الحبيب «ايزو»

تزايدت في الفترة الاخيرة وتيرة الاعلانات الصادرة عن مختلف انواع الشركات، والصناعية منها بالذات، والتي تعلن عن فوزها بهذه او تلك من شهادات «الايزو». والحقيقة ان عددا من تلك الاعلانات لم يكن صادقا مع المستهلك او القارئ، بل احتوى بعضها على رسالة اعلانية كاذبة!! حيث ادعت فوز منتجاتها، او الخدمات التي تقدمها، بشهادة «الايزو» للجودة. وهذا غير صحيح على الاطلاق. فالشهادة لا تمنح على اساس جودة المنتجات ومدى متانتها او كفاءتها او بسبب ارتفاع مستوى الخدمة المقدمة، بل يتم منحها بناء على امور معينة عديدة لا علاقة لجودة المنتج بها اطلاقا!!

ويعود سبب قيام بعض اصحاب «الذمة الكبيرة» من مسؤولي الشركات باستغلال حصولهم على شهادة «الايزو» للترويج لمنتجاتهم بدلا من ذكر السبب الحقيقي الذي تم على اساسه منحهم ايا من شهادات «الايزو».. اما الى جهلهم بماهية تلك الشهادة او بسبب علمهم بجهل المستهلك بمعنى هذه الشهادات وبالاسباب التي على اساسها يتم منحها.

«ايزو»، هو الاختصار او الاحرف الاولى من اسم «منظمة المقاييس الدولية» باللغة الانكليزية، وهي منظمة غير ربحية تأسست عام ١٩٤٦ بهدف وضع فهم دولي مشترك للمعايير والمقاييس التي يمكن استعمالها لمعرفة اداء الشركات والمؤسسات من الناحية الصناعية والتجارية والاتصال. وتقوم هذه المنظمة بزيارة الشركات الراغبة في الحصول على هذه الشهادة وفحص طرق عملها وادارتها واعطائها شهادة معينة في مجال او اكثر من المجالات الادارية او غيرها. كما تقوم بمراجعات دورية للتأكد من استمرار تلك الشركات او المؤسسات في اتباع المعايير التي تم على اساسها منحها الشهادة. ويقوم ممثلون من ٩٠ دولة بادارة اعمال المنظمة، بما فيها الولايات المتحدة الاميركية والدول الاوروبية الرئيسية.

تقوم «ايزو» بوضع وتطوير ومراقبة المعايير والمقاييس المثالية في كافة المجالات ما عدا الكهربائية والهندسة الالكترونية، حيث تقوم منظمة دولية اخرى بالاهتمام بهذين القطاعين، كما يطلق على معايير «ايزو» نفسها تسميات مختلفة في الولايات المتحدة وبريطانيا واوروبا ولكن تتفق جميعها في الهدف وفي طريقة العمل.

وببساطة شديدة، يتم منح شهادة «الايزو» بناء على توفر الامور التالية:

١) ان تمتلك الشركة او المؤسسة «سياسة» جودة واضحة مكتوبة.

٢) ان يكون لديها كتيب للجودة يبين مسؤوليات واختصاصات كل ادارة، وكيف يتم اداء العمل.. الخ.

٣) ان يتم تدوين طرق اجراء العمليات وكيفية الانتاج لكل نشاط في الشركة.

٤) ضرورة وجود انظمة رقابة وتدقيق داخلية يتم عن طريقها التأكد من أن الامور تسير بصورة سليمة الى حد كبير.

وعليه، نرجو من القارئ والقارئة اخذ الحذر من الاعلانات المضللة، وعدم تصديق كل ما يذكر فيها من ادعاءات، مع ضرورة التأكيد مرة اخرى على حقيقة ان حصول شركة او مؤسسة ما على احدى شهادات الجودة، المحلية او العالمية، لا تعني بصورة تلقائية ان منتجاتها او ما تقدمه من خدمات هو الاحسن مقارنة بغيرها من الشركات التي تشاركها في المنتج او النشاط نفسيهما، والتي لا تمتلك او لم تحاول الحصول على شهادات الجودة تلك لسبب او لآخر.

اننا لا نود هنا التقليل من اهمية الحصول على مثل هذه الشهادات، فهي تعتبر من الحوافز المهمة والفعالة جدا لرفع كفاءة الكثير من الشركات الصناعية والخدمية، ويجعلها، في كثير من المجالات، في مصاف الشركات العالمية المماثلة لها. ولكن هذه الشهادات لا تذكر في اي سطر من سطورها ان ما تنتجه الشركة او ما تقدمه من خدمة هو الاحسن او الاجود!! وشكرا.

احمد الصراف