

## الخاتمة :

تولي المؤسسات الجزائرية حاليا اهتماما كبيرا من أجل العمل على تحسين جودة منتوجاتها وهذا ما يعبر عنه عدد المؤسسات الملتحقة بالمنظمة العالمية للمقاييس (ISO) يوما بعد يوم، ولكن الشيء الملاحظ أن هذا الاهتمام مقتصر فقط على التسيير التقليدي للجودة والذي يركز على جودة المنتج فقط، حيث نجد أن مفهوم الجودة الشاملة منعدم تماما عند مسيري المؤسسات.

وبالنظر إلى التحديات الحالية التي تواجه المؤسسات الوطنية من عولمة اقتصادية واتفاقيات الشراكة فالمؤسسة مجبرة على اتباع استراتيجية جديدة تهدف للوصول إلى مستوى تفكير يهتم بالجودة في كل المؤسسة وليس فقط في قسم الإنتاج أي ابتداء من الموردين ووصولاً إلى المستهلكين النهائيين. والشيء المستنتج من خلال هذا البحث أن تبني المؤسسة لسياسة الجودة يرمي إلى عدة أهداف منها :

- محاولة التصدي للمنافسين في السوق.
- الرغبة في دخول الأسواق العالمية عن طريق تطبيق المعايير العالمية للجودة (ISO).
- ترسيخ سمعة جيدة للمؤسسة لدى الزبائن.
- تقليل التكاليف.
- زيادة الحصة السوقية للمؤسسة.
- تقليص الأخطاء والعيوب في منتوجات المؤسسة.

غير أن الدراسة التي قمنا بها في مؤسسة البستان لصناعة المصبرات أكدت أن المؤسسات الجزائرية لا تزال بعيدة عن التغيرات الحاصلة في الاقتصاد العالمي وحتى الإقليمي، إذ أن حصول المؤسسة على شهادة ISO 9000 لم يكن له تأثير كبير على اختيار الزبائن وهذا راجع لقلة المعلومات ونقص الإشهار عن ماهية المعايير الدولية للجودة إذ يعتبرها أغلب الناس أنها عبارة عن جائزة دولية أو شهادة

فقط دون إدراكه لمختلف التغييرات التي تجري في المؤسسة للحصول على هذه الشهادة وانعكاس ذلك على المنتوجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

كما تجدر الإشارة إلى النقص الفادح في المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة لأسباب مختلفة مما أثر على الدراسة التطبيقية وهذا شيء لا ينبغي أن يكون خاصة في مؤسسة حاصلة على شهادة إيزو 9000، إذ من الواجب عليها أن تكون كل المعلومات متاحة لكل من أراد ذلك.

يبقى أن نقول أن اتباع سياسة الجودة أمر محتوم على المؤسسات الجزائرية إذا أرادت البقاء في السوق خاصة مع احتدام المنافسة أو بالنظر إلى التغييرات التي ستحصل في المستقبل القريب لأن الجزائر ستتنظم قريباً إلى المنظمة العالمية للتجارة زيادة على اتفاق الشراكة الأورو جزائرية والذي يفسح السوق الجزائرية أمام مختلف المؤسسات الأوروبية والعالمية.

وفي الأخير نأمل أن يكون هذا البحث بمثابة نقطة انطلاق لبحوث أخرى تتعلق بموضوع الجودة في المؤسسة ذات الطابع الخدمي أو التعرض لكيفية حصول المؤسسة على شهادة الإيزو بالتدقيق ابتداء من مرحلة التشخيص إلى غاية الحصول على شهادة المعايير الدولية للجودة.