وقوانين الولايات المتحدة. والمملكة المتحدة. وقد قاد هذا إلى مدخل مشابه للأعمال في ترويج الأفكار. وينتج هذا الوضع في منافسة مباشرة ضمن موارد الشركة على العكس من الإجماع بالموافقة للتحرك في نفس الاتجاه.

8. العلاقة بين منظمة التجارة العالمية ومنظمة الآيزو:

ضمن العديد من الاتفاقيات التي تم إبرامها خلال جولة الأورغواي الموقع عليها في مراكش، والتي اعتمدت كآليات لعمل منظمة التجارة الدولية، كان الاتفاق بشأن القيود الفنية على التجارة. والذي يتعامل مع المواصفات القياسية الدولية كمعيار يُحتكم إليه في أية عقود تجارية سلعية أو خدمية.

وجاء في مقدمة الاتفاق «إدراكاً من الأعضاء لأهمية الإسهام الذي يمكن أن تقدمه المقاييس الدولية ونظم تقييم المطابقة في هذا الشأن بتحسين كفاءة الإنتاج وتسهيل سير التجارة الدولية، ورغبة منهم في تشجيع وضع هذه المقاييس الدولية ونظم تطبيق المطابقة، ورغبة منهم مع ذلك في ضمان ألا تكون القواعد والمقاييس الفنية، بما فيها التعبئة ومتطلبات وضع العلامات والغلاف وإجراءات تقييم المطابقة للقواعد والمقاييس الفنية عقبات لا داعي لها أمام التجارة الدولية» وضم الاتفاق 15 مادة. ونورد فيما يلي بعضها[444]:

(444) جبر ، فلاح سعيد (1996): **اتفاقيات الغات ونظام الآيزو 9000 – 9004 وأثرهما على الأمن الغذائي والصناعات الغذائية في الوطن العربي**، الاتحاد العربي للصناعات الغذائية ، ط1، ص ص 216 – 239.

رقم المادة	رقم البند	المضمون
1	1 - 1	يُقصد بالمصطلحات العامة للتوحيد القياسي وإجراءات تقييم المطابقة بالمعنى الوارد في التعاريف المعتمدة في نظام الأمم المتحدة وهيئات التوحيد القياسي الدولية.
1	3 - 1	تخضع كل المنتجات، بما فيها المنتجات الزراعية والصناعية لأحكام هذا الاتفاق.
2	4 - 2	حيثما يلزم وضع قواعد فنية وتوجد مقاييس دولية، أو يكون استكمالها وشيكاً، تستخدم الدول الأعضاء هذه المقاييس.
2	6 - 2	يسهم الأعضاء بدور كامل في حدود مواردهم في عمل هيئات التوحيد القياسي الدولية المناسبة المتعلقة بإعداد مقاييس دولية للمنتجات.
4	1 - 4	يكفل الأعضاء قبول أجهزة التوحيد القياسي في حكوماتهم المركزية والالتزام بقواعد السلوك الجيد في إعداد المقاييس واعتمادها وتطبيقها... وتنطبق التزامات الأعضاء بشأن التزام أجهزة التوحيد القياسي بأحكام قواعد السلوك الجيد بغض النظر عما إذا كان جهاز التوحيد القياسي هذا قد قبل القواعد أو لم يقبلها.
4	2 - 4	يَعتبر الأعضاء أجهزة التوحيد القياسي التي قبلت قواعد السلوك الجيد وتلتزم بها التزامها بمبادئ الاتفاق.
5	7 - 2 - 5	حيثما تغيرت مواصفات مُنتَج معين عقب تحديد مطابقته مع القواعد الفنية أو المقاييس، تقتصر إجراءات تقييم مطابقة المنتج المعدَّل على ما هو ضروري.
5	4 - 5	في الحالات التي تتطلب تأكيداً إيجابياً لمطابقة المنتجات مع القواعد الفنية أو المقاييس، وتوجد فيها أدلة أو توصيات صادرة عن هيئات توحيد قياسي دولية، أو يكون استكمالها وشيكاً، يكفل الأعضاء استخدام أجهزة الحكومة المركزية لهذه الأدلة والتوصيات.
5	5 - 5	يؤدي الأعضاء دوراً كاملاً في حدود مواردهم في قيام هيئات التوحيد القياسي الدولية المناسبة بإعداد أدلة أو توصيات بشأن إجراءات تطبيق المطابقة...
6		المادة بالكامل تتعامل مع الاعتراف بتقييم المطابقة بواسطة أجهزة الحكومة المركزية.
9		المادة بالكامل تتعامل مع النظم الدولية لتقييم المطابقة وضمان الدول الأعضاء بالنظم الدولية.
10		تتعامل بالكامل مع المعلومات عن القواعد الفنية والمقاييس وإجراءات تقييم المطابقة وتضم 10 بنود، ولكل بند فروعه المتعددة، وبالإجمال تتعامل مع ضرورة الاحتكام للمواصفات والأدلة الدولية.

وقد اختتمت الوثيقة بالمادة رقم (15) والتي تنص على أنه لا يجوز إجراء

تحفظ على أيٍّ من أحكام هذا الاتفاق دون موافقة الأعضاء الآخرين. وضم الاتفاق عدة ملاحق، الأول تعامل مع المصطلحات وتعاريفها، والثاني باسم مجموعة الخبراء الفنيين، والثالث باسم قواعد السلوك الجيِّد لإعداد واعتماد وتطبيق المقاييس.

مما سبق، نلمس العلاقة المتينة بين اتفاقية إنشاء منظمة التجارة العالمية والمنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس. حيث إن هذه المنظمة قد عقدت مجموعة من الاتفاقات المتعلقة بشؤون إدارة الجودة والتي اعتمدتها المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس، كما اعتمدتها المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين.

9. عولمة الجودة: Globalizing Quality

إن إحدى الظاهرات الشائعة في التجارة الدولية International Trade تتمحور حول تزايد ظاهرة الاعتماد الاقتصادي المشترك بين الدول. وهذا يظهر من خلال زيادة حجم ونوع معاملات السلع والخدمات العابرة للحدود، وتعاظم التدفقات الرأسمالية الدولية. فمع سرعة انتشار التقانة أصبحت القرارات والأنشطة التي تحدث في أحد أجزاء العالم تؤثر بشكل مباشر على الأفراد والمجتمعات التي تعيش في أجزاء أخرى منه. وهذا ما يطلق عليه في الفكر الاقتصادي والإداري بظاهرة العولمة التي أصبحت من أبرز الظواهر في التطور العالمي على كافة المستويات الاقتصادية والمالية والسياسية والاجتماعية والثقافية وغيرها.

وهي في الوقت ذاته لم تقتصر على عولمة جودة السلع فقط، بل شملت أيضاً عولمة جودة الخدمات. ولكن عولمة الخدمات Services Globalization تختلف عن عولمة السلع الصناعية، ذلك لأن المنظمة الخدمية Service Organization يمكن أن تعولم جودة خدماتها بناءً على اختبارات الطلب الفعّال عليها، وعلى اختبارات الاستجابة لأسواق هذه الخدمات. تماماً كما يعمل

مصرف الاستثمار في الولايات المتحدة U.S. Investment Bank حيث يركز على هذه الاختبارات ويعمل على توسيع أنشطته الخارجية بشكل مذهل، ويسعى لجعل هذه الأنشطة أكثر ربحاً[445]. **ولكن السؤال المهم المثير للجدل والنقاش ما هو المقصود بالعولمة؟ وهل يمكن وضع تعريف دقيق لها ؟**

من الملاحظ أنه من الصعوبة بمكان وضع تعريف دقيق لمصطلح العولمة نظراً لتعدد تعريفاتها وكون هذا المصطلح لا يزال في حالة من عدم القبول. ومن أهم التعاريف التي وصفت بها العولمة ما يلي:

عرّف Rugman, Alan M. & Richard M.Hodgetts: 1995 العولمة بأنها: **«إنتاج وتوزيع السلع والخدمات بأنواع متجانسة Homogenousوبجودة مقبولة في كل أنحاء العالم»**[446].

وفي تعريف آخر لـ Mescon, M:1999 وزملائه اعتبر أن العولمة: **«ظاهرة تداخل العلاقات بين منظمات الأعمال في دول العالم المختلفة حيث أصبحت تعمل وتتنافس في سوق عالمي متسع، وتستخدم قوى عاملة متنوعة وغير متجانسة، وتتعامل مع ثقافات متباينة»**[447].

وميز Hill,charles,w.:2001 بين جزأين رئيسيين للعولمة هما: الأول: عولمة الأسواق globalization of markets والتي تشير إلى تحوُّل الأسواق الوطنية المنفصلة إلى سوق عالمي ضخم معتبراً أن أذواق وأولويات المستهلكين في الدول المختلفة هي بداية نشوء هذا الشكل من العولمة. أما الجزء الثاني فيرتبط بعولمة الإنتاج globalization of production الذي يدل على توريد السلع والخدمات من مواقع مختلفة في العالم بسبب وجود مزايا

---

(445) Rangan, Subramanian (2000): **Seven Myths Regarding Global Strategy**, Financial Times, Mastering Strategy: The Complete MBA Companion in Strategy, Pearson Education Ltd, P.120

(446) Rugman, Alan M. & Richard M. Hodgetts (1995): **International Business: A strategic Management Approach**, McGraw-Hill, Inc., New York, P.433.

(447) طه ، طارق (2002): **الإدارة** ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، ص 241.

تنافسية في تكلفة وجودة عوامل الإنتاج[448].

لكي تسير المنظمات باتجاه العولمة في جودتها يجب وضع الإستراتيجيات الملائمة التي تنسجم مع هذا التوجه الجديد. وهذه الإستراتيجيات يجب أن تأخذ بعين الاعتبار طرائق وأساليب التغلب على المعوقات الخارجية التي تواجه هذه المنظمات، والتي تخرج عن نطاق قدراتها الذاتية كتحسين وتطوير الجودة فيها والارتقاء بها إلى المستوى العالمي، والنظر في البيئة التشريعية التي تعمل في ظلها لتواكب التطور الحاصل في المتغيرات المحلية والدولية، وإعادة النظر في مواردها وإمكاناتها نظراً لكونها غير مؤهلة بالدرجة الكافية للعمل على المستوى الدولي، ومحاولة الاتجاه نحو الاندماج والتكتل بما يساعد على مواجهة المنافسة في ظل العولمة. إضافة إلى تعميم واستخدام مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس (الآيزو) بما يكفل سرعة وسهولة التعامل مع المواصفات العالمية بالشكل الذي يعزز اتجاهات الجودة نحو التوجه العالمي.

(448) Hill, Charles W. (2001): **Global Business today**, (2nd ed.), MC Graw-Hill companies, Inc., New York, p.6.