

تحقق التنمية المستدامة من خلال الأسلوب الأنجع نظام الجودة المتكامل (جودة - بيئة - صحة وسلامة مهنية)

د. سيد فاطمة الزهراء
جامعة سيدي بلعباس
أ. بودالي بلقاسم
جامعة تلمسان

الملخص:

تعتبر التنمية المستدامة عملية تقرر بضرورة تحقيق نمو اقتصادي يتلاءم مع قدرات البيئة، ذلك من منطلق أن التنمية الاقتصادية والاجتماعية والمحافظة على البيئة هن عمليات متكاملة وليست متناقضة. إن نظام الجودة المتكامل يضمن تطبيق عوامل الجودة، الأمن والسلامة والصحة للمستخدمين والأخذ بعين الاعتبار حماية البيئة بالإضافة إلى انه يضمن تجنب مشاكل عدم تجانس تطبيق المواصفات كل على حدى، الاستغلال الجيد للموارد، الاستغلال الجيد للأنظمة (نظام الجودة، نظام البيئة ونظام السلامة والأمن المهني)، تجنب التكرار (كاستعمال مختلف الوثائق، إصدار نفس الإرشادات في مختلف الميادين كالأمن العمل المراقبة.... إلخ، إعداد ثلاث دلائل كدليل الجودة، دليل الوقاية، دليل... إلخ)، ضمان التوازن الدائم في اتخاذ القرارات (قرار إيجابي في مجال معين لكن له تأثير سلبي في مجال آخر)، تسهيل إمتلاك نظام معلومات كفو. فبذلك يعتبر نظام الجودة المتكامل الأداة الأساسية بيد الدول والمنظمات لتحقيق النمو والتطور وبالتالي التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية:

الجودة، نظام الجودة المتكامل، الجودة الشاملة، البيئة، ISO 9001، ISO 14001، OHSAS18001، التنمية المستدامة.

المقدمة:

ابتداء من السبعينات شهد مفهوم التنمية ثورة كبيرة، فإلى جانب المعنى الذي كان محصورا في البعد الاقتصادي والاجتماعي، فقد أضيف مصطلح آخر ألا وهو البيئة ليكمل وجه التنمية وتصبح بذلك من أهم المصطلحات المتداولة في أديانها، ومن أهم ما اصطلح عليها تسمية التنمية المستدامة بحيث أطلق عليها مجموعة من المصطلحات منها التنمية التضامنية والتنمية البشرية والتنمية المتواصلة والتنمية الشاملة والتنمية الايكولوجية.... وغيرها، واتفق الجميع على توحيد هذه المصطلحات في مصطلح واحد وهو التنمية المستدامة. فقد اقتحم مفهوم التنمية المستدامة عالم المؤسسات التي أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات البيئية والاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمان بقاءها. كما أن تطبيقها يعكس مدى وعي المؤسسات لضرورة حماية البيئة والاهتمام بالجانب الاجتماعي مما يعود عليها بالعوائد الكبيرة من خلال كسب رضا المستخدمين، المجتمع وبالتالي الزبائن. إن نظام الجودة المتكامل هو الآخر حديث النشأة وكبير الأثر على مردودية المؤسسات، شامل الاتجاه ذو أبعاد مختلفة متجانسة، متناسقة ومتكاملة، عالمي البروز، قابل للتطبيق والتحقيق على كل المؤسسات وكل الاختصاصات، له مجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من النظم، تجمع مع التنمية المستدامة جملة من الأبعاد المشتركة فنجد الجانب الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي..

الإشكالية: إن بناء نظام الجودة المتكامل في المؤسسات الجزائرية يفرض عليها بالإضافة إلى تعظيم الربحية، مراعاة معايير أخرى والتي منها حماية البيئة والعدالة الاجتماعية حيث أن التنمية المستدامة لا تتحقق إلا بدمج المعايير الاقتصادية، البيئية والاجتماعية أو ما يعرف بنظام الجودة المتكامل جودة- بيئة- صحة وسلامة مهنية.

أولا: مفهوم نظام الجودة المتكامل

عرف Edward DEMING الجودة بأنها التوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر والمستقبل،¹ وتعرف الجمعية الأمريكية الجودة بأنها الخصائص الكلية للمنتوج (خدمة أو سلعة) التي تظهر أو تعكس قدرته على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية.² في

حين أن نظام الجودة المتكامل هو نظام بكامله يسعى إلى تحقيق رضا الزبون (من يشتري أو يستعمل المنتج - المستفيد من الخدمة)، بالتالي لا بد من أن يتم تصميم المنتج أو الخدمة وفق طلبات وحاجات العملاء فالعمل هو رأس المال الحقيقي للمنظمة، فلا بد من التعامل معه باحترام وإشباع حاجاته وتوقعاته، فتكلفة إبقاء العميل الراضن أقل بكثير من تكلفة استقطاب عميل جديد. بمعنى السعي المستمر لكسب وفاء الزبائن مع الأخذ بعين الاعتبار ضمان حماية البيئة وأمان المستخدمين في مراكز أعمالهم.

نظام الجودة المتكامل برز على أرض الواقع منذ 1990، يعبر النظام الجواب الطبيعي أو المنطقي للمؤسسات التي تبحث عن إدارة ثلاثية الأبعاد تحقيق رضا الزبون - الأمن، الصحة والسلامة المهنية - حماية البيئة. إذا نظام الجودة المتكامل هو نظام يسمح بوضع وعرض أهداف الجودة- الأمن - البيئة. $SQI \ll Q/ S/ E \gg = \text{Qualité} + \text{Sécurité} + \text{Environnement}$.

إن التكامل نظام الجودة يحطم كافة العراقل التقنية، التنظيمية والبشرية من أجل التحسين والتعاون في المنظمة بطريقة تجعل كل النشاطات تتحقق بأكثر إنتاجية وفعالية، في هذا السياق فإن التكامل يُثبت ويُقوي العلاقات بين الوحدات القاعدية بضم ودمج كل الوحدات إلى وحدة الواحدة في سلوك متناسق داخليا.³

نستخلص أن نظام الجودة المتكامل هو ضمان إنتاج منتوجات (سلع/ خدمات) بمواصفات عالية الجودة بأمن وصحة المستخدمين وحماية البيئة. إذا فنحن نتكلم عن الجودة، الصحة والأمن، حماية البيئة، أو بتعبير أدق المواصفة العالمية ISO 9001، ISO 14001، OHSAS18001.

ثانيا: تعريف المواصفات ISO 9001، ISO 14001، OHSAS18001:

أ- تعريف المواصفة ISO 9001:

يرمز مصطلح ISO لاسم المنظمة العالمية للتقييس أو المنظمة الدولية للتوحيد القياسي،⁴ تقوم على تطوير المواصفات القياسية لأنظمة إدارة الجودة، تعتبر هذه المنظمة إحدى المنظمات العالمية المهمة في مجال ضبط الجودة والإهتمام بالزبون من خلال الوحدات الإنتاجية وتطبيق نظام أفضل لإيلاء برغبات الزبائن والسوق وإثبات قدرة هذه المؤسسات على تحقيق الجودة المطلوبة وتطبيق المتطلبات القانونية الخاصة بنظم النوعية، البيئة، السلامة الصحية والمهنية.

المواصفة ISO 9001: فهي المعيار الذي يحدد متطلبات نظام إدارة الجودة والحصول على الشهادة التي تثبت قدرة المؤسسة على تقديم منتجات مطابقة لمتطلبات الزبون أو المستهلك وتشبع حاجاته، حيث يشمل كل المراحل والعمليات التي ترتبط بجودة المنتج وكيفية التحكم فيها. وهي أيضا مواصفة خاصة بالمؤسسات التي تطبق نظم الجودة الشاملة في مجالات: التصميم والتطوير، الإنتاج والتركيب، الفحص والاختبار وخدمة ما بعد البيع، حيث تعد هذه المواصفات الأكثر شمولية في سلسلة مواصفات⁵ إيزو 9000 وتحتوي هذه المواصفة على جملة من العناصر التي تغطي احتياجات نظام جودة بأكثر فعالية.

تمثل متطلبات الجودة الشاملة في مجموعة من المبادئ التي يجب على إدارة الجودة في المؤسسة الالتزام بها وهي⁶: الإهتمام بالزبون، تبني الإدارة العليا للشركة، نظرية المشاركة الكاملة للعاملين، التطوير المستمر، إتخاذ القرارات بناء على قاعدة معلومات وحقائق واقعية والعلاقة مع الموردين.

ب- تعريف المواصفة ISO 14001: إن سلسلة الايزو 14000 هي مجموعة من نظم الإدارة البيئية التي ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة. ظهر أول إصدار لمواصفة دولية لنظام إدارة البيئة في العام 1992، من طرف هيئة المواصفات البريطانية في شكل المواصفة BS7750 والتي تم تطبيقها ونجاح داخل 200 شركة صناعية في المملكة المتحدة ليتم إعادة إصدارها سنة 1994 لتتوافق مع النظام الخاص بإدارة البيئة بالاتحاد الأوروبي، كان أول إنتاج للجنة الفنية المكلفة بإصدار المعايير.

وعلى اثر النجاح الذي حققته منظمة المواصفات الدولية ايزو في مجال نظام إدارة الجودة ISO9000 وإضافة إلى تصاعد الدعوات الموجهة للمنظمات من قبل منظمة الأمم المتحدة لإصدار مواصفة متخصصة في البيئة، قامت المنظمة الايزو بإنشاء لجنة تحت اسم " المجموعة الاستشارية الاستراتيجية للبيئة " من أجل وضع توصيات عن مقاييس ومعايير الإدارة البيئية الدولية، وبذلك نشرت المنظمة

الدولية للتقييس أول معايير تتعلق بنظام إدارة البيئة ISO14000 وتمت الموافقة النهائية عليها سنة 1996، وفي الأعوام التالية قامت بنشر باقي المعايير⁷. بحيث تتكون هذه المواصفة من عدة مواصفات لنظام الإدارة البيئية، مواصفات التدقيق البيئي، مواصفات تقييم الأداء، مواصفات تقييم المنتج.

إذا المواصفة البيئية ISO14000 تعبر عن مجموعة المتطلبات الخاصة بكيفية عمل المؤسسات في القضاء على التلوث عن طريق وضع نظام رسمي وقاعدة بيانات من أجل متابعة الأداء البيئي. يمكن تطبيق هذه المواصفة على جميع أنواع وأحجام المنظمات وذلك بتكييفها مع مختلف الظروف سواء كانت ثقافية، اجتماعية، جغرافية، وتهدف هذه المواصفة إلى تزويد المؤسسات بعناصر نظام إدارة بيئية فاعلة يمكن أن تتعامل مع المتطلبات الإدارية الأخرى للمؤسسة، كما تسعى إلى مساعدة المؤسسات في تحقيق التوازن بين أهدافها البيئية والاقتصادية.

تحتاج المؤسسات لتقويم وتقوية أدائها البيئي إلى أدوات⁸ تساعد في ممارسة أنشطتها الإدارية وكذا كيفية مراجعتها وتقييمها وتشمل أدوات تركز على العملية التي تشمل مواصفات نظام الإدارة البيئية، مواصفات التدقيق البيئي، مواصفات تقييم الأداء، مواصفات تقييم المنتج، تتضمن هذه الأخيرة مواصفات الملصقات البيئية، مواصفات تقييم دورة الحياة، مواصفة تتضمن الجوانب البيئية.

نجد العديد من التشابه⁹ بين متطلبات المواصفة الدولية لإدارة الجودة وإدارة البيئة بحيث تكمن جوانب التشابه العامة بين الموصفتين الدوليتين بأنها مبنيتين على أساس نموذج ديمينغ، قابلتين للتطبيق في مختلف الظروف الجغرافية والثقافية والاجتماعية، قابلتين للتطبيق في كل أنواع وأحجام المنظمات الإنتاجية والخدمية، تطبيقهما يضمن تحقيق أداء مثالي، تشتركان في نفس إجراءات وخطوات التسجيل، وتمنح شهادات المطابقة لهما من جهات منح معتمدة، تشتملان على ذات المبادئ العامة لنظم الإدارة، يعتمد نجاحهما على التزام كل العاملين بدءاً من الإدارة العليا وأخيراً تخضبان بقبول دولي أهلها للقيام بدور إيجابي في تسهيل التجارة الدولية.

أخيراً فإنه توجد جملة من الفوائد لحصول المنظمة على شهادة التسجيل ISO14001 منها: التوافق المتزايد مع التشريعات البيئية والطاقة للأهداف السياسية الإستراتيجية؛ تحسين قنوات الاتصال بين المؤسسة والجهات الحكومية المختصة؛ منع التلوث والحفاظ على الموارد الأولية بما يسهم بتقليل التكاليف؛ إيجاد أسواق ومستهلكين جدد؛ تعزيز صورة المؤسسة لدى الزبائن، الموردين، المستثمرين والأفراد؛ رفع معنويات العاملين تجاه مسؤولياتهم البيئية وإيجاد لغة عالمية بسيطة ومفهومة لإدارة البيئة .

ج- نظام إدارة الصحة المهنية والسلامة OHSAS 18001:¹⁰

إن منظمة التقييس البريطانية (BSI) British Standards Institute قامت بإصدار مجموعة المواصفات والمساواة OHSAS 18001 عام 2007، هي مواصفة تتمتع باعتراف دولي منقطع النظير، بحيث تهدف إلى تطوير مجموعة مواصفات لنظم إدارة الصحة الوظيفية والسلامة، بحيث تساهم في خلق بيئة عمل مثالية في جميع المستويات داخل المنظمة وتحدد المخاطر مسبقاً وتضع الضوابط المناسبة لإدارتها أو التخلص منها، تعمل على خفض نسبة الحوادث والمرض داخل موقع العمل، وكذا ترشيد النفقات المرتبطة بذلك وتقليل أوقات التعطّل، إشراك طاقم العمل وتحفيزهم من خلال توفير بيئة عمل أفضل وأكثر أماناً، إظهار الالتزام بالمعايير للعملاء والموردين وهذا من خلال : التخطيط لتحديد المخاطر وتقييم ومراقبة الخطورة؛ الاستعداد للطوارئ وردود الفعل عند حدوثها؛ وضع برنامج إدارة الصحة والسلامة المهنية؛ هيكل تنظيمي ملائم وتحديد المسؤوليات؛ التدريب والتوعية والجدارة؛ التشاور والاتصالات؛ مراقبة التشغيل. فقد تم تصميم هذه المواصفة في إصدار 2007 لتكون متوافقة مع الموصفتين إيزو 9001 و 14000.

فوائد الحصول على شهادات OHSAS 1800: إن لتطبيق المواصفة فوائد جمة يمكن حصرها في تقليل احتمالات الحوادث في المنظمة، تقليل زمن التوقف في المنظمة وبالتالي تقليل التكاليف، إظهار التوافق القانوني والتشريعي، إظهار الالتزام بالصحة والسلامة لكافة المهتمين بعمل المنظمة، إظهار التفكير المستقبلي والمنهجيات المتقدمة، الحصول على عملاء وشركاء أعمال جدد، الإدارة الأفضل لمخاطر الصحة والسلامة في الحاضر وفي المستقبل، تقليل المسؤولية العامة وتكلفة التأمين.

ثالثاً: الأطراف المستفيدة من التكامل: إن نظام الجودة المتكامل يسهر على إرضاء ثلاث أطراف مرتبطة به وهي:

أ- الزبائن: تقصد بالزبائن من يشتري، يستفيد، يستعمل منتوجات المنظمة (تحقيق رغباتهم وحاجاتهم)؛
 ب- البيئة: وفقا للمواصفة ISO 14000 فالبيئة يقصد بها المكان الذي تنشط فيه المنظمة ويحتوي على الهواء، الأرض، الماء، الموارد الطبيعية، النباتات، الحيوانات، البشر وتفاعلاتهم المختلفة في الحياة؛

ج- المستخدمون (العمال): هم كل الأفراد الناشطين في المؤسسة كالأجراء (الدائمين والمؤقتين) الزبائن، الموردين، مؤسسات أخرى (شركات الصيانة مثلا)؛

كما يجب الأخذ بعين الاعتبار الأطراف الأخرى كالمولة، المساهمين، المؤمنين. كل طرف ينتمي إلى نظام الجودة المتكامل ينتظر منفعة ما من المنظمة فالزبائن يبحثون عن منتج مطابق لرغباتهم مع إعلامهم المسبق الخصائص الإيجابية والأخطار المحتملة والمرتبة عن استعمالهم له؛ الموظفون ينتظرون من منظماتهم التأمين والحماية؛ المجتمع المدني، يبحث عن الوقاية والتأثير الإيجابي على البيئة، الشفافية والثقة؛ الإدارة تبحث عن احترام القوانين ومبادئ الحيلة والحد؛ المساهمين يبحثون عن مردودية أكثر والبقاء.

إذا نظام الجودة المتكامل يقوم بل يسهر على تلبية كل هذه الالتزامات والمتطلبات في آن واحد.

فمن خلال استعمال المنظمة لنظام الجودة المتكامل فهي تمتلك نظام فعال لتسيير المخاطر ووسيلة للقيادة الناجحة لتقوية مكانها في السوق الذي أصبح يتسم بالتنافسية الحادة، بالإضافة إلى أنه يسمح للمؤسسة بتحسين صورتها عند تمكّنها من المعرفة المسبقة للأخطار وتخفيضها إلى أدنى المستويات، دون أن ننسى أنه يحد من التناقضات بين الأنظمة الثلاث وتؤكد الوفاء بالالتزامات بكل شفافية.

إن العديد من مستويات التكامل في نظام الجودة قابلة للتعديل في أي وقت حسب حاجات المنظمة، فضلا عن ذلك، تكامل نظام الجودة، الأمن، البيئة قد يكون متصاعدا، كما قد يقتصر على بعض الجوانب ثم يتطور شيئا فشيئا ليشمل مجالات أخرى (نقاط خاصة)، ونجد خمسة مستويات للتكامل:¹¹

- برنامج مشترك (نظام للمعايير)؛
- سياسة مشتركة (أهداف عامة للمؤسسة)؛
- هياكل القاعدية مشتركة (تمركز وضبط الأعمال لجمع، تقييم ونشر المعطيات)؛
- إجراءات مشتركة (شكل، نموذج، هيكل وتحويل المعلومات الجودة والبيئة بطريقة متجانسة)؛
- خصائص مشتركة (ضبط المعلومات حول المنظمة بطريقة يسهل الرجوع إليها).

إن نظام الجودة المتكامل يستعمل كل الطرق لتحقيق الأهداف بطريقة متناسقة.

رابعا: مكاسب وعراقيل تكامل نظام الجودة:

أ- مكاسب نظام الجودة المتكامل:

إن قرار تكامل وإندماج نظام الجودة وباقي الأنظمة الأخرى يتطلب تحليلا مفصلا حول الإستراتيجية المتبعة والفوائد التنظيمية، المالية والبشرية المختلفة وكذا العراقيل هذا ما سيتم توضيحه من خلال الجدولين أدناه.

الجدول رقم 01: المكاسب الداخلية لنظام الجودة المتكامل

تتظيمية	مالية	بشرية
تحسين جودة التسيير بإنشاء نظام واحد وإذابة نظامين الآخرين فيه بتخفيض عراقيل تسيير الأنظمة فرديا؛	إقتصاد في الأموال بتقليل المراجعة؛	تعظيم التحفيز، المشاركة، التحسيس، ملائمة التكوين، الإتصال، تأهيل الموظفين؛
تعظيم فعالية العمليات بتطابق وتلاؤم الهياكل التنظيمية من خلال عناصر متجانسة وتقاسم المعلومات، تعظيم الطاقات؛	تخفيض التكاليف التقييس الخارجي بتجنب مراجعة كل مواصفة على حدى، تعظيم التكاليف/ فوائد؛	إنشاء أحسن صورة للمؤسسة لدى الموظفين؛

-	حذف ازدواج الإطناب وعدم تكافؤ إجراءات النظام، تخفيف الوثائق.	تعظيم الأرباح؛
-	تسهيل الوثائق المستندات والاتصال	تخفيض التكاليف باستخدام أقل عدد من المنسقين لتسيير الأنظمة.

Source : ERIC Brunelle, l'élaboration d'un système de management intégré : qualité et environnement, centre universitaire de formation en environnement université de sherbooke, Québec, Canada, 2005 P 15.

الجدول رقم 02 : المكاسب الخارجية لنظام الجودة المتكامل

التجارية	الاتصال	الجودة والبيئة
ميزة تنافسية؛	تحسين صورة المنظمة؛	تطوير الجودة والبيئة؛
تحسين مكانة في السوق؛	تحسين العلاقة مع الأطراف المعنية؛	تخفيض الفضلات والمهملات؛
البحث عن زبائن جدد وإرضاء رغباتهم؛	توضيح المطابقة القانونية؛	تخفيض أضرار التجهيز وخسائر الإنتاج؛

Source: ERIC Brunelle, Op – Cit, P15.

ب - العراقيل التي تواجه تطبيق نظام الجودة المتكامل:

الجدول رقم 03 : العراقيل الداخلية لنظام الجودة المتكامل:

المصادر	الحالات/المدرجات	الإنشاء
نقص في الموارد المالية؛	مقاومة التغيير التنظيمي؛	إختلاف الثقافات؛
نقص في المعارف، المهارات، التكوين (الإدارة أوالموظفين)؛	قلة الفوائد؛	تعقد وتنوع الأنظمة؛
نقص التحفيز من الادارة؛	أولويات أخرى (أهمية الإدماج غير ظاهرة)؛	يتطلب مجهودات كبيرة؛
غياب الوقت والتحفيز (الإدارة أوالموظفين)؛	البيروقراطية؛	الإندماج قد يضاعف احتمالات الخطأ؛
-	توجيهات قصيرة المدى؛	قد يوجد نظام لا يعمل جيدا إما الجودة أوالبيئة؛
-	التناقض في مصالح الإنتاج بين قسم الجودة والبيئة؛	-
-	ثقافة تنظيمية لا تتوافق بين الجودة والبيئة؛	-

Source: ERIC Brunelle, Op – Cit, P16.

الجدول رقم 04 : العراقيل الخارجية لنظام الجودة المتكامل

دعم وتوجيه	الإقتصاد	التقييس والمراجعة
نقص الهياكل الداعمة	موارد غير كافية	تكاليف باهظة للتقييس والمراجعة تحبط التكامل
نقص وسائل ونماذج الإنشاء (نفس القطاع)؛	عدم التأكد من قيمة النظام في السوق؛	ازدواجية المجهودات بين المسجلين والمراجعين الداخليين؛

نقص معاينة الخبراء لتوجيه النصائح، نقص معلومات عن الجودة؛	إختلاف الطلبات للأطراف المعنية؛	عدم قدرة طرق المراجعة مما يعيق تطوير وفعالية النظام؛
نقص ترقية النظام (ن ج م)	-	-

Source: ERIC Brunelle, Op – Cit, P17.

خامسا: مفهوم التنمية المستدامة

لقد عرفت التنمية المستدامة في مؤتمر البيئة المنعقد بريودي جانيرو البرازيلية 1992 بأنها " ضرورة إنجاز الحق في التنمية بحيث تتحقق على نحو متساو الحاجات التنموية والبيئة لأجيال الحاضر والمستقبل " ¹²، يرى الشيخ " بان التنمية المستدامة هي تلك التنمية التي تحقق التوازن بين الأنظمة البيئية، الاقتصادية والاجتماعية وتسهم في تحقيق الحد الأعلى من النمو في كل من هذه الأنظمة، دون أن يؤثر التطور في أي نظام من الأنظمة الأخرى تأثيرا سلبيا " ¹³، عند ياسمينه " فإن التنمية المستدامة تعني السعي من أجل استقرار النمو السكاني ورفع مستوى الخدمات الصحية والتعليمية خاصة في الريف " والخامرة " يجدها في السعي الدائم لتطوير جودة الحياة الإنسانية مع الأخذ بالاعتبار قدرات النظام البيئي الذي يحتضن الحياة وإمكاناته " ¹⁴. فالاستدامة يقصد بها تحقيق النمو الذي يأخذ بعين الاعتبار ويراعي الجانب الإنساني بكل أبعاده، الاقتصادية والاجتماعية والأخلاقية ولن يتم ذلك دون القضاء على كل أشكال الإختلالات والفوارق سواء كانت داخل نفس المجتمع أي بين مختلف الفئات التي تشكله وكذلك بين دول الشمال والجنوب أو بين مختلف الأجيال. ¹⁵ بذلك فإن تقرير برونتلاند يؤكد على الارتباط المتبادل الوثيق ما بين التنمية البيئية والاقتصادية والاجتماعية وأنه لا يمكن إعداد أو تطبيق أية إستراتيجية أو سياسة مستدامة بدون دمج هذه المكونات معا. ¹⁶

سادسا: أبعاد التنمية المستدامة:

يمثل ترابط أبعاد التنمية المستدامة الثلاثة فيما بينها وفق أحد الباحثين المختصين فيما يلي: ¹⁷

- **اقتصاديا:** النظام المستدام اقتصاديا هو النظام الذي يتمكن من إنتاج السلع والخدمات بشكل مستمر وأن يحافظ على مستوى معين قابل للإدارة من التوازن الاقتصادي مما بين الناتج العام والدين العام، وأن يمنع حدوث إختلالات اجتماعية ناتجة عن السياسات الاقتصادية؛

- **بيئيا:** النظام المستدام بيئيا يجب أن يحافظ على قاعدة ثابتة من الموارد الطبيعية، تجنب الاستنزاف الزائد للموارد المتجددة وغير المتجددة، ويتضمن ذلك حماية التنوع الحيوي والاتزان الجوي وإنتاجية التربة والأنظمة البيئية الطبيعية الأخرى لا تصنف عادة كموارد اقتصادية؛

- **اجتماعية:** يكون النظام مستداما اجتماعيا في تحقق العدالة في التوزيع، إيصال الخدمات الاجتماعية كالصحة والتعليم إلى محتاجيها والمساواة في النوع الاجتماعي والمحاسبة السياسية والمشاركة الشعبية.

الخاتمة:

لقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نظام الجودة المتكامل عبارة عن إستراتيجية تتبناها المنظمة (الصناعية، تجارية، مالية، ... إلخ) وهونائج عن التطور المنطقي للأهداف الإستراتيجية للمنظمة، كذلك يمكن إعتبره اختيار إستراتيجي مشروط بعدة عوامل كالتأثير البيئي الداخلي والخارجي، أهداف المنظمة، كل ما تحتويه من نظم تكنولوجية، إقتصادية، مالية، تنظيمية، إجتماعية وبشرية، هذا التكامل يرتكز على إثبات حالة التماثل (التشابه الكبير) المفاهيمي للأنظمة الثلاث. ¹⁸ وأن التنمية المستدامة هي التحركات التصاعدية للنظام الإجمالي ككل وهي تسعى لتحسين نوعية حياة الإنسان ولكن ليس على حساب البيئة، وذلك لأن بعض المفاهيم للتنمية المستدامة تستنزف الموارد الطبيعية، بحيث هذا الاستنزاف من شأنه أن يؤدي إلى فشل عملية التنمية نفسها، ولهذا يعتبر جوهر التنمية المستدامة هو التفكير في المستقبل وفي مصير الأجيال القادمة. من خلال تبني المنظمة لنظام الجودة المتكامل في ظل التنمية المستدامة فهي تبحث عن التوازن الدائم بين الرهانات والالتزامات.

يمكن اعتباره تحدي كبير في حياة المنظمة التي تتصف بأنها منظمة قابلة للاستمرار؛ viable؛ منظمة قابلة للعيش معها؛ vivable؛ منظمة عادلة ومنصفة؛ equitable؛ بهذا تعتبر المنظمة ذات نظام الجودة المتكامل مثالية " idéale " وفي نفس الوقت ذات مردودية عالية، تخلق قيمة مضافة في المخطط الاقتصادي وتستطيع تحمل المسؤولية المزدوجة على الصعيد العالمي بالوقاية الايكولوجية للأرض والفضاء واحترام الكرامة البشرية.

في النهاية ومن خلال كل ما سبق، نستخلص أنه للمنظمة الناشطة في إطار التنمية المستدامة توجد ثلاث أبعاد مشتركة وواضحة يمكن إجمالها في:

- البعد الاقتصادي في خلق القيمة للربائن والمساهمين في المنظمة؛
- البعد الإنساني والاجتماعي بقيم الحماية والإنصاف؛
- البعد البيئي بمبادئ الاحتياط. إذا تمت تنمية وتطوير البعد الاجتماعي فإن نظام الجودة المتكامل يسمح ببناء التنمية المستدامة ببعدها الاقتصادي مع الإهتمام بتحسين أداء البعد البيئي للمنظمة وكذا احترام الأفراد في وظائفهم.

الهوامش والبيبلوغرافيا

- 1- خالد بن سعد، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد، الرياض 1997، ص 71.
- 2 - Heizer Jay and Barry Render, **Operations Management**, Prentice, Hall, Inc, New Jersey, 2001, p 141.
- 3 - TALBI A, **intégration des fonctions de l'entreprise application aux fonctions production et maintenance**, édition universitaire européenne, 2011, p12.
- 4 - Jean prilman, **"les meilleures pratiques de management"**, Editions d'organisation, Paris, 2000, p125.
- 5- على السلي، إدارة الجودة الشاملة ومنظمات التأهيل للإيزو 9000، دار عريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1995، ص 93.
- 6 -Philippe Détrie, **Conduire une démarche qualité**, 2 eme édition d'organisation, Paris 2001, p23-24.
- 7- نجم العزاوي، عبد الله حكمت النجار، "إدارة البيئة نظم ومتطلبات وتطبيقات ISO14000"، دار المسيرة للنشر، الأردن، ص 125
- 8_ عبد الوهاب العزاوي، "أنظمة إدارة الجودة والبيئة 9000 iso 14000 iso 14000 " دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2002، ص 224.
- 9- عبد الوهاب العزاوي، مرجع سبق ذكره، ص 226
- 10 - <http://www.qms.org.sa/qms/qms/certificates-ar/ohsas-18001>
- 11- STRACZEK, J L (s.d), **systeme de management intégré et développement durable**, Bagneux, France, groupe AFAQ, P11, www.afaq.fr/web/ressources.nsf.P 11.
- 12- ماجدة أبوزنط وعثمان محمد غنيم، التنمية المستدامة من منظور الثقافة العربية الإسلامية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، جامعة الأردن، المجلد 36، العدد 01، 2009، ص 23.
- 13- شيخ صالح محمد، 2002، " الآثار الاقتصادية والمالية لتلوث البيئة ووسائل الحماية منها" ، الطبعة الأولى، دار إشعاع الفنية للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ص 93.
- 14- ياسمين زرنوح، إشكالية التنمية المستدامة في الجزائر: دراسة تقييمية ، رسالة ماجستير، قسم التخطيط، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص 130.
- 15 - Christian BRODHAG, **Développement durable — responsabilité sociétal des entreprises**, congrée international avec exposition d'innovation le management durable en action, 2004, université Genève, Suisse, p 03.
- 16- Ballet J, Dubois J. L et Mathieu F R, **le développement socialement durable : un moyen d'intégrer capacités et durabilité**, septembre 2003, 3eme conférence sur l'approche des capabilités à l'université de PAVIE, Italie, 2003, P05.
- 17- باتر محمد علي وردم، العالم ليس للبيع: مخاطر العولمة على التنمية المستدامة، دار الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 189.

18 -DAKAK B, CHATER Y, TALBI A, *Méthodologie d'intégration des concepts Qualité, sécurité et environnement en maintenance*", 7eme conférence international: conception et production intégrées. Oujda, Maroc, October 2011, p 21.