مقدمة

لقد عرف محيط المؤسسة الاقتصادية منذ أزيد من عقد من الزمن تحولات جد قوية وعميقة وسريعة، وقد طرحت هذه التحولات وبحدة لم تعرف من قبل مشكلة تكيف عدد كبير من المؤسسات خاصة في الدول النامية ، كما أن تأثير العولمة كان واضحا على تحرير التجارة العالمية وتسهيل حركة رؤوس الأموال ، والسلع والخدمات والمعلومات باستخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال N.T.I.C، وقد شجع ذلك على تجاوز بعض الحواجز للدخول إلى اقتصاديات كانت في يوما ما محمية، ويصعب اختراقها، مما زاد من حدة المنافسة وما انجر عنها من تهديدات ومخاطر وضعت مستقبل المؤسسة في حالة من عدم اليقين واصبح صراع البقاء أكثر صعوبة، خاصة تلك التي تسمى بالمؤسسات الإستراتيجية أو الهامة والمحتكرة تقليديا من طرف الدولة والمسيرة مركزيا.

إن ما يجب أن يدركه مسيرو مؤسساتنا الاقتصادية من اليوم هو أن بقاء مؤسساتهم يرتبط أكثر فأكثر بمدى قابليتها وسرعتها في التفاعل مع محيط غير مستقر تماما ويعد أكثر تهديدا، ومن المؤكد أن الوسيلة الأكثر فعالية في ذلك هي تحقيق وتعزيز مكانتها وقدرتها التنافسية والتي تتعدد مجالاتها ، إذ لا تكتفي المؤسسة مثلا بأن تكون لها قدرة تنافسية في مجال التكاليف، أو التسويق، الإنتاج...الخ، بل يجب أن تكون كذلك وفي جميع المجالات، خاصة مع شروع الجزائر لانضمامها لمنظمة التجارة العالمية والشراكة الأورومتوسطية.

وعلى هذا الأساس فإن المشكل الذي تواجهه المؤسسات الاقتصادية يتمثل في البحث عن السبل التي تسمح لها بتحسين قدرتها التنافسية، ولعل تحقيق الجودة هي إحدى تلك السبل، لا سيما وأن التوجه الحالي أصبح يهتم أكثر بجودة السلع والخدمات وفقا لخصائص ومواصفات معمول بها عالميا يطلق عليها مواصفات الإيزو، تتماشى هذه المواصفات حسب رغبات المستهلك، ولكن اعتماد المؤسسات على تحقيق الجودة يفرض عليها الانتقال من المفهوم القديم لها الذي يركز على جودة المنتوج النهائي إلى جودة العناصر والمدخلات المستخدمة لإنتاج هذا المنتوج، وقد أخذت الجودة في ظل هذه التحولات بعدا استراتيجيا وأساس لفلسفة إدارية جديدة يُطلَق عليها إدارة الجودة الشاملة.

مّما سبق يمكن طرح التساؤل التالي: هل يمكن اعتبار أن اعتماد مؤسساتنا لمواصفات الإيزو وتبنيها لمبادئ الجودة يعد أمرا ضروريا في هذه المرحلة ؟ في الحقيقة ليست هذا إشكالية بحثنا لأن الإجابة عن هذا السؤال تساعدنا في صياغة فرضية بحثنا وهي: إن إرساء الجودة الشاملة وإتباع مواصفات الإيزو يساعد المؤسسة على تحسين قدرتها التنافسية.

وعلى هذا الأساس يمكننا أن نطرح إشكالية بحثنا على النحو التالي:

ما أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة؟

هذه الإشكالية التي حاولنا من خلالها أن نبين الجودة الشاملة ، ومواصفات الإيزو وأهمية كل منهما في تحسين قدرة مؤسساتنا على مواجهة منافسيها، خاصة في ظل العولمة الاقتصادية وتحرير التجارة الدولية، وما انجر عنها من تحولات وتطورات لا سيما في الآونة الأخيرة، حيث المنافسة أكثر حدة والعمل من أجل البقاء أكثر صعوبة.

إن ما دفعنا لاختيار هذا الموضوع بالإضافة للرغبة الشخصية ما يتضمنه من حداثة تكسبه صفة الأهمية بالنسبة للمؤسسات الجزائرية، ولما يحمله موضوع الجودة من اهتمام باعتبارها حتمية على جميع المؤسسات، وأحد متطلبات الدخول إلى الأسواق العالمية، وأهم وسيلة لإرضاء المستهلك، كما أن ذلك أيضا دفعنا لتوضيح الإجراءات الضرورية التي تتخذها المؤسسات من أجل الحصول على شهادة الإيزو، والأهم أيضا أن موضوع اكتساب القدرة التنافسية بات أمرا حتميا على المؤسسات الجزائرية، كما أنها من الآن فصاعدا مجبرة على دمج هذه العوامل في قراراتها، لأن الجزائر ليست بمنأى عما يجري من تحولات.

وبغية الإلمام بجوانب الموضوع ارتأينا أن نتبع المنهج الوصفي التحليلي الموافق للدراسة النظرية، بالإضافة إلى دراسة حالة إحدى المؤسسات الصناعية الجزائرية، وهي مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ببسكرة –ENICAB- باعتبارها إحدى أهم المؤسسات الصناعية الوطنية الحاصلة على شهادة الإيزو.

ولمعالجة الإشكالية المطروحة ارتأينا أن نتبع الخطوات التالية:

- نستعرض في الفصل الأول للمفاهيم الأساسية المتعلقة بالجودة، الجودة الشاملة، إدارة الجودة الشاملة.
- بينما نتناول في الفصل الثاني مواصفات الإيزو من خلال معالجتنا لمواصفات نظام إدارة الجودة ISO 9000، ومواصفات نظام إدارة البيئة ISO 14000، ومواصفات نظام إدارة الصحة وسلامة العمل ISO 18000.
- ونتطرق في الفصل الثالث لموضوع التنافسية وذلك عن طريق تناولنا للنقاط التالية: ماهية التنافسية، الاستراتيجيات التنافسية، أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة.
- أما في الفصل الرابع مخصص لإسقاط ما سبق التطرق إليه في الجانب النظري، في شكل دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ببسكرة –ENICAB – من خلال التعرف على المؤسسة محل الدراسة ثم الوقوف على واقع وآليات الجودة الشاملة بها، ثم دراسة أثر حصول هذه المؤسسة على شهادة الإيزو في قدرتها التنافسية.