



Munich Personal RePEc Archive

Improving quality: what approach for the craft sector in Algeria?

Benzarour, Choukri

Algiers University 3

February 2016

Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/70853/>
MPRA Paper No. 70853, posted 21 Apr 2016 13:20 UTC

تحسين الجودة: أية مقارنة لقطاع الصناعة التقليدية؟

L'amélioration de la qualité : quelle approche pour le secteur de l'artisanat ?

بن زعرور شكري^١

مدير تطوير الصناعة التقليدية - وزارة التهيئة العمرانية والسياحة و الصناعة التقليدية

طالب دكتوراه- كلية الاقتصاد و علوم التسيير - جامعة الجزائر 3

ملخص: يلوح في الأفق بوادر وعي متزايد لدى مختلف الفاعلين بالطبيعة المتشابكة لعملية تنمية الصناعة التقليدية. و رغم انقضاء زمن على تطور الممارسات السليمة في الإنتاج الحرفي إلا أن صلب الإشكالية يظل متمحورا حول جودة المنتجات. و الزمن ليس بالقصير ساد الاعتقاد بأن ضعف جودة العمل اليدوي أمر حتمي لا مفر منه، و أن بعض النقائص أمر طبيعي. و لا تزال مثل هذه المعتقدات موجودة حتى اليوم، وهي تشكل أسبابا هامة لاستمرار الضرر.

الجودة شرط مسبق لتحسين القدرة التنافسية للمؤسسات الحرفية للنجاح في الوصول إلى الأسواق. لكن تلبية متطلبات الجودة يشكل تحديا للعديد منها لاسيما في ظل زيادة عدد المواصفات القياسية المفروضة من أجل حماية صحة و سلامة المستهلك، وتلبية مطالب المشترين وحاجاتهم. و قد بينت الخبرة أن هذين العنصرين، الجودة و المواصفات، يتيحان الفرص التجارية في الاقتصاديات النامية بشكل متزايد.

تهدف هذه الورقة إلى المساهمة في النقاش الدائر حول ترقية الجودة في قطاع الصناعة التقليدية، من خلال الإجابة عن سؤالين أساسيين: هل فعلا توجد مقارنة محددة لتطوير جودة منتجات الصناعة التقليدية، و ما هي عناصرها الأساسية؟ و ما هي التدابير الإضافية التي يمكن إدخالها لتحقيق المزيد في مجال تحسين الجودة؟

الكلمات المفتاحية: الصناعة التقليدية، مقارنة الجودة.

Résumé: Des signes surgissent d'une prise de conscience croissante des différents acteurs de la nature complexe du processus traditionnel de développement de l'artisanat. Si beaucoup de temps s'est écoulé depuis la mise en œuvre des bonnes pratiques dans la production artisanale, le problème de base reste centré autour de la qualité des produits. Souvent et depuis un certain temps, on pensait que la faiblesse de la qualité du travail artisanal est inévitable, et que certaines des lacunes sont normales. Ces croyances existent encore, même aujourd'hui, et sont des raisons importantes pour que le dommage continue.

La qualité est une condition préalable à l'amélioration de la compétitivité des entreprises artisanales ainsi que leur réussite à l'accès aux marchés. Or, pour de nombreux artisans, il est difficile de satisfaire aux exigences de qualité, en particulier à la lumière du nombre croissant de

normes imposées afin de protéger la santé et la sécurité du consommateur, et de répondre aux demandes des acheteurs et de leurs besoins. L'expérience a montré que ces deux éléments, la qualité et les normes, ouvrent de plus en plus des opportunités d'affaires pour les économies en développement.

Ce document vise à contribuer au débat sur la promotion de la qualité dans le secteur de l'artisanat, en répondant à deux questions fondamentales: y a-t-il vraiment une approche spécifique visant à améliorer la qualité des produits de l'artisanat et quels sont ces éléments de base? Quelles sont les mesures supplémentaires qui pourraient être apportées pour réaliser des objectifs plus ambitieux dans le domaine d'améliorations de la qualité?

Key words: artisanat, approche de la qualité.

cbenzarour@hotmail.fr (*)

مقدمة:

منذ عدة سنوات، فرض سياق العولمة وزيادة المنافسة على المؤسسات المنتجة للسلع والخدمات نظاما اقتصاديا جديدا لمواجهة يومية لمسائل التحكم في أدائها العام و مراقبته وتحسين عملياتها لضمان قدرتها التنافسية و من ثم استدامتها. لقد كان لانتشار فكرة المنافسة أثر كبير على المنظمات سواء كانت عامة أو خاصة، حيث أصبح لزاما عليها أن تغير من أساليب عملها و تطور من أدائها، فالجودة لم تعد أبدا مسألة رفاهية إنما مطلبًا ضروريا للبقاء و شرطا للتنافس. في هذه البيئة، يتوجب على كل مؤسسة أن تعمل على تحقيق أقصى قدر من رضا العملاء وتحسين الأداء العام من خلال تحسين ثلاثية الجودة والتكلفة و الوقت¹. لقد كانت الجودة دائما هدفا هاما منذ أن بدء الإنسان صناعة الأشياء². تتعلق الجودة باعتماد تسلسل منطقي للأنشطة المتعلقة بعمليات الإنتاج، و التسويق، و التوريد، و العملاء، ...

يعتقد بعض الباحثين³ أن اقتصاد الكميات الذي تنظمه الأسعار يخضع لعملية إحلال اقتصاد من نوع جديد هو اقتصاد الجودة الذي يعتمد على الأحكام (Judgement) أكثر من المقارنة بين التسعيرات (Tarifications). تظهر الجودة في هذا النظام باعتبارها وسيلة جديدة لترشيد نظام الإنتاج. يمكن أن ينظر إليه على أنه أداة أو تقنية جديدة للتيسير تسعى إلى التوفيق بين الكفاءة وزيادة الربحية. تنطوي مفاهيم إدارة الجودة الشاملة على تنفيذ ممارسات ومعايير عمل جديدة، و على طريقة تعاون جديدة بين الأفراد و المصالح، و تصاحب بإعادة تعريف المسؤوليات والاختصاصات، أو حتى التحول في طرق الأداء والتفكير لجميع أعضاء المنظمة.

إدارة الجودة في الصناعة التقليدية الجزائرية ليست، بأي شكل من الأشكال، اهتماما قطاعيا ذاتيا و محليا. ففي جميع أنحاء العالم يتزايد الاهتمام بنوعية المنتجات والخدمات التي يقدمها هذا القطاع. ولذلك، إن أراد هذا القطاع أن يكون من أكثر القطاعات ديناميكية فعليه أن يثبت أنه يأخذ عناصر الجودة مأخذ الجد و انه يعترف بتطوير وسائل ترقية الجودة وإثباتها. تستلزم التحديات الدولية الناجمة عن عولمة الأسواق و تدويل التنافس فيها وجود استجابة من جميع الفاعلين. إن إشراك جميع المعنيين من حرفيين و مشرفين على القطاع (وزارة و غرف الصناعة التقليدية و الحرف و مديريات السياحة و الصناعة التقليدية) في صياغة المقترحات و برامج العمل المتعلقة بالموضوع يؤكد الاهتمام المولى لهذه المسائل مما سيعزز من جاذبية العروض التي يقدمها القطاع.

توضح القراءة المتأنية للتطور التاريخي لقطاع الصناعة التقليدية التغييرات المتعاقبة التي تعرض لها منذ الاستقلال. رافقت سنوات التصنيع و توسع القطاع العام مرحلة انحدار الصناعة التقليدية، خاصة بسبب اضمحلال الصناعة التقليدية الريفية نتيجة النزوح الريفي الذي افقدها أساسها الرئيس و هو العنصر البشري، و فك ارتباطها بالفلاحة التقليدية التي كانت محل برامج تحديث متتالية. و قد أدت أزمة الثمانينات و التسعينات من القرن الماضي إلى صعود أولويات جديدة أبرزت الحاجة إلى إعادة الاعتبار للقطاعات المنتجة للثروة و المولدة لمناصب الشغل خارج قطاع المحروقات و منها قطاع الصناعة التقليدية و الحرف. و قد سمحت الإجراءات المتخذة لاسيما في إطار الخطتين التنمويتين آفاق 2010 و آفاق 2020 بإحداث تحول في ميزان إنشاء الأعمال الحرفية بعد عقدين من التدهور. و قد عرفت الأعمال الحرفية الصغيرة ديناميكية متصاعدة في الاقتصاد و إنشاء فرص العمل، وقد ازدادت تسارعا خلال السنوات الخمس الأخيرة (2011-2015).

عندما قطع قطاع الصناعة التقليدية أشواطا معتبرة في معركة كم الأنشطة الحرفية، كان لا بد له من فتح ملفات جديدة تتعلق بالإجابة عن المسائل المرتبطة بتحديد عوامل الجمود الرئيسية المسؤولة عن كبح ديناميكية النمو و عن عوامل التغيير التي ستمثل أرضية لتطور حراك قطاع الحرف في مجال أدوات وعلاقات و مهارات الإنتاج. و لما كانت الجودة كثقافة تنظيمية في المؤسسات

الإنتاجية والخدمية الحرفية عاملا من عوامل البحث عن فاعلية العمل كان السعي لبناء قواعد سلوك لهذه المؤسسات ونظم ومعايير تقود نظمها نحو الجودة الشاملة والتحسين المستمر من الأولويات التي ينبغي التعامل معها بالسرعة و الجدية المناسبين.

مفهوم الجودة المرتبطة بمنتجات وخدمات قطاع الصناعة التقليدية لا يزال في بدايات الاهتمام في الوقت الحاضر. في الواقع، وعلى الرغم من أن النقاش العام وفير وعلى نطاق واسع حول هذا الموضوع، إلا أنه لا يزال عدد الحرفيين و المؤسسات الحرفية من يضع الجودة في أعلى هرم أولوياتهم قليلا. هذا التأكيد إذا كان صادقا بالنسبة لمجموع مؤسسات القطاع الخاص و العام في الاقتصاد الوطني، فهو أكثر تطابقا مع واقع مختلف النشاطات الصناعة التقليدية بمختلف ميادينها الفنية و الإنتاجية و الخدمية.

يهدف هذا البحث إلى المساهمة في النقاش الدائر حول ترقية الجودة في قطاع الصناعة التقليدية، من خلال الإجابة عن سؤالين أساسيين: هل فعلا توجد مقارنة محددة لتطوير جودة منتجات الصناعة التقليدية، و ما هي عناصرها الأساسية؟ و ما هي التدابير الإضافية التي يمكن إدخالها لتحقيق المزيد في مجال تحسين الجودة؟

تبرز أهمية هذه الدراسة في انسجامها مع المسعى الوطني في تحسين جودة المنتجات لتحقيق ثلاثة أهداف أساسية، زيادة الاستهلاك المحلي من المنتجات المنتجة محليا و رفع درجة الثقة بها و الذي يقابله حتما تقليص استهلاك المواد المستوردة و بالتالي حجم استيرادها، و التحضير لدخول الأسواق الدولية بنوعية جيدة من المنتجات قصد المساهمة في الجهد الوطني لتنويع الصادرات خارج المحروقات.

تعتمد هذه الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي و تستند إلى تجربة الباحث في صياغة سياسات تطوير الصناعة التقليدية خلال الفترة التي يعمل بها بالوزارة المكلفة بالصناعة التقليدية و التي تمكنه من إنتاج البيانات و المعطيات أو الاطلاع عليها و من ثم تحليلها و مقارنتها للوصول إلى النتائج والتوصيات التي تساعد في فهم تطبيقات الجودة في هذا القطاع.

للإجابة عن الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى أربعة أقسام أساسية. نقدم في القسم الأول أهم أساسيات الجودة: تعريفها و مراحل تطورها و رهاناتها. نعرض في القسم الثاني إلى وضعية الجودة في قطاع الصناعة التقليدية و أسباب وجود الإنتاج الحرفي الرديء. أما القسم الثالث فيتناول بالتحليل مقارنة ترقية الجودة في قطاع الصناعة التقليدية، بينما يستعرض القسم الرابع أهم التدابير الإضافية التي ينبغي الشروع في صياغتها و تطبيقها لدعم مسار تحسين الجودة.

1) أساسيات الجودة:

ما من شك أن تاريخ الجودة قديم، إذ من المحتمل جدا أن الإنسان الأول حين كان ينحت الحجارة، كان منشغلا بنوعية العمل الذي يقوم به حتى تكون أدواته أوفر حظا في الصيد أو الحرب. مع ظهور الكتابة، أشارت العديد من الاكتشافات الأثرية إلى أن حضارات سابقة وضعت حيز التنفيذ إجراءات خاصة بشرية و تقنية لمراقبة الجودة (هيئة التفتيش الفرعونية لبناء الأهرامات، قانون حمورابي لقواعد البناء)، كما تناول اليونانيون (أرسطو) هذا الموضوع بالنقاش⁴. لكن الجودة بالأبعاد التي هي عليها الآن مفهوم حديث تطور مع ظهور الثورة الصناعية، حيث يعتبر بعض المؤرخين القرن الثامن عشر القرن الذي أطلق مفهوم الجودة كواحدة من الأفكار العظيمة التي ولدت العالم الحديث⁵. و لذلك، يقدر بعض الكتاب أن الجودة من الاعتبارات المهمة للتفكير التنفيذي.

يتم استخدام كلمة الجودة أو النوعية على نحو متزايد في مجال الأعمال، و في مختلف القطاعات سواء في قطاع الإنتاج أو حتى في قطاع الخدمات. ظهر مفهوم الجودة مع بدء مراقبة المنتجات للحد من عدد العيوب، وقد تطور مع مرور الوقت واتسع نطاقه

لمراحل التصميم والإنتاج والتركيب، والتسويق، وخدمات ما بعد البيع والدعم اللوجستيكي⁶. في المجال الصناعي، و مع بروز إشكاليات الجودة نتيجة الانفصال بين المنتجين والمستهلكين و زيادة كبيرة في تقسيم العمل، تأخذ الجودة مفهوما أكثر تعقيدا و تحمل أبعادا مختلفة. و على إثرها ظهر التقييس الصناعي الذي شمل أولا الموازنة بين الأجهزة التقنية و امتد فيما بعد أكثر فأكثر للنواحي الاجتماعية، مع تحديد المعايير في مجال النظافة والسلامة و الخدمات⁷.

أ. تعاريف الجودة:

تعريف الجودة ليس مهمة سهلة، إذ هناك العديد من التعاريف⁸ المتاحة في الأدبيات الاقتصادية تختلف باختلاف الزاوية التي ينظر إليها منها حسب المعتقدات التي ينطلق منها الباحث و حسب التجارب العلمية التي يمر بها. توفر الأبحاث التي أجريت لمحة عامة جيدة عن المشاكل التي يطرحها تعريف الجودة وتسلسل الضوء على مدى تعقيد هذا المفهوم. تحصى الباحثة Giroux ستة و ثمانين (86) تعريفا للجودة و تصنفها في ثمان (8) فئات: التعريف الذي يوازي بين الجودة و التميز، التعاريف القائمة على المنتج أو القيمة أو التطابق أو الموازنة أو الإشباع، بالإضافة إلى التعاريف الحديثة و التعاريف المتعددة⁹.

فالجودة تعني عند Crosby(1979) المطابقة للمتطلبات عندما يفترض إن المواصفات و المتطلبات محددة مسبقا و ما يتبقى سوى البحث عن التوافق، و يجب أن تكون قابلة للقياس و محددة بوضوح لمساعدة المنظمة على اتخاذ الإجراءات على أساس أهداف قابلة للتحقيق. ولذلك تجده يؤكد على أن الجودة إما هي موجودة أو ليست موجودة، و لا مكان لمستويات مختلفة من الجودة. و تقاس الجودة في نظره بتكلفتها التي يقسمها الى ثلاث فئات: تكلفة الوقاية و تكلفة التقييم و تكلفة الفشل. يقدم Crosby أيضا شبكة النضج لإدارة الجودة الذي يحتوي على خمس مراحل وهي عدم اليقين، و التفطن، الإدراك، والحكمة، واليقين. هذه المراحل يمكن استخدامها لتقييم التقدم المحرز في فهم مواقف الإدارة ووضع الجودة في المؤسسة، والتعامل مع المشاكل التي تطرحها، و تكلفة الجودة كنسبة مئوية من المبيعات، والإجراءات الواجب اتخاذها لتحسينها.

أما Deming(1986) فلم يقدم تعريفا للجودة في جملة واحدة، و أكد أن جودة أي منتج أو خدمة لا يحددها إلا الزبون، و هي بذلك مفهوم نسبي يغير معناه بتغير احتياجات العملاء. و تكمن الصعوبة في تعريف الجودة في ترجمة الاحتياجات المستقبلية للمستخدم في شكل خصائص قابلة للقياس باستخدام المنهج الإحصائي، بحيث يمكن تصميم منتج و إنتاجه بالمواصفات التي يرضيها و عرضها بالسعر الذي يقبل أن يدفعه. غير أن سلوك Deming مسلكا حذرا في تحديد ماهية الجودة لم يمنعه من التشديد على أهمية تحديد وقياس متطلبات العملاء، وخلق الشراكة بين العارضين، واستخدام فرق فنية لتحديد وحل مشاكل الجودة، وتعزيز مهارات الموظفين، ومشاركة العاملين، والسعي لتحقيق التحسين المستمر. وهو حذرا في تحديد الجودة وتميز صعوبة تحقيق ذلك.

يعرف Juran (1988) الجودة بالموازنة للاستخدام، ويؤكد على الموازنة بين ميزات المنتج والمنتجات الخالية من العيوب، حيث يشير مصطلح المنتج إلى ناتج أي مسار و يشمل السلع وكذلك الخدمات. و يرى أن إدارة الجودة تنطوي على ثلاث عمليات أساسية (ثلاثية جوران Quality Trilogy): تخطيط الجودة، ومراقبة الجودة، وتحسين الجودة. مثل Deming، يرى Juran أن معظم مشاكل الجودة نتيجة للإدارة، وليس الموظفين. ويذكر أيضا أن التمييز بين مشاكل الجودة الزمنية والمتفرقة ضروري لأن هناك نَحجين مختلفين لمعالجتهما، تتطلب المشاكل الزمنية التعامل وفق مبدأ الاختراق (Breakthrough)، في حين أن المشاكل المتفرقة تتطلب مبدأ المراقبة. كما أكد على أهمية تحديد العيوب و القضاء عليها، و بذلك قدم تصورا لمبدأ باريتو، والذي يساعد في التعرف على القليل الحيوي و تمييزه عن الكثير البسيط.

و يبقى من أهم التعريفات ذلك التعريف القياسي الذي أعطته مواصفات الايزو 9001 الذي يعرف الجودة بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما، بصورة تمكّن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة ومعروفة ضمنا. الجودة بمفهوم الحديث في هذا التعريف لا تكمن في الخصائص الجوهرية التي يتمتع بها منتج أو خدمة في حد ذاتها وإنما في قدرة هذه الأخيرة على الاستجابة للمتطلبات، و هي لا تعني الأفضل بشكل مطلق بل تعني الأفضل في إرضاء حاجات العملاء و الاستجابة لتطلعاتهم.

ب. مراحل تطور الجودة¹⁰:

سبق و أن اشرنا أن مفهوم الجودة عرف تطورا حسب العديد من المراحل التي مر بها و التي نقلت مركز الاهتمام من الجودة إلى إدارة الجودة. كنتيجة منطقية لسلسلة من التطورات والمراحل التاريخية المتلاحقة ابتداء مفهوم الجودة بالفحص (Inspection) سنة 1900، ثم انتقل إلى مراقبة الجودة (Control) سنة 1930، فضمان الجودة (Assurance) سنة 1950، وأخيرا مرحلة إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) ابتداء من سنة 1970 .

مرحلة الفحص: بدأت إدارة الجودة مع نظام فحص، حيث يتم فحص خاصية أو أكثر للمنتج، أو قياسها أو اختبارها و مقارنتها مع متطلبات محددة لتقييم مدى تطابقها. ويستخدم هذا النظام لتقييم المنتجات الموردة، والمكونات المصنعة و المركبة في مرحلة مناسبة من عملية الإنتاج. يضطلع بهذه المهمة موظفون متخصصون، يتكفلون باكتشاف و عزل المنتجات التي لا تتوافق مع المواصفات، وإعادة تصليحها أو بيعها كسلع ذات جودة أقل. في بعض الحالات، يتم استخدام الفحص بغرض تصنيف المنتجات النهائية. لا تسمح هذه الطريقة باكتشاف الخطأ قبل حدوثه ولا بالاستفادة منه بعد وقوعه.

مرحلة المراقبة: في ظل نظام مراقبة الجودة، أصبح اختبار المنتجات ومراقبة الوثائق وسائل لضمان قدر أكبر من التحكم في العمليات وانخفاض درجة غير المطابقة. تتميز نظم المراقبة بخصائص نموذجية منها جمع بيانات الأداء، وردود الفعل بالنسبة للمراحل السابقة في هذه العملية، والتفتيش الذاتي. بينما كان الفحص الانتقائي الآلية الرئيسية لمنع المنتجات المعيبة التي لا تستجيب للمواصفات من شحنها إلى العملاء، أدت تدابير مراقبة الجودة لمزيد من التحكم في مختلف مراحل الإنتاج وانخفاض المنتجات غير المطابقة.

مرحلة ضمان الجودة: جاءت هذه المرحلة مع بدء الابتعاد عن التركيز على جودة المنتج و الاتجاه نحو جودة النظام. في هذه المرحلة، تضع المنظمة نظاما لمراقبة ما يجري ويتم تدقيقه لضمان أن يكون كفوًا سواء في التصميم أو الاستخدام. جزء كبير من التغيير الحاصل في هذه المرحلة هو استخدام جهات خارجية لمراجعة الحسابات الخاصة لتقييم كفاءة النظام. و من خصائصها الرئيسية استخدام أدلة الجودة والإجراءات وتعليمات العمل، تخطيط الجودة ومراجعتها... الخ. والفرق الأساسي بين ضمان الجودة و مراقبتها هو أن الأولى تعتمد مبدأ الوقاية في حين أن الثانية تقوم على التفتيش.

يتشكل مفهوم ضمان الجودة من مركبتين أساسيتين¹¹ وهما الوقاية والإثبات. الوقاية هي وضع تدابير لمنع المشاكل من الوقوع، في حين أن الإثبات يعمل على أن يبين للعملاء أن التدابير الوقائية المطلوبة قد تم اتخاذها وأنها فعالة. عندما تتخذ خطوات لمنع حدوث المشاكل، ونكون قادرين على إثبات أن التدابير موجودة و مستمرة، نكون قد ضمنا الجودة. يمكن اتخاذ العديد من التدابير الوقائية نحو جميع العوامل التي هي أسباب محتملة لغياب النوعية (الرداءة): التدريب وتخفيف العمال، اقتناء المواد المناسبة، صيانة الأجهزة ومعايرتها، توثيق أساليب العمل، تهيئة البيئة المادية المناسبة و مراقبتها...

مرحلة إدارة الجودة الشاملة: إدارة الجودة الشاملة هو مقارنة إدارة نشأت في عام 1950، وأصبحت أكثر شعبية بشكل مطرد منذ أوائل عام 1980. الجودة الشاملة هي وصف لثقافة ومواقف وتنظيم منظمة ما تسعى جاهدة لتزويد العملاء بمنتجات وخدمات تلي احتياجاتهم. تتطلب هذه الثقافة الجودة في جميع جوانب عمليات المنظمة بشكل فعال و خال من العيوب¹². ربما، يمكن أن يكون السبب الرئيسي لظهور إدارة الجودة الشاملة (TQM) إجراء تبديل في مصطلح كان يستخدم سابقا و هو مراقبة الجودة الشاملة (TQC)، أي تعويض كلمة "المراقبة" بكلمة "إدارة" من منطلق أن الجودة ليست مجرد مسألة مراقبة، بل لا بد من إدارتها. ومما يعزز ذلك رأي Deming (1982) بضرورة إلغاء مراقبة العينات وأيضا من خلال تأكيد Crosby (1979) أن لا حاجة للمراقبة عندما يتم التوصل إلى مستوى صفر من العيوب.

ج. رهانات إدارة الجودة¹³

منذ فترة ليست بالقصيرة، تأكدت المنظمات أن الجودة أصبحت متغيرا أساسيا في جميع الاستراتيجيات التنافسية، فهي تساعد على ضمان ربحيتها وتعزيز مكانتها في السوق. لقد بات واضحا للجميع أن الجودة تقع على مفترق رهانين أساسيين، اكتسبا المزيد من الأهمية مع تزايد حدة المنافسة نتيجة عولمة التجارة: البقاء في السوق أولا، ثم البحث عن التوسع و النمو ثانيا.

في هذا الوقت المتميز بالمنافسة الشديدة وارتفاع القدرة التنافسية، أصبحت جودة المنتجات والخدمات المقدمة ضرورة. من الجيد أن تحقق المنظمات قدرا أكبر من المبيعات، لكن الأفضل أن تحقق ذلك و هي واثقة من أن عملائها على رضا تام. ينبغي أن توفر مقارنة الجودة للمنظمات قيمة مضافة حقيقية تتمثل في ضمان رضا العملاء، وتمثل مقوما هاما في السعي للاحتفاظ بهم. لم يعد تطوير مقارنة الجودة يقتصر على العلاقة بين العملاء و الموردين فحسب، بل صار يتعدى ذلك إلى اعتبار الحفاظ على العملاء كعمل استراتيجي.

عموما، يجلب نظام إدارة الجودة مزايا عديدة للمنظمات تؤثر على اختلاف أنواعها على بيئة الأعمال كلها، و يمكن أن تكون أساسا للتحفيز على تبني و تنفيذ نظام إدارة جودة ناجح. تظهر فوائد الالتزام بالجودة جليا داخل المنظمات و خارجها، حيث يؤدي تطبيق هذه النظم في المدين المتوسط و البعيد إلى نتائج مميزة عن طريق الحد من الاختلالات والانحرافات، وتحسين التنظيم الداخلي، و تحقيق أثر إيجابي على الربحية. بصفة أكثر تفصيلا، لنظام إدارة الجودة الفوائد المدرجة أدناه:

الاستجابة للتغيرات المطردة في التوجهات الثقافية و الاجتماعية¹⁴، فالفرد اليوم مستهلك يتمتع بخصائص متعددة ومتناقضة، فهو مستقل و أكثر طلبا وأقل ولاء، و هو أكثر وعيا في مجتمع غزير الاتصال. وهو يعبر عن احتياجات حسية و عاطفية، و عن احتياجات الثقة والرضا يريدونها كلها حقيقية و فورية. تتطلب الفردانية المتصاعدة تخصيصات متعددة، و غلبة الفورية و المظهر يقوي غلبة الصورة في اتخاذ القرارات الاستهلاكية. أما السعي لتحقيق السعادة فيتطلب العمل على إفراز العواطف الحية، والمتعة وراء العملية الاستهلاكية، في حين تنطوي الحاجة إلى الثقة على الرغبة في تحصيل الاطمئنان والرضا. يدفع التشبع بالقوالب الاستهلاكية المستهلكين إلى المزيد من التشكيك و عدم التصديق و بالتالي البحث عن الأدلة و عن الثقة. ففي مجتمع يسوده التحدي المستمر و الانكفاء على الذات، يتعاطف فيه السرور الفوري خوفا من المخاطر المحدقة، فالجميع يريد حماية أنفسهم من عدم اليقين، والاكتشافات السيئة حتى يكون راضيا أنيا ومستقبليا. إن الحاجة إلى الأمان حتما تنعكس في شكل توقعات الصحة والسلامة فيما يستهلكونه. لذلك سيكون من المهم اعتماد الجودة لتصميم و إنتاج وبيع منتجات "جيدة" تلي الاتجاهات المذكورة.

من جانب آخر يعمل نظام إدارة الجودة على التقليل من الأخطاء (Error Prevention): قد تسبب الأخطاء الإنتاجية أو الخدمية في مشكلات تختلف تأثيراتها من ابطء اثر (رمي قطعة غير ذات قيمة معتبرة) إلى أعظمه (حادث نووي)، ولذلك تبدو الوقاية من الأخطاء عملية حساسة تساعد على تقليل الأضرار بمختلف أحجامها و تخفيض التوترات و النزاعات إلى الحد الأدنى. كما يعمل أيضا على خفض تكاليف الجودة (Reducing costs of non-quality): يؤكد JOCOU أن الجودة مكلفة لكن يوجد ما هو أكثر منها كلفة: انه غيابها. فوسائل التصميم و الإنتاج والتوزيع ليست مثالية، وهذا يؤدي أحيانا إلى عيوب في المنتج تسفر عن خسائر. الجودة أمر مكلف للغاية، فصعوبة قياسها الكمي غالبا ما تؤدي إلى التقليل من تكلفتها. كما تدفع إلى المزيد من الإنفاق عبر اعتماد تدابير إضافية للتحسين، أو استعادة المنتجات للإصلاح، أو التخلص منها. أما الشكاوى المتكررة و الطلبات المتزايدة لتنفيذ بنود الضمان فتسبب ضررا إضافيا للعلامة التجارية. هذه بعض المخاطر التي يمكن لنظام جودة متطور أن يقللها بشكل مستدام.

2) وضعية الجودة في قطاع الصناعة التقليدية و أسباب وجود الإنتاج الحرفي الرديء:

لقد أصبحت الجودة من المسائل الأكثر إلحاحا أمام قطاع الصناعة التقليدية حتى يحافظ على حركية نمو أنشطته. سبق و أن ذكرنا بأهمية الجودة في تطوير الأنشطة الاقتصادية و تعزيز قدرتها التنافسية. لكن، حتى يمكن فهم مقارنة النهوض بالجودة لا بد من التطرق إلى وضعية الجودة و أسباب انتشار نقصها في المنتجات الحرفية و كيفية تطرق مخططات التنمية القطاعية لهذه المسألة و كيفية معالجتها.

أ) لماذا يتم الإنتاج الحرفي بنوعية رديئة؟

يبث قطاع الصناعة التقليدية وجوده اليوم كطرف فاعل في السياسة الوطنية للتنمية الاقتصادية. و قد بدأت الأعمال التي تمت مباشرة في إطار برنامج الحكومة للقطاع المكنة و الدور اللازمين في حركية التنمية الاقتصادية. كما كانت هذه المكنة ثمره جهود السلطات العمومية التي بذلت على صعيد العديد من المستويات. إن تحديات و رهانات العشرية المقبلة تضع قطاع الصناعة التقليدية في صدارة القطاعات الاقتصادية الناشئة لاسيما في مجال استحداث مناصب الشغل و القيمة المضافة، فاستحداث مناصب الشغل بمثابة تلبية ملموسة لاحتياجات الشباب المقبلين على سوق العمل و الذين سيرتفع عددهم سنويا، أما تعزيز الإنتاج الوطني من خلال إنشاء القيمة المضافة فهو مساهمة في جهد الاستغناء عن الواردات و كبديل تموي خارج المحروقات .

من المعقول أن نقدر أن لا أحد من الحرفيين أو المؤسسات الحرفية يريد أن ينتج عن علم وعمد بنوعية رديئة. غير انه قد ترسخ لدى الكثيرين منهم أن وجود بعض الرداءة شر لا بد منه وفي بعض الوقت لا مفر منه. لكن، يؤكد العديد من الحرفيين أن الكثير من أخطائهم ليست نتيجة لحادث عابر بل نتيجة النسيان أو الإهمال أو عدم التمكن أو الاستعجال أو رداءة المادة الأولية المستخدمة أو ضعف مهارة المستخدمين، مما يعني انه بالإمكان تفاديها. في حين أنه من السهل نسبيا إقناع الحرفيين بأهمية الجودة، إلا أننا مضطرون للاعتراف بأنه من الصعب بكثير حشد هؤلاء الأشخاص أنفسهم لتحقيق ذلك. وبالتالي هناك العقبات التي تمنعنا من تحقيق هذا الهدف. هناك العديد من العوامل التي تفسر الرداءة، إذ ليس كافيا للمنتج أن يكون مسوقا ليكون على المستوى المطلوب من الجودة، فالأمر مرتبط بعوامل عديدة أخرى كمتطلبات الوقت و الكمية والمكان والتكلفة. ليس من السهل تلبية جميع المتطلبات في وقت واحد، ففي بعض الأحيان للحفاظ على مستوى من الجودة، يلجأ الحرفيون للحد من الكميات المنتجة أو إطالة أوقات الإنتاج، أو الحد من الأسواق التي يبيعون منتجاتهم فيها. غالبا ما يضطر الحرفيون للجوء إلى التحكيم بين

الأهداف الخمسة (الجودة، الكمية، الوقت، المكان، السعر)، وأحيانا تقدم تنازلات، فبعضهم يفضلون التركيز على كميات الإنتاج أو المواعيد النهائية على حساب الجودة. و حرفيون آخرون يضطرون للتخلي عن الجودة لتقديم منتجات بأسعار منخفضة تحقق لهم رواجاً في السوق إلى أن يكتشف العملاء سوء خياراتهم.

ومن العوامل الرئيسية التي لديها تأثير كبير هو مستوى الوعي بقضايا الجودة، الذي وإن كان غير غائب، إلا أنه لا يزال منخفضاً بين الحرفيين وأصحاب المؤسسات الحرفية. في الواقع، مجرد الخوض والاستماع للمناقشات التي تدور في عالم الأعمال الحرفية ندرك أنها تركز على كيفية الرفع من الإنتاجية وتخفيض التكاليف ومن ثم زيادة المبيعات أكثر بكثير من تركيزها على الجودة.

وبالمثل، إذا واصل الحرفيون والمؤسسات الحرفية ممارسة الأشياء نفسها مراراً وتكراراً و بنفس الأسلوب، فهم حتماً لن يحصلوا إلا على نفس النتائج القديمة. يشير¹⁵ Vaill (1989) إلى أنه على الرغم من أن ثقافتنا تتطور بطرق جديدة مضطربة في خضم علاقات جديدة بين المنظمات، إلا أن الحديث بالطرق القديمة عن هذه الأشكال الجديدة تحد من تفكيرنا وتضع عليه غشاوة. فاستمرار الحرفيين والمؤسسات الحرفية في متابعة مسار الإنتاج نفسه في حين يتوقعون نتائج مختلفة يتحدى كل أنواع المنطق. وإذا استمروا في فعل ما يقومون به دون تغيير أو تحديث أو تطوير فسوف تستمر الأوضاع في التدهور، مهما كان الجهد الذي يبذلونه. فمجتمع الحرفيين الذي يواصل الاستثمار في أساليب الإنتاج القديمة لن يكون قادراً على تلبية احتياجات عالم يتغير. إذا أراد الحرفيون أن يتحسنوا، فما يجب عليهم القيام به هو أكثر بكثير من العمل بمجد الذي يقومون به بالفعل. قد يحصل الحرفيون على بعض التحسين في إنتاجهم، لكن إذا لم يتم إعداد جيل جديد منهم للسنوات القادمة، فإن هذه التحسينات التدريجية تصبح بلا معنى. ما نحتاج إليه هو نقلة نوعية، وإدارة جديدة لمواجهة التحديات الجديدة للصناعة التقليدية. ولأن منهج الجودة يمثل طريقة جديدة في التفكير، فأما تمثل إرادة لإعادة النظر في الطرق الأساسية لأداء هذه المهمة.

و من الأسباب الكامنة وراء ضعف الجودة مسألة التواكل التي ضربت أطنابها في عقول الكثير من الحرفيين والتي تعيقهم عن التفكير في احتمال أن يكونوا سبباً رئيسياً فيما يعانونه من صعوبات لتسويق منتجاتهم، و في التفكير في تغيير سلوكهم المقاولاتي، إذ غالباً ما تؤدي نفس المقدمات (السلوكيات) إلى نفس النتائج. هذا الوضع التواكلي الذي يعمل المجتمع والمحيط على دعمه يثني الحرفيين عن النظر في المرآة لتقييم الذات والسعي لابتكار طرق جديدة للعمل أو التنظيم. قد يجد هذا التواكل دوافعه لاستمرار وجود عدد معتبر من الحرفيين، الفنيين بالخصوص، قد تعودوا، فيما سبق من السنوات التي كانت فيها الدولة مقاولاً، على العمل كأجراء في شركات عمومية محلية في مختلف فروع النشاطات. كما أن الحرفيين الذين استمروا في العمل لحسابهم الخاص إنما كانوا ينشطون على هامش الشركة الوطنية للصناعة التقليدية التي كفتهم عناء البحث عن المادة الأولية من جهة، و عناء التسويق من جهة أخرى. و قد استمر وضع مشابه في العشريتين الأخيرتين مع أجهزة دعم تشغيل الشباب التي شجعت بروز نوع هجين من الحرفيين المقاولين، تحركهم الرغبة في الانعتاق من البطالة ولا يخفون استعدادهم للتخلي عن مشاريعهم بمجرد الحصول على منصب عمل أجيال في القطاع العام. انه الصراع الدائم بين ثقافة الأجر مقابل ثقافة المقاول التي تضع البحث عن الشغل والاستقرار مقابل الرغبة الجامحة في الإبداع والمغامرة.

عندما يسأل الحرفيون عن وضعية أعمالهم، يتردد على لسان الكثير منهم على اختلاف نشاطاتهم وأماكن اشتغالهم حضراً و ريفاً إجابة جاهزة: أنهم ينتظرون المزيد من تدخل الدولة لحل مشكلة التسويق وتوفير المادة الأولية وتخفيف العبء الضريبي وتحسين ظروف العمل؟. مسألة هذا الموقف المتكرر أحوالنا على تحليل الوضعية النفسية التي ينطلق منها الحرفي الذي يريد من غيره

مساعدته، و كأني به يعلن تسليمه بأن المشاكل التي تواجهه أكبر من طاقته و سببها خارج عن سيطرته و لا تمت بصلة إلى طريقة عمله، و هو بذلك يعلن عن عجزه عن مواجهة هذه الوضعيات دون أن يعترف بذلك.

في مثل هذه السياقات، نعتقد أن مقارنة المشاكل المطروحة تكون اقرب إلى روح المقابلة لو طرح السؤال بشكل مختلف: ماذا فعل الحرفي لحل المشكلات التي تواجهه، و من ثم تتم السؤال حول التدابير المتبقية التي يمكن للدولة أن تتخذها. و من أهم الأسئلة المحورية التي تواجه الحرفيين في هذا الشأن: هل تم إعداد دراسة السوق، و هل تم تحديد رغبات الزبائن و حاجياتهم، و ما هي الحاجات التي لم تلب بعد؟ و ماذا يقدم المنافسون من منتجات و خدمات و بأي سعر؟ و ماذا يميز الحرفي القادم الجديد للسوق عن من سبقه حتى يصبح مفضلا لدى الزبائن؟ و كلها أسئلة تبحث في مؤهلات الحرفيين على ممارسة الأنشطة وفق معايير المقابلة الحديثة، وتضع أسئلة عن طبيعة الحرفي¹⁶ و كيف يفكر؟.

إن مبتدأ الغرق في وحل الرداءة أن يرفض الحرفي الاعتراف بتكرار حالات عدم رضا الزبائن و حالات وجود خلل في مؤسسته. لكن الأخطر منه أن يعترف بذلك مع رفض قاطع أن يضع مسؤوليته الشخصية محل تساؤل في بروز المشكلة أو تفاقمها. هذا الموقف أو السلوك يمنع الحرفي من الاندماج في حركة الحل الذاتي للمشاكل و تحسين النوعية و يقربه من دائرة التواكل عندما يبدأ في تعليق أسباب وضعية نشاطه على شناعة صعوبات المحيط و تخلي الدولة عن مد يد المساعدة.

قد تكون المشكلة الرئيسية مرتبطة بجودة المنتجات التي ينتجها الحرفيون للأسباب التي ذكرناها سابقا، و قد يزيد من حدة المشاكل التي يعاني منها النشاط الحرفي جهل الحرفي بالمبادئ الأساسية التي تؤسس لأي عمل مقاولاتي. مثلما للكائنات الحية أمراض تفتك بحياتها، فللتقاول داء يفتك به: إنه داء التواكل.

ب) الجودة في الوثائق الإستراتيجية للصناعة التقليدية:

في سعي قطاع الصناعة التقليدية لتحقيق التنمية المستدامة للأنشطة الحرفية اعتمد على منهجية علمية تستند على التخطيط. و في هذا الشأن، تم تطوير خطتين، الأولى مخطط تنمية مستدامة للصناعة التقليدية آفاق 2010، و الثانية مخطط تنمية الصناعة التقليدية آفاق 2020. تتضمن الخطتان العناصر الأساسية المتمثلة في تشخيص الوضعية و تحديد الأهداف المرجوة و التدابير المتخذة للنهوض بقطاع الصناعة التقليدية. بالرجوع إلى هذين الوثيقتين الهامتين يمكن تحديد مكانة الجودة في قطاع الصناعة التقليدية و التعرف على مدى تركيز العمل عليها و درجة أولويتها.

يسمح تحليل الوثيقة إستراتيجية تنمية قطاع الصناعة التقليدية آفاق 2010، بتحديد العديد من الإشارات إلى مشكلة الجودة. ففي الباب الخاص بتقييم وتشخيص قطاع الصناعة التقليدية لما قبل سنة 2003، تضع هذه الوثيقة فقرة تحت عنوان "نوعية المنتجات والخدمات تبرز تقدما في نوعية منتجات الصناعة التقليدية و الفنية التي فرضت نفسها بشكل مقبول. لكن الأمر غير ذلك بالنسبة للمنتجات الأخرى، الإنتاجية و الخدمية، التي تعرف بعض السلوكيات غير القانونية كغياب قواعد تحكم مختلف المهن، كما تعيد ضعف التوعية إلى غياب التأهيل المهني لدى الحرفيين و المتهنيين.

كما تم التطرف الى تشخيص النوعية في عدد من النقاط المتفرقة، حيث ارتبطت سوء النوعية باستعمال تجهيزات وعتاد غير ملائم مع نوعية النشاط، كما ربطت أيضا بمواد أولية غير ملائمة أو ذات نوعية سيئة. أما في مجال التسويق أو التصدير فيشير التشخيص إلى عدم ملائمة بعض المنتجات لمعايير مختلف الأسواق الخارجية، وغياب جهاز خاص بالعلامة التجارية أو بعلامة النوعية. كما ربط ضعف النوعية بقلّة خبرة و معرفة الحرفيين وقلّة لجوئهم للاستشارة.

وبناء على هذا التشخيص فقد سجلت وثيقة 2003 في أهداف آفاق تطوير الصناعة التقليدية عنصرا مفردا لتحسين نوعية المواد والخدمات والإنتاج والإنتاجية، حيث عبرت عن بعد الجودة بكونه انشغالا دائما يتطلب تحسينات تتعلق بتوفير نوعية جيدة للمواد الأولية، وتحسين تأهيل الحرفيين واستعمال الوسائل والأدوات الملائمة.

أما في مجال التدابير المسطرة للنهوض بالقطاع، فإننا نلاحظ أن جدول التدابير يخلو من بند خاص بالجودة والنوعية. غير أن تحسين النوعية برز في باب ترقية الصادرات من خلال إعداد معايير الإنتاج، و وضع حيز التنفيذ الأحكام المتعلقة بالعلامة التجارية والدمغ، ووضع إجراءات رقابة النوعية وتأسيس مرصد خاص بالنوعية، و إعداد برنامج لتكثيف المنتجات الحرفية مع معايير الأسواق الخارجية.

كما تم التطرق إلى النوعية أيضا في الإجراءات المتعلقة بترقية المواد البشرية، حيث ربطت أساسا بمهارة الحرفيين وتأهيل العمال. لقد ركزت هذه الفقرة على ضرورة مضاعفة نشاط التكوين المهني وتوجيهه نحو الجودة، وتكيف البرامج البيداغوجية بإدراج مفهوم التسويق. كما تم تسطير إنجاز مركز إتقان بالجنوب، وملائمة جهود التكوين مع معايير القابلية للتشغيل. كما تم التركيز في باب التعاون الولي على استخدام هذه الوسيلة لدعم تطوير النوعية في مجالات العلامات التجارية و إعداد معايير الإنتاج والمعايير المتعلقة بحماية البيئة والامن والصحة.

أما بالنسبة لوثيقة مخطط التنمية أفاق 2020، فנסجل أنه يفتقر في الباب المخصص لتحليل الوضعية الراهنة ونتائج تطبيق المخطط السابق إلى تشخيص مستويات الجودة. مع ذلك، تظهر إشكالية الجودة في الرؤيا (VISION) المستشرفة للقطاع أفاق 2020، والتي تنص على ضرورة تحقيق منتجات وخدمات تستجيب لمعايير الجودة والإتقان كما تم التطرق إليها في هدف تطوير الإنتاج والمنافسة من خلال ملائمة منظومة التكوين و التحفيز، وفي هدف تطوير التصدير الذي يشترط تحسين تقنيات الإنتاج ونوعية المنتجات وفق المعايير الدولية.

غير إن الاهتمام بالجودة و النوعية ، في مخطط التنمية أفاق 2020، يأخذ حظه كاملا من خلال تخصيص ثلاث تدابير من أصل سبعة 7 المسطرة جوهرها تحسين النوعية. التدبير الأول يتعلق بإعداد معايير الصناعة التقليدية ، وهي من الإجراءات التي تدخل في صلب ترقية الجودة. يضع هذا الإجراء مسألة التعرف على المنتج تحت تسمية "منتجات صناعة تقليدية جزائرية" في سلم الأولويات باعتباره يمثل المرحلة الأولى من مراحل إصدار " علامة النوعية و الأصالة" لمنتجات الصناعة التقليدية، و هو العنصر الأول لاسترجاع القيمة الأصلية لهذه المنتجات. و لذلك فمن المهم الشروع في وضع أسس متدرجة لترسيخ الصورة الإيجابية عن منتجات الصناعة التقليدية الجزائرية و تمييزها عن منتجات الدول الأخرى. في منظور هذا الإجراء سيتم وضع مخطط لثمين منتجات الصناعة التقليدية بناءً على إجبارية وضع ختم "صنع في الجزائر" على المنتجات و التغليف، و إنشاء نظام ضمان علامة النوعية و الأصالة.

أما التدبير الثاني المتعلق بدعم التأهيل و التنافسية فيضع التنافسية تحت قيد تحسين نوعية المنتجات و برنامج تثمين المنتجات الحرفية التقليدية جزائرية المنشأ و الأصل، و إطلاق برنامج لحماية الملكية الفكرية لاسيما في مجال الابتكارات والمنتجات الأصلية. كما تم التطرق إلى الجودة كعنصر أساسي في التدبير الخاص بحوافز التصدير، حيث تم الإشارة بوضوح إلى ضرورة تعزيز مسارات تحسين النوعية والابتكار والمنافسة .

كما تقع الجودة في صلب التدبير الخاص بترقية التكوين وتعزيز روح المقاومة، حيث، تشير الوثيقة إلى أهمية عملية التكوين التقني وتحسين مستوى تأهيل الحرفيين في النهوض بتنافسية قطاع الصناعة التقليدية. كما سطرت الوثيقة أيضا تكوين الحرفيين وتدريبهم بشكل مستمر على استعمال الأجهزة التكنولوجية والتقنية، الحديثة باعتبارها شرطا ضروريا يرهن تطور نوعية الإنتاج الحرفي.

يستحدث مخطط التنمية أفاق 2020 في تحسين النوعية أداة جديدة سماها أقطاب امتياز في مجال الصناعة التقليدية والتي توفر للحرفيين أفضل تأهيل وأفضل المعلومات التقنية التي تأخذ بعين الاعتبار خصوصيات الإنتاج ونوعياته.

يبدوا واضحا إن الجودة والنوعية من صميم اهتمامات قطاع الصناعة التقليدية حتى لو لم تخصصها إستراتيجية التنمية أفاق 2020 بعنوان مستقل واكتفت بالتركيز عليها في مختلف التدابير المسطرة.

3) مقارنة الجودة في قطاع الصناعة التقليدية:

إن تنمية قطاع الصناعة التقليدية والحرف قد أصبح من الأهداف الرئيسية لكونه مصدرا من مصادر إنتاج الثروات، ولدوره في مساندة تحقيق معدلات نمو أعلى وإيجاد العديد من فرص العمل، وبالتالي زيادة التنوع الاقتصادي الضروري من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. غير أن التحولات العميقة التي يعرفها الاقتصاد الجزائري من انتقال تدريجي نحو اقتصاد السوق و المضي قدما في مسعى الانفتاح والتحرير الاقتصادي من خلال اتفاق الشراكة مع الاتحاد الأوربي الذي يقضي بالرفع التدريجي للحواجز أمام حركة التجارة الخارجية إلى غاية الوصول إلى منطقة للتبادل الحرّ في الأفق القريب، والمسعى الرامية للانضمام للمنظمة العالمية للتجارة، يفرض على المؤسسات الاقتصادية عموما و المؤسسات الحرفية خصوصا ضغطا تنافسيا شديدا تصبح فيه هذه المؤسسات مدعوة وبشكل متزايد لتطوير قدرتها التنافسية على المنافسة في الأسواق المحلية قبل الدولية.

إذا اعتبرنا أن الارتقاء بالاقتصاد الجزائري هو الهدف المنشود، فإن نجاح تسويق منتجات الصناعة التقليدية في الأسواق المحلية هو أول مظاهر الصحة لهذا الاقتصاد. إلا أنه في الوقت ذاته، في ظل هذا الوضع المتسم بالمنافسة المحلية والعالمية والتغيرات المستمرة، لا يمكن لأي حرفي أو مؤسسة حرفية أن تسعى إلى قدرة تنافسية فعالة في السوق دون أن يسبق ذلك تحقيقها الحد الأدنى من جودة منتجاتها. لهذه الأسباب توجهت أنظار قطاع الصناعة التقليدية إلى الارتقاء بجودة المنتجات التي يعتبرها وسيلة فعالة من أجل إحداث تغييرات جذرية في فلسفة وأسلوب عمل الحرفيين و المؤسسات الحرفية لتحقيق أعلى جودة واستخدامها كحجر تعبر عليه للوصول إلى رضا الزبائن. ولذلك، فإن تبني إستراتيجية تحسين الجودة أو النوعية هو أولى أولويات القطاع.

يمكن النظر إلى الجودة من خلال عدة زوايا، ترتبط الأولى بجودة التصميم وهي مواصفات الجودة التي توضع عند تصميم المنتج أو الخدمة، وترتبط الثانية بجودة الإنتاج وهي المواصفات التي تحقق خلال العملية، وترتبط الثالثة بجودة الأداء والتي تظهر للمستهلك عند الاستعمال الفعلي للمنتج، إضافة إلى جودة خدمة العملاء.

يفوز في السوق من يمكنه أن يقدم منتجات أو خدمات أفضل (من ناحية الجودة) وأرخص (من ناحية التكاليف) ويتمّ توريدها بأعلى مستوى من الكفاءة (تسلم في الوقت المحدد أو تكون مصحوبة بخدمة ما بعد البيع في الوقت المناسب). ويؤدي السعي إلى الإنتاج بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة إلى تقليل الهدر وتخفيض التكاليف، و سيكون الزبائن أكثر رضا كما سيواجهون مشاكل أقل مع المنتج أو الخدمة، و سيطلبون المنتج أكثر، مما يؤدي إلى نمو الأعمال وإلى تثبيت السمعة في السوق. وسوف يؤدي كل ذلك إلى زيادة الإنتاجية وانخفاض التكاليف. ويمكن بذلك للحرفيين الحصول على دورات من التحسن المستمر من خلال جودة أعلى للمطابقة، تليها جودة أعلى في التصميم، تليها مرة أخرى جودة أعلى في المطابقة، وهكذا...

يمكن تعريف مسعى الجودة في قطاع الصناعة التقليدية بأنه مجموعة من الإجراءات التي تتخذها الدولة لتحسين تكفل الحرفيين و المؤسسات الحرفية بانجاز مهامهم وتحقيق رضا العملاء. و بهذا المعنى الشمولي، فإن مفهوم مسعى الجودة يتداخل مع الانشغالات التسييرية الأخرى للحرفيين و المؤسسات الحرفية. و في هذا المستوى من التحليل من الضروري التمييز بين مفهومي الجودة و مقارنة الجودة. فالأول يشير إلى واقع الأمر، أما الثاني فيل إلى عملية طوعية. مقارنة الجودة، مسألة اختيار و التزام يتم تحديدها محتاها و يجري تنفيذه عبر تطبيق مجموعة من الإجراءات الشاملة التي تسمح للحرفيين من الحصول على مستوى معين من الجودة و ضمانها. مقارنة الجودة مسار تطوري و مشروع تغيير، في بيئة أكثر تعقيدا، يخضع نجاحها لتجاذب قوى الدعم و المقاومة للسياقات الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية، والتي تحتاج إلى أخذها بعين الاعتبار للتحكم في عملية التنفيذ. إذا كانت مبادئ الجودة و التميز تبدو عالمية، لا يمكن لعملية التطبيق إلا أن تكون محلية و تراعي التنوع و الخصوصيات الثقافية للمجتمع المحلي.

إن تحليل الوضعية الذي سبق و أن تطرقنا إليه، و تحليل محتوى برامج العمل السنوية التي اقرها القطاع و قام بتنفيذها خلال العشرية الأخيرة تقود الباحث إلى استنتاج مضمون مقارنة تطوير الجودة في قطاع الصناعة التقليدية. تبني هذه المقارنة على خمسة محاور عمل رئيسية تعمل على إمداد نشاطات الصناعة التقليدية بالحركية اللازمة حتى تتمك القدرة على مواكبة التطورات بما يمكن من الرفع من مرد وديتها و من ثم تضطلع بدورها على الوجه الأكمل.

في قطاع الصناعة التقليدية يسود الاعتقاد بأهمية تطوير التكوين لتنمية قدرات و مهارات الحرفيين و خبراتهم العلمية و العملية على نحو يمكنهم من زيادة إنتاجيتهم و تحسين نوعية منتجاتهم. و لذلك، يتم العمل منذ سنوات و بشكل مستمر و متصاعد على محور تكوين الحرفيين لتأثيره البين و الواضح على نوعية المنتجات و الخدمات إيماناً بان العنصر البشري، بقدرته على الإبداع و الابتكار و الصنع، هو المحرك المحوري لأي مشروع مهما كانت طبيعته. كما أن توافر مخزون من القدرات البشرية الحرفية الواعية و المدربة يمكن من تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد و دفع الاقتصاد المحلي و من ثم الوطني إلى الأمام. ففي ظل التحولات التي سبق و أن اشرنا إليها تتأكد خيارات قطاع الصناعة التقليدية في مجال التركيز على تكوين العنصر البشري و إعطائه الأولوية في إستراتيجية التنمية، و ذلك اعتباراً لأن التكوين هو الوسيلة التي من خلالها يتم إكساب الحرفيين المهارات و المعارف الضرورية لتحسن مزاوله العمل و القدرة على استخدام وسائل جديدة بأسلوب فعال أو استخدام نفس الوسائل بطرق أكثر كفاءة مما يؤدي إلى تغيير سلوكهم و اتجاهاتهم لضمان تكيف إيجابي لنشاطاتهم لاستغلال الفرص المتاحة و تقليل مخاطر التهديدات المحتملة من جهة، و تحسين الجودة لزيادة الأداء و تحسينه و خفض التكلفة من جهة أخرى.

كما يتم الاشتغال منذ أكثر من عشرية على محور تطوير روح المقاولة لما لها من علاقة و طيدة مع تحسين الجودة. تظهر تجارب بعض الدول حيوية المشاريع الحرفية في تحقيق الأهداف الاقتصادية و الاجتماعية لما تتميز به من خاصية الانتشار و التوطن حيث تتواجد قوة العمل. كما تؤكد تجارب أخرى، أن دعم و تشجيع الأنشطة الحرفية الصغيرة قد حقق طفرة نوعية ملحوظة على المستويين الاقتصادي و الاجتماعي لهذه الدول. يعد الدور الذي تقوم به أنشطة الصناعة التقليدية و الحرف بالغة الأهمية، و ذلك لمساهمتها الفعالة في حل عدد من العوائق التنموية على رأسها التخفيف من حدة البطالة، و معالجة مشكلة الفقر و زيادة الدخل.

يمثل نشر ثقافة المقاوله وبعث المشاريع وحفز روح المبادرة أحد المحاور الأساسية لعمل الوزارة المكلفة بالصناعة التقليدية. ويهدف إلى دعم مساهمة القطاع في إحداث المؤسسات عموماً، وفي إحداث المؤسسات المحددة بالخصوص. والغاية من ذلك هي أن لا تكون الصناعة التقليدية مواكبة فحسب لاقتصاد يتحول، وإنما مساهمة في بعث الاتجاهات الواعدة لهذا الاقتصاد وفي إعداد اليد العاملة المؤهلة ذات تنافسية أعلى ولفرص جديدة للعمل. يستهدف هذا العمل تمكين الحرفيين من أدوات التسيير و السلوكيات الإيجابية التي تدفعهم للبحث عن الديناميكية الضرورية للإبداع لإدخال التجديد، أو التغيير الذي يحمل قيمة إضافية للمؤسسة الحرفية، فكثير من التحسينات في جودة المنتجات و الخدمات تعود إلى تزويد الحرفيين بمهارات استغلال مصادر الإبداع المتاحة كانتهاز الفرص و استكشاف عدم التطابق و العيوب في منتجاتهم أو الحاجات غير الملباة في الأسواق أو الموفرة بشكل غير مناسب.

تعتبر المهارة و الإتقان من الخصائص الأساسية للحرفيين مما يعطي منتجاتهم طابعاً تقليدياً و ثقافياً، أو يمنحها رمزية مميزة تثير اهتمام الزبائن. رغم ذلك، يبقى جذب المستهلكين و استبقائهم أوفياء مهمة شاقة في سوق مزدحمة تزدهر بأنواع شتى من الخيارات و حيث يعتمد المنافسون باستمرار إلى البحث عن منتجات واعدة. ولذلك، يمكن لاستهلاك هذه المنتجات أن ينخفض إذا انخفض الإنفاق الاستهلاكي، وخاصة في أوقات الركود الاقتصادي¹⁷. يتطلب السعي إلى اكتساب ميزة تنافسية من الحرفيين و المؤسسات الحرفية تبني أساليب وطرق ومناهج التسويق الحديث لفهم سلوك المستهلك وطرق إرضائه والعمل على إشباع رغباته و الاستجابة لاحتياجاته. تشكل **الصالونات و المعارض** إحدى وسائل العمل الأساسية للنهوض بقطاع الصناعة التقليدية، و هو ما يمثل المحور الثالث لإستراتيجية ترقية الجودة. لا يقتصر دور المعارض في الترويج للمنتجات و تسويقها، بل يتم السعي إلى استخدامها لتحقيق أهداف متعددة بخلاف البيع كتطوير العلاقات و تحسين صورة المؤسسات الحرفية و شهرتها و الحصول على شركاء أو زبائن جدد. و من الأهداف المرجوة منها استخدامها كقنوات تحفز على تطوير الإبداع و التجديد، و كمنصة لترقية جودة المنتجات الصناعة التقليدية. في هذا السياق، تمثل المعارض آلية هامة بيد الحرفيين لمقارنة منتجاتهم ، و تحليل قدرتهم التنافسية و الاستماع إلى ملاحظات الزبائن و انتقاداتهم، و تحديد مستوى نوعيتها مع ما يقدمه الحرفيون الآخرون، و مراقبة المنتجات الجديدة المعروضة و توجهات السوق من حيث التصميم و الألوان و الأحجام... و كل هذه الأعمال تحفز الحرفيين على إنماء أذواقهم الفنية و الجمالية و على الرفع من جودة منتجاتهم. إن السوق عندما يعاقب المنتجات الرديئة التي تتكدر و لا تباع، يعتبر أفضل رادع للرداءة و أفضل محفز للبحث عن التحسين.

في مجالات عديدة تعتبر الجوائز ذات أهمية مركزية. لكن الأكثر إثارة للدهشة هو استخدام الجوائز على نطاق واسع في قطاع الشركات في اقتصاد السوق، حيث من المفترض أن يكون المال المكافأة الوحيدة الصالحة بعد كل شيء. تستخدم العديد من الشركات برامج لمنح الجوائز وتضفي عليها عناوين مثيرة كوسيلة للاعتراف والإقرار لموظفيها الأكثر تقدماً للقيمة مضافة. الجوائز للشركات ليست قيمة معنوية فقط، فقد تساهم في تحسين سمعة الشركة، وتغرس الثقة في العملاء حول الجودة والكفاءة، ويمكن أيضاً أن تحسن فرص التواصل. كثير من الدلائل تشير أن المنظمات تعمل على نحو أفضل إذا ما أتاحت لهم الحوافز على الأداء الجيد¹⁸.

لذلك يمثل ترمين الإبداع و العمل الجاد و المتقن عبر منح **الجائزة الوطنية للصناعة التقليدية و الفنية محورا رابعا لدعم الجودة في الصناعة التقليدية**. منذ إنشائها، اكتسبت هذه الجائزة أهمية كبيرة و أحدثت صدى إيجابياً و حراكاً تنافسياً وأسهمت في تطوير أداء الحرفيين حيث باتت هدفاً أساسياً يطمحون لتحقيقه بهدف إثبات تميزهم وجودة منتجاتهم، حتى باتت علامة فارقة

للفائزين بها. تهدف هذه الجائزة إلى ترقية الجودة و التميز من خلال إعلاء شأن الصناعة التقليدية و الحرفيين و ترمين أعمال المبدعين منهم وإشعار المجتمع بأهمية هذه الفئة و الرعاية التي يحضون بها. كما تعمل على تشجيع وتنمية المهارات والإبداعات و تحفيز الأجيال الناشئة من الحرفيين و الحرفيات، من ذوي المواهب الإبداعية على إظهار ملكاتهم ومواهبهم تماشياً مع التوجهات الرامية إلى تعزيز واستدامة الجودة باعتبارها من الخصائص الإستراتيجية في ممارسة الأعمال. تعمل الجوائز كحوافز عبر عدد من القنوات التي ثبت أنها تؤثر على السلوك البشري. فالجوائز تشعر صاحبها بالرضا و تدفعه للعمل أكثر فأكثر، و هي تولد التميز الاجتماعي و تحقيق الاعتراف ضمن مجموعة الأقران، كما ترتبط بمتعة التفوق لدى من تحكمهم الرغبة في التسابق و تحقيق الفوز¹⁹. و للجوائز اعتبارات خارج الإطار التحفيزي تتعلق بصناعة القدوة و نشر المعلومات حول السلوك الناجح والمرغوب فيه، و تغيير بيئة العمل بما في ذلك المعايير والقيم السائدة²⁰.

لصغرهما و قلة مواردهما، نادرا ما تتوقع المؤسسات الحرفية التطورات التكنولوجية، وغالبا ما تواجه هذه المؤسسات عرضا تكنولوجيا يفرضه السوق أو تطور التنظيمات، فتضطر إلى التكيف مع المعطيات الجديدة بقدر ما تستطيع حتى لا تبقى على هامش الانزلاق السوقي (glissements de marché). بطبيعة الحال أدت التقنيات المتطورة و تؤدي إلى تغييرات في ممارسات العمل، مع كل ما يتطلبه ذلك من حيث اكتساب المهارات، سواء الفنية والسلوكية. في كثير من الأحيان، يلجأ الحرفيون في أفضل الأحوال الى طريقة التجربة والخطأ كوسيلة للبحث و التطوير و هي مسار تقريبي ومكلف. يتطلب نشر الاستفادة من العروض التكنولوجية المتوفرة مرافقة لتحديث التجهيزات المستخدمة لدى شرائح الحرفيين²¹. و بغض النظر عن الأنشطة الممارسة و مجالها، تتعرض المؤسسات التي تغض الطرف عن التحولات التكنولوجية إلى مصاعب حمة للحفاظ على مواقعها. و الحرفيون يدركون ذلك أما إدراك و لذلك يسعون للتكيف و متابعة التقدم المحرز في التقنيات والمواد والمعدات. و من ثم، و عملا على دعم تنافسية الحرفيين و المؤسسات الحرفية تم إعادة بعث إستراتيجية الدعم المباشر للحرفيين منذ سنة 2013. تشكل عملية تحديث أدوات و معدات عمل الحرفيين المحور الخامس لترقية الجودة و تستهدف تمكين الحرفيين من تحسين الإنتاج و مطابقة المعايير و الاستجابة لمتطلبات الزبائن من خلال تقليص العيوب الإنتاجية الناجمة عن استخدام ماكينات قديمة و مهترئة.

4) تدابير إضافية لتحسين جودة منتجات الصناعة التقليدية:

تواجه الصناعة التقليدية في مرحلتها الحيوية الحالية جملة من التحديات المتعلقة أساسا بمقتضيات الإسهام في بناء أسس المجتمع المنتج للقيم المضافة، و ضرورات الإعداد الأفضل للحياة المهنية والتكوين في المهن التي يحتاجها الاقتصاد الوطني، واستباق النسق المتسارع للتطورات التكنولوجية والعلمية دون المساس بأصالة المنتجات. يتطلب كسب هذه الرهانات تبني جملة متكاملة من آليات التجديد وتوظيفها لتأمين الإطار الملائم لتطوير القطاع. و اعتبارا لخصوصيات قطاع الصناعة التقليدية ودرجة مرونته، تتأكد ضرورة اعتماد منهجية مرنة و متحركة لتطوير المنظومة القطاعية للمرافقة بمواكبة مختلف فرضيات التفاعلات الديناميكية الاقتصادية و المعرفية وعدم الاقتصار على تحمل تبعاتها من خلال الحرص على تطوير الجودة وتطبيقاتها المختلفة.

تنبع الحلول الإصلاحية المعتمدة و مشاريع التجديد المتكررة من واقع التطورات التي شهدتها قطاع الصناعة التقليدية، وخصوصيات النشاطات الحرفية في تفاعلها مع محيطها الاقتصادي والاجتماعي مع الاستئناس في ذلك بالتجارب الناجحة في البلدان الأكثر تقدما. و عليه، يقتضي العمل على ترقية الجودة في الصناعة التقليدية إتمام البرامج النموذجية التي أطلقها القطاع في مجال الإسهام بمطابقة أنظمة التسيير وفق معايير الايزو و إعداد معايير منتجات الصناعة التقليدية، و من ثم المرور إلى مرحلة تعزيز البرنامجين و

تعميمهما على مختلف المؤسسات الحرفية و منتجات الصناعة التقليدية. كما يتطلب الأمر تعزيز برامج تطوير التصميم و تطوير علامات الجودة.

أسلوب إدارة الجودة وفق معايير ISO 9001 2008: إن الوعي بأهمية الارتقاء بأنظمة تسيير المؤسسات الحرفية دفعت القطاع إلى تبني إدخال أسلوب إدارة الجودة وفق معايير ISO 9001 2008، و لو في سياق نموذجي تجريبي، باعتباره أسلوبا علميا و تطبيقيا يمكن الحرفيين و المؤسسات الحرفية من مواجهة التحديات و استثمار الطاقات و تحقيق الفاعلية و السرعة في التفاعل مع المحيط.

كلنا يدرك أن إدارة الجودة هي الطريقة التي تضمن بأن جميع النشاطات الضرورية لتصميم و تطوير و من ثم تطبيق المنتج أو الخدمة في المؤسسة فعالة و تعمل بكفاءة. و كلنا يعلم أن نظام ISO 9001 2008 هو من أشهر أنظمة إدارة الجودة و أكثرها تطبيقا على مستوى العالم. يتكون هذا النظام من مجموعة مواصفات، تصلح للتطبيق على أية منظمة أيا كان نوعها أو حجمها أو تبعيتها، تصف المتطلبات الخاصة بنظام إدارة الجودة، عندما يستوجب على المؤسسة أن تثبت قدرتها على توفير منتجات تلبي متطلبات الزبائن و المتطلبات القانونية المطبقة، وكذلك عندما تهدف إلى رفع رضا زبائنها.

نظام الايزو كأداة لإدارة قيم المؤسسة و ممارساتها نظام حي و تطوري يدعو إلى اعتماد التراتيب الجيدة و تجنب إتباع القواعد غير الفعالة، و العمل على تنقيحها. إذا كان هدفه الأولي تبسيط العلاقة بين العملاء و الموردين، فإنه يساعد أيضا على خفض الحواجز التقنية أمام التجارة من خلال ضمان الشفافية، و بذلك فإنه يلعب دورا في المنافسة التجارية. يحدث تبني مواصفات الايزو تغييرا عميقا و تحولا كبيرا في المؤسسات التي تتبناه، من حيث إضفاء الطابع الرسمي (Formalisation) و احترام المسار الإجرائي لكل النشاطات، و القابلية لتعقب (Traçabilité) المنتجات المستند إلى إجبارية تسجيل مختلف القياسات في مختلف مراحل الإنتاج. تفترض هذه المواصفات نظاما اتصاليا خاصا داخل المنظمات نتيجة كتابة الإجراءات و برمجة جلسات العمل حول موضوع الجودة، و تواصل مستمر مع البيئة الخارجية لتلمس التغيرات و طرق استجابة السوق للمنتجات و الخدمات. كما يفرض ممارسة الرقابة على الأنشطة لتحديد حالات عدم المطابقة (Non Conformités) و مصادرها و الانحرافات (Ecart) عن القواعد المسطرة.

توجهت طريقة عمل القطاع في هذا المجال إلى اختيار خمس مؤسسات حرفية لتدخل في برنامج نموذجي لتكييف أنظمة تسييرها وفق معايير الايزو. إن الإدخال التجريبي لإدارة الجودة وفق مواصفات ISO 9001 2008 في قطاع الصناعة التقليدية إنما يستهدف تمكين الحرفيين و المؤسسات الحرفية من التركيز على عدد من المبادئ أهمها:

- التركيز على الزبائن: فرضا الزبون عن منتجات الحرفي و خدماته هو المحور الأساسي و لن يتحقق إلا بالتعرف على حاجاته و رغباته و توقعاته ، و من ثم العمل على تلبيتها، و السعي لقياس درجة الرضا بعد الاستخدام و تحليل الفجوات الظاهرة،
- المشاركة الفعلية للعمال الذين يستخدمهم الحرفيون في ورشاتهم في قرارات تقييم نوعية الإنتاج و مراجعتها باعتبارهم شريان حياة النشاط ، و لذلك فمن الضروري ضمان إسهامهم و تحفيزهم لتحقيق الأهداف المسطرة،
- تبني الحرفيين و المؤسسات الحرفية لإستراتيجية التحسين المستمر للأداء من خلال وضع حيز التنفيذ حلقة التخطيط و التنفيذ و المراقبة و تصحيح الأخطاء،

- استرشاد الحرفيين و المؤسسات الحرفية بالعقلانية في اتخاذ القرارات و التي تستند على تحليل عناصر المعلومات والنتائج الفعلية.

إن تحكم الحرفيين و المؤسسات الحرفية في إدارة الجودة وفق مواصفات الايزو و حصولهم على شهادة الإيزو يعني إمتلاكهم لنظام قادر على التحسين المستمر وفق مبادئ الجودة الشاملة مما يمكنهم من التميز تنافسيا. كما يمكنهم هذا النظام من الاستفادة من المزايا التالية:

- تحسين صورة المؤسسة الحرفية و سمعتها في السوق،
- اكتساب ثقة الزبون والمستهلك و تقليص الشكاوى،
- تخفيض تكاليف الإنتاج و زيادة مردودية الإنتاج و من ثم الأرباح،
- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة الحرفية من خلال التفوق في السوق والقدرة على إرضاء أذواق الزبائن والمستهلكين،
- إعطاء المؤسسة الحرفية فرصة التصدير والدخول للأسواق الخارجية التي تشترط الحصول على شهادة المطابقة للمواصفات العالمية.

بناء على كل هذا فاعتماد مواصفات الإيزو (ISO) يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، وهو ما يثبت أهميتها في تنافسية المؤسسة، ونظرا لهذه الأهمية فقد أصبحت مسعى العديد منها، وخاصة منها اعتماد مواصفات نظام إدارة الجودة ISO9000

إعداد معايير منتجات الصناعة التقليدية: في ظل المستجدات العالمية الراهنة التي تتسم باحتدام المنافسة ، يتطلب الدخول إلى الأسواق الامتثال للمتطلبات الدولية وتعزيز بنية تحتية للجودة، تؤدي لإنتاج سلع وخدمات تتميز بكونها منافسة وآمنة وموثوق بها ومناسبة من حيث التكلفة. كما يترسخ الاعتقاد بأن كل تفكير في تطوير أي قطاع من القطاعات الاقتصادية والنهوض به بات يقتضي البحث في السبل الكفيلة بالمساهمة في رفع تنافسية السلع و المنتجات. لقد ولى عهد التنافس القائم على استخدام عوامل إنتاج منخفضة التكلفة، و جاء عهد الميزة التنافسية التي تركز في المقابل في تلبية حاجة المستهلك، على نوعية السلعة وجودتها بكل ما يترتب عليها من استخدام عوامل إنتاج متطورة و معيارية.

يواجه قطاع الصناعة التقليدية بمؤسساته الفردية في غالبيتها المطلقة تحديات هائلة على صعيد الجودة، ناهيك عن أنه يتعين عليه التعامل مع أوضاع متجددة و متزاخمة. و في خضم هذا الواقع، يظل النأي عن التقلبات في نوعية الإنتاج الحرفي مقابل الالتزام بمستوى ثابت من الجودة من أهم التحديات التي تواجه قطاع الصناعة التقليدية لتعزيز القدرة التنافسية لفاعليه، حيث تلعب المواصفات أو المعايير الدور الحاسم و المؤثر.

لقد شهدت سنة 2015 إدخال آلية تجريبية جديدة لتحسين النوعية من خلال برمجة إعداد معايير عدد من منتجات الصناعة التقليدية بالتعاون مع المعهد الجزائري للتقييس. يهدف هذا المشروع في مرحلته الأولى إعداد معايير أربعة (4) منتجات وهي : الفخار والخزف و الجلود والنسيج. و يجد مبرره في الضرورة الملحة لتوفير قاعدة تتضمن تحديدا للحد الأدنى من الخصائص المقبولة التي تتوافق مع معايير السلامة أو معايير الجودة الدنيا.

لم يكن اختيار وضع معايير لهذه المنتجات، و التي تخص المواد الأولية الداخلة في صنعها بالخصوص، اعتباريا، و لكنه يخضع لعدد من العوامل الحاسمة. يتعلق العامل الأول بالتطور الكبير الذي تعرفه هذه الأنشطة سواء فيما يتعلق بأعداد الحرفيين الممارسين و بالانتشار الواسع لاستخدام هذه المنتجات في الحياة اليومية للمواطنين. أما العامل الثاني فيرتبط بالحاجة إلى توفير اطر غير تقليدية لحماية السوق الوطنية الناشئة لهذه المنتجات من منافسة غير شريفة لمنتجات مستوردة قد لا تكون بنفس المستوى من الجودة لكنها بأسعار زهيدة. وهو ما يجزنا إلى ربط العلاقة بينها وبين بعض المنتجات الرديئة المستوردة التي تحتوي على مواد مضرّة بالصحة، خصوصا ما تعلق بالخزف (مادة الرصاص) أو بالجلود (بعض المواد الكيميائية المضرّة). كل هذه المعطيات تؤسس لمنطق إعداد المعايير في هذه المجالات وتجعل هذا العمل من الأبجديات الجديدة التي ينبغي التأسيس لها وتطويرها.

إن طموحات القطاع في هذا المجال كبيرة، إذ عندما تنتهي هذه المرحلة الأولية، سيكون أمامه طريق آخر لإعداد التنظيمات التقنية التي تجعل من المعايير السابقة إجبارية خصوصا ما تعلق بالصحة. عندئذ ستكون قطاعات أخرى مدعوة للعمل لتطوير مخابر مراقبة النوعية قصد التأكد من احترام المواد المستوردة من المنتجات و مطابقتها للمعايير الجزائرية، وعندئذ أيضا ستتوفر المبررات القانونية التي تمنح القدرة على منع دخول المنتجات الرديئة لأسواقنا.

إن الرهانات الموضوعية على المعايير في تحسين الجودة متعددة، وذلك سواء للمنتجين أو المستهلكين. لكن مزايا إعداد المعايير أصبح ظاهرا، فهي تسمح بثمين الممارسات الجيدة و تضمن تناغمها و نشرها، وهي تعمل على تسهيل حركة البضائع الجيدة، في حين تشكل حاجزا أمام المنتجات الرديئة، كما تؤثر بشكل إيجابي على ثقة الزبائن.

التصميم و الإبداع: في قطاع الصناعة التقليدية، يتوافق جميع المتدخلين على الاعتراف بأن التصميم هو عامل مهم يسهم في نجاح النشاط الحرفي بسبب عمله على تعزيز قدرته التنافسية. يسهم التصميم كنشاط إبداعي في تعزيز نوعية الإنتاج ومسارته و الخدمات المقدمة.

في سياق احتدام شدة المنافسة الاقتصادية والمنافسة التجارية، تواجه الصناعة التقليدية متطلبات مضاعفة، تعزيز ارتباط المنتجات الحرفية بقيم و تقاليد الأجداد الأصيلة مع ضمان دمج قيم التقدم والحداثة. في الممارسة العملية، يعاني الحرفيون من فجوة ابتكار عميقة، حتى أنهم يرون أن الإبداع ليس مسألة تهمهم مباشرة. كما يواجه الحرفيون، المتعودون على طرق إنتاج تقليدية، تأثير تحول التقنيات والتكنولوجيات و المناهج مما يوجب عليهم التكيف مع التغيرات الحاصلة التي تتطلب منه مهارات جديدة. والحرفي الذي يعنى بجودة منتجاته يكون دائما محل بحث عن مهارة جديدة، و عن ابتكار يستخدمه في إنتاجه. لكن التصميم الذي يمكن أن يتخذ أشكالا عديدة، غالبا ما يكون عملية معقدة يبرز أمامها معظم الحرفيين، لاسيما أولئك الذين ليس لهم خبرة في هذا المجال، صعوبات حمة في الفهم و الإدراك. ولذلك، فمن المناسب مباشرة معالجة هذا الوضع خصوصا و أن الحرفيين في أمس الحاجة للمرافقة في إطلاق مسارات للابتكار. في الواقع، بالرغم من أن الإنتاج الحرفي أخذ في التحسن بشكل واضح مقارنة بالسنوات القليلة السابقة، تظل الحقيقة أن هذا التطور غير كاف بالنظر إلى التحديات الكبيرة التي يواجهها في مجال تحسين الجودة المنتجات، وتنوع الإنتاج وإدخال منتجات جديدة.

إن الإطار الحالي لدعم تطوير التصميم و الإبداع لم يعد كافيا لتلبية الاحتياجات الأساسية للبيئة التنافسية المتغيرة في الأسواق. لتمكينه من تلبية الاحتياجات الحالية والناشئة، يجب على قطاع الصناعة التقليدية أن يستلهم أدوات جديدة للتطوير و الابتكار. و لهذا السبب يحتاج القطاع إلى تحديد السبل والوسائل التي تكفل حسن إدارة مشاريع ترقية التصميم وتحقيق أهدافها. قطاع

الحرف اليدوية، باعتباره رافعة للتنمية الاقتصادية، سيكون الكاسب الأكبر من خلال صياغة و إطلاق مشاريع تطوير التصميم قادرة على تعزيز الانتعاش الحقيقي للنمو القطاع.

تجدد الإشارة، أن هناك بعض الاستعجال حتى يصبح قطاع الصناعة التقليدية أكثر تنافسية. و هذا يتطلب، على وجه الخصوص، تجديد عرض منتجاته وخدماته في الأسواق؛ في الوقت نفسه الذي يقود فيه عملي تغيير عميق في عقلية الحرفيين فيما يتعلق بالتصميم. كما يحتاج الأمر للشروع في إحداث تغيير عميق في تفكير الحرفيين، والابتكار المقترح لمعالجة هذه المسألة بطريقة شاملة ومنهجية يقتضي تجاوز الاقتصار على تعزيز العلاقة بين الحرفي و المصمم ، إلى فضاء جوانب أخرى تتعلق بتطوير مهارات التصميم كمهارة أساسية في مسار التكوين المهني.

تطوير العلامات المميزة:

على مدى العقود المقبلة، و بالنظر للمنافسة القوية التي تنجم عن عولمة الأسواق، يكون البحث عن أفضل تمييز للمنتجات أساسا من خلال علامات الجودة التي تحمي هوية المنتج و تضمن النوعية للمستهلك. تعتبر المؤشرات الجغرافية من أهم مركبات الملكية الفكرية، و توفر لأصحابها عوائد اقتصادية مهمة، و لذلك تنافست البلدان على تطويرها و حمايتها. تتميز حماية البيانات الجغرافية على المستويين الدولي والإقليمي بوجود عدد وافر من المفاهيم القانونية المختلفة. تندمج علامات الجودة تسميات المنشأ والمؤشرات الجغرافية، تماما في أي إستراتيجية تنموية، و بالخصوص في إطار مشاريع التنمية الفلاحية و تنمية منتجات الصناعة التقليدية التي تدعم صراحة مسألة تمييز المنتجات المرتبطة بالأرض (produits du terroirs) و منتجات الصناعة التقليدية.

يكفل عدد من المعاهدات التي تديرها المنظمة العالمية لحماية الملكية الفكرية حماية المؤشرات الجغرافية ولاسيما اتفاقية باريس بشأن حماية الملكية الصناعية لسنة 1883 واتفاق لشبونة بشأن حماية تسميات المنشأ وتسجيلها الدولي فضلا عن اتفاق مدريد بشأن قمع بيانات مصدر السلع الزائفة أو المضللة. وبالإضافة إلى ذلك، تتناول المواد من 22 إلى 24 من اتفاق جوانب حقوق الملكية الفكرية المتصلة بالتجارة (اتفاق تريس) الحماية الدولية للبيانات الجغرافية في إطار منظمة التجارة العالمية.

يعالج مخطط تنمية الصناعة التقليدية آفاق 2020 مسألة حماية منتجات الصناعة التقليدية عن طريق وضع العلامات الجودة بشكل مباشر. فهو حين يتسائل عن سبب استمرار تسويق الكثير من منتجاتنا التقليدية من دون ما يشار إلى بلد منشئها، يضع السؤال الآتي: كيف يمكن التفريق بين هذه المنتجات و المنتجات المشابهة لها؟ محل إجابة مباشرة، حين نص على ضرورة اتخاذ " قرار تحسين يحمل نشاطات قطاع الصناعة التقليدية يجب أن يمر أولا عبر وضع خطة لإعادة الاعتبار ل "صنع في الجزائر"، لأن مسألة التعرف على المنتج تحت هذا الشعار مهم جدا باعتباره يمثل المرحلة الأولى من مراحل إصدار " علامة النوعية و الأصالة" لمنتجات الصناعة التقليدية، و هو العنصر الأول لاسترجاع القيمة الأصلية لهذه المنتجات.

فعلا، إذا كانت القنوات التجارية غير قادرة على تمييز المنتجات التقليدية الجزائرية بما تحملها من خصائص أصلية، فإن هذا سيعود سلبا على متغير السعر الذي يحدد فعل الشراء. و بالآتي يمكن استبدال هذه المنتجات في السوق بمنتجات أكثر تنافسية، و نتيجة لذلك فمن المهم الشروع في وضع أسس متدرجة لترسيخ الصورة الإيجابية عن منتجات الصناعة التقليدية الجزائرية و تمييزها عن منتجات البلدان المجاورة لنا و البلدان الآسيوية. وسيتم من هذا المنظور وضع مخطط لتمييز منتجات الصناعة التقليدية بناءً على ما يأتي:

1. وضع ختم "صنع في الجزائر" على المنتجات و التغليف،
2. إنشاء نظام ضمان علامة النوعية و الأصالة.

في الواقع، يفتقر قطاع الصناعة التقليدية إلى إطار تشريعي وتنظيمي قائم بذاته يضبط قواعد الملكية الفكرية. غير أن الأمر 96-01 المؤرخ في 10 يناير 1996 الذي يحدد القواعد التي تحكم الحرف اليدوية والحرف ينص في المادة 8 على إنشاء علامة الجودة والأصالة. و تطبيقا لأحكام هذه المادة تم إصدار المرسوم رقم 97-390 من 19 أكتوبر 1997 الذي يحدد شروط تسليم علامات النوعية والأصالة ودمج منتجات الصناعة التقليدية و كفاءتها وشكلها. أدخل هذا النص عناصر هامة، فقد اعتبر علامة النوعية و الأصالة علامة جماعية تثبت أن منتجات الصناعة التقليدية تتوفر على مجموعة من المواصفات الخاصة المحددة مسبقا، و أطلق عليها تسمية "صناعة تقليدية جزائرية"، ويمكن تسليمها وفقا لأنواع ومستويات الجودة المحددة بتعريفات دقيقة. أوكل هذا النص مهمة إصدار العلامة للوكالة الوطنية للصناعة التقليدية، و اشترط التصديق عليها قبل تسليمها. و من أجل حماية هذه العلامة يجب أن تكون موضوع إيداع قانوني لدى المؤسسات المختصة لهذا الغرض. و بغرض مصداقيتها، أتاح المرسوم إمكانية سحب العلامة عندما يتضح لجهات الرقابة المؤهلة لهذا الغرض أنها لا تستجيب لشروط تسليمها.

غير أن هذا النص يثير عددا من الملاحظات. فهو باعتباره المرجع القانوني الأساسي لإصدار علامات النوعية و الأصالة قد اختار للصناعة التقليدية تطوير علاماتها كعلامات جماعية و نأى بها عن طريق المؤشرات الجغرافية و تسمية المنشأ، إذ لم يورد ذكر هذين المصطلحين في أي مكان.

في الممارسة القانونية يمكن حماية المؤشرات الجغرافية وفق قوانين العلامات التجارية، كعلامة تجارية، أو علامة تصديق أو علامة جماعية، وفقا لطبيعة العلامات الموجودة في البلاد. على سبيل المثال، تناولت كندا موضوع المؤشرات الجغرافية في قانون العلامات التجارية.

الخاتمة:

في سياق محدودية التسيير الإداري البحث للشؤون العمومية في تحقيق الأهداف التنموية، يبرز قطاع الصناعة التقليدية و قد اختار لنفسه طموح تحسين أداء الحرفيين عبر تعزيز تطوير الجودة. لقد أصبحت الحاجة إلى إحداث التغيير في سلوك الحرفيين بالشكل الذي يأخذ الجودة و إدارتها بعين الاعتبار أبعد من الالتزام بتأطير القطاع، و اقرب للاستجابة لتحديات بيئة مضطربة جدا تولد حالات كثيرة من عدم اليقين ليس من الصعب التكهن بانعكاساتها السلبية.

تعتبر مقارنة الجودة في الصناعة التقليدية وسيلة جديدة للتفكير و نقل المهارات، من شأنها أن تساعد الحرفيين و الحرفيين المتعلمين أو العاملين على تحمل مسؤولية الإتقان، و تمنحهم الأدوات اللازمة لحل المشاكل، و توفر الوسائل لفهم كيفية تناسب تطوير الإنتاج الحرفي في المنظومة الاقتصادية الكلية.

لقد عرضت هذه الورقة مقارنة النهوض بجودة منتجات الصناعة التقليدية التي تقوم على عدد من الإجراءات البسيطة و الفعالة. يقع على رأس الإجراءات تحسين المهارات التقنية من خلال عمليات التكوين و الرسكلة، و تحسين تكنولوجيا التجهيزات المستعملة عن طريق الدعم المباشر. كما تتخذ أيضا من تحسين مهارات التسيير مجال عمل مفضل سواء في إيجاد أفكار المشاريع و توفير شروط الإنشاء الناجح للأنشطة و تحسين تسيير القائم منها. و يستخدم القطاع أيضا عددا من الأدوات غير المباشرة، و التي يقع

ضمن دائرة تأثيرها تحسين النوعية، كالجائزة الوطنية التي تهدف إلى مكافأة الإبداع و التميز و جودة الإنتاج. كما تعمل الصالونات و المعارض أيضا على زيادة المنافسة و الاحتكاك بين الحرفيين، و هو ما يساهم حسب درجة التنافسية في الضغط على الحرفيين لتحسين مستوى منتجاتهم .

كما حاولت الورقة التطرق إلى عدد من التدابير التي ينبغي تعزيزها كمطابقة أنظمة تسيير مؤسسات الصناعة التقليدية لمعايير الايزو، و إعداد معايير منتجات الصناعة التقليدية، و تطوير التصميم و الإبداع، و كذلك تطوير العلامات المميزة باعتبارها تجارب نموذجية و حلقة في سلسلة بناءة و مثمرة على طريق ترقية الجودة.

بالرغم من الوعي بأهمية الجودة في قطاع الصناعة التقليدية و السعي لتحسينها، إلا أن أكبر غائب يبقى المتابعة و التقييم وقياس أثر البرامج التنموية للسياسات العمومية بما فيها برنامج تحسين النوعية. إذ لا يمكن تبرير الاستمرار في الجهود القائمة أو الرجوع عنه إذا كان لا أحد يعرف طبيعة النتائج المحققة، أو العوامل التي أدت إليها. يجب أن تصبح هذه العمليات من أهم القضايا الرئيسية التي تستحوذ على الاهتمام نظرا لأهمية هذا الدور في تحقيق الأهداف و للحصول على منتجات تتوافر فيها أعلى معايير الجودة.

المراجع:

¹ Senechal, O.(2002), « Pilotage des systèmes de production vers la performance globale », Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis, 2002.

² Pillet, M. Contribution à la maîtrise statistique des procédés - Cas particulier des petites séries, Thèse de doctorat de l'Université de Savoie, France, 1993.

³ Bonnet Estelle,(1996), « Les «visions indigènes» de la qualité. À propos de l'appropriation de la démarche qualité dans l'industrie », In: Revue d'économie industrielle. Vol. 75. 1er trimestre 1996. Normalisation et organisation de l'industrie. pp. 77-93. www.persee.fr.

⁴ Jerome Lérat-Pytlak, (2002), « Le passage d'une certification ISO 9001 à un management par la qualité totale» Business administration. Université des Sciences Sociales - Toulouse I, 2002. French. www.tel.archives-ouvertes.fr.

⁵ Dragomir R. et Halais B, (1995), « Petite histoire de la qualité », Paris : Ministère de l'Industrie.

⁶ Lopez, R, (2006), « D'un système de management de la qualité basé sur l'amélioration à un système de management de la qualité basé sur les connaissances », Thèse de doctorat de l'Institut National polytechnique de Grenoble, France, 2006.

⁷ Jerome Lérat-Pytlak,(2002), op.cit p 18.

⁸ Aole, M. R. M., & Gorantiwar, V. S. (2013). Quality Gurus: Philosophy and Teachings. International Journal Of Research In Aeronautical And Mechanical Engineering, Vol.1 Issue.8, December 2013. Pgs: 46-52. www.ijrame.com.

Angel R. Martínez-Lorente, Frank Dewhurst and Barrie G. Dale, (1998), "Total Quality Management: Origins And Evolution Of The Term", The TQM Magazine, Vol. 10 Iss: 5, pp.378 – 386.

أنجيل ر. مارتينيز لورينتي وفرانك ديويرست و باري ج. دايل، (1998)، " إدارة الجودة الشاملة: جذور المصطلح وتطوره"، مجلة إدارة الجودة الشاملة"، المجلد 01، العدد 5، 1998، ص ص. 871-813 .

⁹ Hélène Giroux, (1999), « De la qualité à la qualité totale : évolution des notions, traduction et popularité dans les textes sur la gestion de la qualité », Thèse présentée à la Faculté des études supérieures en vue de l'obtention du grade de Philosophie Doctor (Ph.D.) en communication. Université de Montréal. www.collectionscanada.gc.ca.

¹⁰ Zhang, Zhihai, (1997), " Developing a TQM quality management method model", SOM Research Reports, University of Groningen. www.irs.ub.rug.nl.

B. A. G. Bossink, J. F. B. GIESKES, & T. N. M. Pas, (1992), "Diagnosing total quality management—part 1", TOTAL QUALITY MANAGEMENT, VOL. 3, NO. 3, School of Management Studies, University of Twente, Twente Quality Center, P.O. Box 217, 7500 AE Enschede, The Netherlands. www.doc.utwente.nl.

¹¹ ANDRÉ GAUTHIER, (1991), « déterminants de l'implantation de programmes d'assurance qualité dans les P.M.E. selon plans et devis au Saguenay-Lac-St-Jean », université du QUÉBEC, mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en gestion des P.M.O. juin, 1991. www.bibvir.uqac.ca.

¹² Ina NIKOLOVA-JAHN, (2008), " a proposed model of TQM implementation in Bulgarian small and middle enterprises", Proceedings of the 17th International Conference on Manufacturing Systems – ICMaS Volume No. 3, 2008 University POLITEHNICA of Bucharest, Machine and Manufacturing Systems Department Bucharest, Romania. <http://www.icmas.eu/>.

¹³ Centre du commerce international, (2011), « Gestion de la qualité à l'exportation : Guide destiné aux petites et moyennes entreprises exportatrices », Deuxième Édition, Genève, Suisse. www.intracen.org.

¹⁴ Jean-Louis GIORDANO, (2006), « L'approche qualité perçue », Groupe Eyrolles, 2006. www.eyrolles.com.

¹⁵ Vaill, Peter, (1989), "Managing as a performing art. San Francisco Jossey-Bass.

Kalpna Gopalan, (2014), « Developing a Model of Total Quality Management for Primary School Education in India », National Institute of Urban Affairs; Kuvempu University India, Available at SSRN: www.ssrn.com.

¹⁶ Benzarour Choukri, (2002), « Création des Entreprises Artisanales : le Défi », revue El Hirafi , N 3 , 2004. CNAM.

¹⁷ Centre Du Commerce International CnuCED/OmC (Cci) Organisation Mondiale de La Propriété Intellectuelle (Ompi) , (2003), « Le marketing des produits de l'artisanat et des arts visuels : Le rôle de la propriété intellectuelle : Guide pratique », Genève : CCI/OMPI, 2003. xiii, 154 p. <http://www.wipo.int>.

¹⁸ Bruno S. Frey^{1,2} and Susanne Neckermann, (2008), « Awards A View from Psychological », Economics Zeitschrift für Psychologie / Journal of Psychology 2008; Vol. 216(4):198–208. <http://brunofrey.com>.

¹⁹ Bénabou, R., & Tirole, J. (2003). Intrinsic and extrinsic motivation. Review of Economic Studies, 70, 489–520.

²⁰ Dessler, G. (1999). How to earn your employees' commitment. *Academy of Management Executive*, 13(2), 58–67.

²¹ Christian Marbach,(2006), « PME et Innovation Technologique Pour une Relation Plus Naturelle », In *Regards sur les PME n° 10*, Observatoire des PME, OSEO services.

²² وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة و الصناعة التقليدية (2003) ، "مخطط عمل من أجل تنمية مستدامة للصناعة التقليدية أفاق 2010" ، طباعة : شركة إتصالات و إشارات ، الجزائر.

²³ وزارة السياحة و الصناعة التقليدية (2012) "مخطط عمل جديد لتنمية الصناعة التقليدية و الحرف أفاق 2020" ، وثيقة داخلية.

²⁴ Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle, « Convention de Paris pour la protection de la propriété industrielle du 20 mars 1883», www.wipo.int.

²⁵ Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle, « Arrangement de Lisbonne concernant la protection des appellations d'origine et leur enregistrement international du 31 octobre 1958 », », www.wipo.int.

²⁶ Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle, « Arrangement de Madrid concernant la répression des indications de provenance fausses ou fallacieuses sur les produits du 14 avril 1891 », www.wipo.int.

²⁷ Organisation mondiale du commerce, « Accord sur les aspects des droits de propriété intellectuelle qui touchent au commerce(les ADPIC)», Annexe 1 C de l'Accord de Marrakech instituant l'Organisation mondiale du commerce, signé à Marrakech, au Maroc, le 15 avril 1994. www.wto.org.