

برنامج تقوية إدارة الجودة وقدراتها وبنيتها التحتية في لبنان

برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة، الهيئة الرسمية الأولى من القطاع العام التي تحصل على شهادة المنظمة الدولية للتقييس (ISO 9001)



• على بزو متسلماً الشهادة من السيد نسيب نصر المدير العام للهيئة الفرنسية لضمان الجودة (AFAQ) - المؤسسة الفرنسية للمواصفات (الجمعية الفرنسية لضمان الجودة في الجمعية الفرنسية لتوحيد المواصفات (AFAQ- AFNOR)

المنظمة الدولية للتقييس ديمتري جيورجيو، فقاما معاً برحلة الجودة الداخلية. وقد تمثل الهدف الأساسي لبرنامج الجودة بتطوير بنية تحتية للجودة والمساهمة في تعزيز المشاريع والمختبرات والمؤسسات العامة اللبنانية. ومن الأهمية أيضاً أن يغدو برنامج الجودة جزءاً من مسار التحسين ويعتقد إحدى مواصفات المنظمة الدولية للتقييس الكفيلة بتعزيز الجودة من خلال تطوير نظام الجودة الخاص به. وقد علق ديمتري جيورجيو على الموضوع بالقول: "إن رحلة الجودة إلى نيل الشهادات شكلت خبرة ممتعة لكل المشاركين في برنامج الجودة، بما أنها منحنا تبريراً سخياً لجهودنا المبذولة في سبيل تحسين العمليات الداخلية والخدمات التي نقدمها إلى القطاعين اللبنانيين العام والخاص".

أما مديرة ضمان الجودة، عبير رمال، فأشارت إلى أهمية فريق برنامج الجودة الذي ضم نانسى إفرام ومتدربتين متخرجتين هما ماريّا حاتم وبيرين بوسبيك، كن يلتقيان أسبوعياً. وقد سعين إلى تطوير إجراءات فردية تحت إشراف ديمتري جيورجيو المتواصل، مما شكل إنطلاقة العمل بمسار التحدي الأكبر لعبير حيث علقت في هذا الإطار قائلة: "أفضل اللحظات بنظري كانت تلك التي أنجز فيها تدقيق ناجح لا تتخلله أي حالة من حالات عدم الامتثال في ظل المنافع المرتبطة بالعمل في بيئة منظمة تمنح مصداقية لخدمات برنامج الجودة". وختمت حديثها معتبرة أن أهم مسألة بالنسبة إليها تكمن في "امتلاكنا مقارنة عملية ذات مواصفات موحدة ورسمية".

في خلال احتفال أقيم في وزارة الاقتصاد والتجارة، منحت الهيئة الفرنسية لضمان الجودة (AFAQ) - المؤسسة الفرنسية الحائزة لمواصفات شهادة المنظمة الدولية للتقييس، الجمعية الفرنسية لتوحيد المواصفات (AFNOR)، برنامج الجودة، شهادة المنظمة الدولية للتقييس 2000 : ISO 9001. وتُعدّ هذه الشهادة بإدارة خدمات المشاريع المرتبطة بسلسلة تقييم المطابقة والتنسيق بين القطاعين العام والخاص بغية تأمين المنتجات والخدمات الأمانة وتطوير ثقافة الجودة وبنيتها التحتية. وتذكر الشهادة أيضاً أن الجمعية الفرنسية لتوحيد المواصفات (AFNOR) تؤكد أن كل التدابير التي تغطي النشاطات المذكورة أعلاه قد اتخذت وطبقت لتلبي مستلزمات المواصفات الدولية.

وفي احتفال تسليم الشهادة الذي حضره كافة أعضاء فريق برنامج الجودة، قام السيد نسيب نصر، المدير العام للهيئة الفرنسية لضمان الجودة (AFAQ) - المؤسسة الفرنسية للمواصفات (الجمعية الفرنسية لضمان الجودة في الجمعية الفرنسية لتوحيد المواصفات (AFAQ- AFNOR)، بتهنئة الفريق على إنجازاته مشيراً إلى أهمية الشهادة بالنسبة إلى وحدة الجودة التي تطبق برنامجاً ممولاً من الاتحاد الأوروبي برعاية وزارة الاقتصاد والتجارة. وعندما تلقى مدير برنامج الجودة، الدكتور علي بزو، شهادة المنظمة الدولية للتقييس، قدم الشكر إلى فريق برنامج الجودة بأسره، وأشاد بالتزامه بالمسار مشدداً على أهمية أن يصبح برنامج الجودة أول هيئة رسمية في القطاع اللبناني العام تحوز شهادة المنظمة الدولية للتقييس كما على أهمية هيئة تقييم المطابقة المانحة المعترف بها دولياً.

وغني عن الذكر أن هذا النجاح قد تم إنجازه بفضل جهود حثيثة قام بها فريق برنامج الجودة ولا سيما مديرة ضمان الجودة السيدة عبير رمال التي لقيت دعماً من الخبير الدولي لدى



• السادة نصر، جورجيو، بزو وفياض والسيدة رمال يقطعون قالب الحلوى

في هذا العدد

صفحة ١

برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة، الهيئة الأولى من القطاع العام التي تحصل على شهادة المنظمة الدولية للتقييس (ISO 9001)

صفحة ٢

لبنان يطور وعياً وثقافة فعليين للجودة

درس في التعاون بين المختبر المركزي للبنية في الجامعة الأميركية في بيروت وبرنامج الجودة

صفحة ٣

نظرة عالمية إلى لبنان بقلم مايكل كريسييل، حائز دكتوراه في علوم الكيمياء، اختصاصي مختبرات، عمل مع برنامج الجودة لأكثر من سنة

صفحة ٤

ثمانية عشر شهراً من العمل والعيش في لبنان - انطباعات تشكلت وصدقات تكونت

برنامج الجودة يشارك في وحدات تدريبية ينظمها الاتحاد الأوروبي

صفحة ٥

شركة مختبرات أكتس تشير بدعم برنامج الجودة في مجالات التجهيزات والتدريب (ACTS) والاستشارات.

صفحة ٦

مصلحة مياه لبنان الجنوبي تواجه تحدي نيل اعتماد المنظمة الدولية للتقييس الدولية (ISO) بحسب ما جاء على لسان المدير العام أحمد نظام

درس في التعاون بين المختبر المركزي للبيئة في الجامعة الأميركية في بيروت وبرنامج الجودة



• ICPMS جهاز قياس المصل الثنائي الطيفي

في المرحلة الصلبة، وأنظمة التطهير الحمضي والتنظيف الحمضي، والمجمدات، والثلاجات، والخلاطات، والحمامات المائية فوق الصوتية، وغيرها من التجهيزات لتطليل الأغذية) اكتسبت ميزة جوهرية في تحسين فاعلية وجوده المختبرات في مجال اختبار الأغذية.

الواقع أن سلسلة من ورش العمل التدريبية التعليمية العامة والمتقدمة الموفرة في المنظمة الدولية للتقييس قد نظمت أيضاً (مثل تفاصيل نظام الجودة، وتطوير وسائل طرق الفحص والمصادقة عليها، التدقيق الداخلي، المعايير، الإسناد، الالافين والارتياح في القياس). ونشير إلى أن هذه التدريبات استكملت في العامين ٢٠٠٧ و ٢٠٠٨ بعدة دورات تدريبية نظمتها مستشارون أوروبيون في برنامج الجودة، فغطت عملية التدقيق في مراحل تحليل الاختبار كما المراحل السابقة واللاحقة للتحليل وشملت سجلات المختبرات وأنظمة التوثيق فيها.

لا بد للمختبر من أن يبلغ موقعا جيدا يخوله أن يدعم حاجات قطاع الأغذية النامي في لبنان من خلال تعزيز قدراته التحليلية وخبرته في مجال الأغذية، كما لا بد له من أن يشكل أصلا من الأصول التي تخدم احتياجات مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة التحليلية من خلال تحديد فحص المواد الغذائية لجهة احتوائها على بقايا ملوثة بنسب توازي المستويات العليا المقبولة تفوق النسب المسموح بها فتحول بالتالي دون إدخالها في الترمين الغذائي. والواقع أن الثقة المتزايدة في المنتجات المحلية تنتج من خطوة مماثلة مساهمة في خفض عدد انتهاكات المواصفات الغذائية ومعمزة إمكانيات التصدير.

وقد بات المختبر المركزي للبيئة، بفضل هذه التدابير البناءة كلها والدعم المتواصل لبرنامج الجودة، مستعدا للحصول على الاعتماد واستقبال زيارة هيئة الاعتماد الأوروبية المرتقبة. إنما لسوء الحظ، أجلت هاتان الخطوتان بسبب الأحداث السياسية التي ضربت لبنان في السنة الأخيرة ولكن الأمل بمستقبل باهر لا يزال يلوح في الأفق ويأمل المختبر أن يكون جزءا من هذا المستقبل فيساهم في نمو البلد الاقتصادي والصناعي. لذا، لا يجدر غض النظر عن الدعم القيم الذي قدمه برنامج الجودة لهذه المساعي المدهشة.

غازي زعتري، طبيب
مدير المختبر المركزي للبيئة
رئيس قسم الباتولوجيا والطب المخبري
الجامعة الأميركية في بيروت

أخذ برنامج الجودة مبادرة غير مسبوقه في لبنان تمثلت بدعم عدة مؤسسات لتتمكن من تحسين جودة منتجاتها وخدماتها، فتصبح قادرة على المنافسة على الصعيد المحلي والعالمي اعترافا بأهمية الجودة في سوق اليوم، وبغية تسهيل هذا المسار، اتخذ القرار بتزويد المختبرات بقدرات اختبارية معززة ومنحها ودعمها للحصول على الاعتماد. وعلق الطبيب ومدير المختبر المركزي للبيئة في الجامعة الأميركية في بيروت د.غازي الزعتري في هذا

الإطار قائلاً: “ستصبح المختبرات مستعدة لتقدم إجراءات الاختبار المطلوبة إلى القطاع الصناعي اللبناني، فنتسمح له بأن يحقق غاياته المتمثلة بتحسين جودة المنتجات وبالتالي قابلية تسويقها محلياً ودولياً”.

أنشئ المختبر المركزي للبيئة في العام ١٩٩٧ في الجامعة الأميركية وهو يقدم خدمات اختبارية تحليلية غير عضوية وعضوية وأحياناً مجهزة لمجموعة من المصفوفات شأن المياه، ومياه الصرف الصحي، والنفايات الصلبة، ومطولات التصفية، والأسمدة، والتربة، والترسبات، والأغذية الطازجة والمعالجة، والفاكهة والخضار، والأنسجة البيولوجية، والحجارة، والمعادن المركبة والواقع أن مختبر البيئة هذا قد اتخذ منذ نشأته عدداً من التدابير لتوفير بيانات مقبولة التكلفة وجديرة بالثقة ومبررة إلى القطاعين الخاص العام. إضافة إلى ذلك، طبق المختبر برنامجاً شاملاً لتحسين الجودة يحترم مواصفات المنظمة الدولية للتقييس ISO 17025، وشارك على مدى خمس سنوات في برامج دولية لمقارنة التحاليل بين المختبرات منها AQUACHEK (الكيمياء البيئية، AQUACHEK الدولية، فرع قبرص) و FAPAS (تحليل الأغذية، مختبر العلوم المركزية، المملكة المتحدة).



• د.غازي زعتري

وفي هذا الإطار، أكمل الدكتور زعتري قائلاً: “إن المختبر المركزي للبيئة حدد في تخطيطه الاستراتيجي اعتماد هذه الخدمات كأولوية له”. والواقع أن برنامج الجودة سهّل هذه المهمة إلى حد بعيد وشجّع اعتمادها على نطاق واسع، فتمّ تطبيقها باستخدام الكثير من التدابير التي تسمح للمختبرات بتلبية مواصفة المنظمة الدولية للتقييس ISO 17025 ومستلزمات الاعتماد كلها. كذلك، عزز دعم برنامج الجودة هذا مهارات الطاقم العامل في المختبر، في مجال علم الأحياء للجزيئات الغذائية والتطبيقات الكيميائية.

في خلال العام ٢٠٠٦، تم اقتناء عدة أدوات تحليلية ومعدات دعم (مثلاً: نظام التحليل الكروماتوجرافي السائل ذو الأداء العالي HPLC-MS/MS، ونظام الاشتقاق العمودي التالي، وكاشف النتروجين بالتألق الكيميائي، وغرفة السلامة الأحيائية، ونظام الهضم بالموجات الصغرى، والحاضنات، ونظام الاستخراج

عندما تصلكم هذه النشرة، تكون المرحلة الأولى من برنامج الجودة الأولى قد شارفت على بلوغ نهايتها. فقد أطلقنا البرنامج في تشرين الأول/أكتوبر من العام ٢٠٠٤ ليتمد على مدى ٣٨ شهراً تنتهي في كانون الأول/ديسمبر من العام ٢٠٠٧. إلا أن بلدنا شهد في خلال تلك المرحلة مشاكل سياسية خطيرة على الصعيدين الدولي والوطني، مما شكل سبباً كافياً لتمديد المشروع لفترة ثمانية أشهر إضافية تنتهي في آب/أغسطس من العام ٢٠٠٨ بغية إنجاز بعض الأعمال وتحقيق الغايات المحددة في برنامج الجودة الأولى.



• د.علي برو

ما الذي حققه برنامج الجودة؟ إنه سؤال بديهي سأحاول الإجابة عليه. سعيانا إلى توفير كم هائل من الدعم إلى عدد من المختبرات المختارة، وزودناها بالتجهيزات الجديدة، وأمنا لها التدريب المناسب على الوسائل المستخدمة، وحضرناها لنيل الاعتماد. فباتت قادرة على تزويد الشركات اللبنانية خاصة الصناعية منها بمجموعة واسعة من الاختبارات ذات مستوى عالٍ من الحرفية، ورافقها اعتراف دولي كامل بكفاءتها، مما يساهم في تسهيل مجريات الأمور بالنسبة إلى الشركات اللبنانية

وبالحديث عن الشركات اللبنانية، حرصنا على تشجيع مجتمع الأعمال اللبناني على اعتناق مفهوم المنتجات ذات الجودة الفضلى من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة. فتوصلت أكثر من ٣٠ شركة، بفضل برنامج الجودة، إلى اعتماد نظام جودة معترف به. وبما أننا نشدد على أهمية الجودة والعمل بحسب المواصفات المعتمدة دولياً، تولينا تنظيم عدة حلقات دراسية ودورات تدريبية وتوزيع عدد كبير من الوثائق التي تحتوي على المعلومات الضرورية.

ونشير إلى أننا وضعنا قاعدة قانونية جديدة من شأنها أن تصون سلامة المنتجات في لبنان، وتدخل حيز التنفيذ ما إن يقر مجلس النواب مشاريع القوانين الجديدة المتعلقة بها. ولا بد لهذه القاعدة من أن تترك أثراً إيجابياً يطل المنتجين والمستهلكين على حد سواء. فتلقي المنتجات المصنعة في لبنان متطلبات الصحة والسلامة الدولية، معززة عملية التصدير ومؤمنة الحماية للسوق الداخلية من المنافسة غير العادلة وممكنة المستهلكين من الاستفادة من معايير السلامة.

بالإضافة إلى ذلك، ساهم برنامج الجودة في تطوير وبناء عدد من المؤسسات التي تفيد الاقتصاد اللبناني. فالهيئة الوطنية لتوحيد المواصفات، مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية (LIBNOR)، انخرطت أكثر فأكثر في نشاطات توحيد المواصفات اللبنانية من خلال عضويتها في المنظمة الدولية للتقييس (ISO) واللجنة الأوروبية لتوحيد المواصفات (CEN)، فأصبحت قادرة على ربط القطاعات الاقتصادية اللبنانية بالتطورات التكنولوجية الحاصلة في حقول عملها بشكل أفضل. والجدير بالذكر أن بداية متواضعة بزغت في ميدان علم القياس، مما ساهم في تزويد القطاعات والمختبرات الوطنية بالآلات قياس ذات عبارات صحيحة في لبنان بدلا من أن ترسل عيناتها خارج البلاد وتتكبد تكاليف أعلى.

صحيح أننا حققنا نتائج جيدة، ولكننا ندرک أن النشاطات الجارية لا تزال تحتاج إلى كم هائل من الأعمال. ولا شك في أن التعاون الإيجابي الذي لقيه برنامج الجودة من كل أصحاب المصالح ليمنحنا الثقة لإكمال مسيرتنا هذه. وتدرجياً، سنتمكن جميعنا مستقبلاً من خلال لبنان توفير بنية تحتية عملائية للجودة من خلال تعاوننا وتسيقنا وسنشهد بأم عيننا تطوير وعي وثقافة فعليين للجودة.

د.علي برو
مدير برنامج الجودة

نظرة عالمية إلى لبنان

بقلم مايكل كريسيل،

حائز دكتوراه في علوم الكيمياء، اختصاصي مختبرات،
عمل مع برنامج الجودة لأكثر من سنة



• تيموس ليراس مركباً قياس درجة الحموضة في مؤسسة مياه البقاع - زحلة

مناسبة بوجه عام. كذلك، حققت مختبرات كثيرة تقدماً سريعاً ومذهلاً، كما أبدت اهتماماً كبيراً في برنامج الجودة وبذلت جهداً مضمناً لتحظى بالاعتماد بأسرع وقت ممكن. أما المختبرات الأخرى، فيبقى التقدم فيها مخيباً للآمال حتى الآن نظراً إلى عدد الموظفين المتدني والافتقار إلى التسهيلات المناسبة علماً بأن التفسير الأساسي مشترك مع بلدان أخرى؛ فلبنان، شأن أي بلد آخر عملت فيه، لا يشهد ضغطاً كافياً يمارسه الزبائن على المختبرات لتصبح معتمدة من قبل المنظمة الدولية للتقييس. وبحسب خبرتي، نادرة هي المختبرات التي لا ترى فائدة من الاعتماد أو تتلمس ضرورته، فتستمر بذلك المسار الطويل من كتابة الوثائق، وتطبيق إجراءات الاعتماد، ودفع النفقات المباشرة وغير المباشرة (اختبار المهارات). ولا يخص هذا الواقع لبنان وحده وإنما ينطبق على دول العالم كافة.

والحل؟ إذا قارنا الوضع في لبنان بما هو سائد في أوروبا حيث معظم المختبرات معتمدة من قبل المنظمة الدولية للتقييس، يبدو جلياً أن الفرق يكمن في فرض الاتحاد الأوروبي إرشادات ملزمة قانونياً وتشريعات وطنية تمارس ضغطاً على المختبرات كي تصبح معتمدة فضلاً عن المنافسة الحادة بين المختبرات التي منعت الزبائن من اللجوء إلى مزودين غير معتمدين! من هنا تتجلى أهمية تطوير تشريعات لبنانية خاصة ودعم مجلس الاعتماد اللبناني (COLIBAC) كي تصبح عملية الاعتماد خطوة طبيعية تتخذها المختبرات محفزة يطلب الزبائن.

مايكل كريسيل، حائز دكتوراه في علوم الكيمياء،
اختصاصي مختبرات

صرح الاختصاصي في المختبرات وابن غوتنبرغ السويدي مايكل كريسيل الذي عمل مع برنامج الجودة حول مواصفة المنظمة الدولية للتقييس ISO 17025 لاعتماد المختبرات، قائلاً: "لا تمارس الشركات اللبنانية ضغطاً كافياً على المختبرات لتصبح معتمدة" وأضاف: "بعد عملي مع برنامج الجودة في لبنان لأكثر من سنة، طُلب مني أن أدرج المقاربة اللبنانية والعادات اللبنانية المحلية في نظرة عالمية - فسُئلت كيف أجد عملي كمستشار في المختبرات في لبنان مقارنةً بعملي في بلدان أخرى منتشرة حول العالم؟ والواقع أنني مزود بخبرة طويلة في مجال العمل على مشاريع مشابهة في أوروبا الشرقية، وصربيا، ومونتينيغرو، والقوقاز، وجنوب شرق آسيا وأفريقيا. ومن البديهي أن ينطوي العمل في مختلف هذه المناطق على عدة تحديات!".

دعوني في المقام الأول أوضح أنني استمتعت فعلاً بالعمل في لبنان. فهو بلد مثير يتميز بشعب ودود للغاية ومحب للمساعدة كما يمتاز ببيئة تنظيم لسير الأمور فيه. لذا، تعد حياة المستشار العامل في لبنان سهلة في معظم نواحيها خلافاً لما هي عليه في بلدان أخرى حيث أن عدة أمور لا ترتبط مباشرة بالعمل قد تسبب لنا المتاعب أو تولد الإحباط فينا. ففي معظم أرجاء أفريقيا، يتعرض المرء بشكل مستمر لخطر الإصابة بمرض الملاريا أو غيره من الأوبئة فيما يصعبه الفقر المدقع المنتشر في عدة بلدان لدى وصوله إليها (وقد يستغرق فترة طويلة ليعتاد عليها - هذا إذا تمكن من ذلك). أما في دول أخرى، فيشكل مجرد اجتياز الجمارك من دون أن يُحتجز الكمبيوتر النقال خاصتك إنجازاً هائلاً بحد ذاته. لحسن الحظ، لا تواجه هذه المشاكل في لبنان.

في ما يتعلق بالمسائل المرتبطة بالعمل مباشرة أي بمجموعة الأفراد والمختبرات التي أعمل معها، يمكن القول إن لبنان يتميز بعدة عوامل إيجابية للغاية! فأفراد طاقم المختبرات يتسمون بوجه عام بثقافة عالية وب تخصص في مجالات عملهم فيما لا نجد مستويات مماثلة من المعرفة التقنية والنظرية إلا في أوروبا الشرقية، ما ي طرح مشكلة فعلية في بعض البلدان حيث يجدر بي البدء بتعليم الموظفين كيفية احتساب قيمة المعدل الحسابية من دون أن أكون متأكداً من أنهم سيتذكرون العملية في اليوم التالي. لذا، تتسم التحديات بطابع مختلف كلياً في لبنان.



• د. مايكل كريسيل

أما المشكلة الخاصة بلبنان فتتمثل بطبيعة الحال بنزيف الأدمغة. نظراً إلى غياب الاستقرار الأمني، يعتمد عدد كبير من اللبنانيين ولا سيما المثقفين منهم إلى الانتقال للعيش خارج بلادهم. وتواجه عدة بلدان المشكلة نفسها ولكن وضع لبنان يبقى فريداً ذلك أن الشعب اللبناني يتحلى بمعظمه بثقافة جيدة ويتقن اللغتين الفرنسية والإنكليزية، مما يساعده على الحصول على موافقة الانتقال إلى بلدان أخرى بسهولة مقارنةً بغيره من الشعوب.

وتجدر الإشارة إلى أن المختبرات اللبنانية شأنها شأن مختبرات البلدان الأخرى، تتراوح بين مختبرات محدودة التجهيزات ومزودة بعدد غير كافٍ من الموظفين، ومختبرات مجهزة بتسهيلات حديثة وطاقم عمل متدرب. إنما إذا كنتم من المطلعين ويراودكم شعور بأن مختبراتكم في حالة سيئة، فيمكنني أن أطمئنكم أنه بالمقارنة مع بعض المختبرات المتواجدة في الاتحاد السوفياتي السابق وأفريقيا، تبقى مختبراتكم جميعها رائعة! فقلة هي المختبرات اللبنانية التي تحتاج إلى عملية تحديث سريعة أو تفتقد إلى المواصفات المناسبة. وحتى الآن لم أر أي أفاع سامة في أي من مختبراتكم كما في أفريقيا!

إذاً كيف سار المشروع في ظل هذه الظروف كلها؟ كما سبق أن رأينا، تعد معظم الظروف السائدة في لبنان جيدة بحسب ما اختبرناه. في الواقع، يتميز البلد ببنية تحتية فعالة، فتبقى الطاقة الكهربائية جديرة بالثقة في معظم الأحيان على الأقل والطاقم العامل متقن للغاية رغم قلته في بعض الأحيان، والمختبرات مجهزة بمعدات

ثمانية عشر شهراً من العمل والعيش في لبنان - انطباعات تشكلت وصدقات تكونت

إلى الخبرات التطبيقية الفعلية في ميدان العمل. وقد يعود مصدر هذه المشكلة إلى النظام التعليمي اللبناني نفسه الذي يوفر تعليماً أكاديمياً ممتازاً يؤمنه عدد كبير من الجامعات الممتازة من جهة لكنه يفتقر إلى تعليم فني تطبيقي يستهدف تقنيي المختبرات من جهة أخرى.

لذا، أرى أن ما يحتاج إليه بعض المختبرات يتمثل بفريق عمل يتسم بالقدرة المناسبة على تنفيذ الأعمال التطبيقية. ونظراً إلى ذلك كما إلى انخراط مختبرات قائمة على خلفية جامعية أو حكومية في المشروع، واجه بعض أفراد فريق العمل مشكلة في فهم كيفية تطوير نظام إدارة الجودة ومختبر الاختبارات الروتينية بطريقة اقتصادية فعالة. وتجدر الإشارة في هذا السياق إلى أن مواصفة المنظمة الدولية للتقييس واللجنة الإلكترونية الدولية ISO/IEC 17025 وضعت لتطبيق في الأعمال الروتينية لا في مختبرات الأبحاث العلمية.

إلا أن المشكلة الكبرى التي واجهتها في لبنان فريدة من نوعها إذا ما قارنتها ببلدان أخرى عملت فيها وتكمن في الوضع الأمني غير المستقر الذي دفع بعض أفراد فريق العمل إلى مغادرة البلاد وبهينات الاعتماد والمستشارين إلى رفض القدوم إليها. وقد شكل هذا الوضع بالنسبة إلى الأفراد الباقين في البلاد حجر عثرة منعهم عن من التركيز على حاجاتهم العملية في المديين المتوسط والبعيد.

أما المشكلة الثانية فتمثل بنشوء نقاط ضعف ثانوية نتجت من تأثر المشروع بالواقع الاقتصادي اللبناني. فقد قال لي أحدهم: "أطقتنا سيارة من دون إطارات لأن تجهيزاتنا تفتقد إلى بعض القطع البديلة أو التجهيزات الداعمة". لذا سأعتمد هذا المثل وأتعمق فيه لأطرح السؤال التالي: "أليس من الأفضل أن نحظى بسيارة مرسيدس جديدة من دون إطارات بدلاً من ألا نملك أي سيارة على الإطلاق؟ فإذا قدّم لي أحدهم سيارة مرسيدس ثمنها ١٠٠٠٠ دولار أمريكي من دون إطارات، لأخذتها على الفور واشترت لها إطارات قديمة بقيمة ٥٠ دولاراً أمريكياً وأكون له من الشاكرين!"

في النهاية، أتمنى من صميم قلبي أن يجد لبنان دربا سلمية تفضي به إلى مستقبل مزدهر. فالسلام أساس "البيت اللبناني" ولا يزال أمام لبنان مقدارا هائلاً من العمل لينجزه برنامج الجودة والمواضيع المرتبطة به شأن مراقبة السوق وضبط الصادرات والواردات. لذا، تحتاج هذه الدولة إلى خبرائها الوطنيين وخبرتهم المحلية مهمة الآن أكثر من أي وقت مضى. لقد استمعت بإقامتي هنا، وأتوق إلى الأيام التي أعود فيها إلى لبنان سائحاً من بين آلاف السياح الذين يزورونه.

كارستن وينكي، عالم متخصص في كيمياء الأغذية، مستشار في مختبرات الاختبار، مقيم تقني ومقيم أول، يعمل مع برنامج الجودة منذ كانون الأول/ديسمبر من العام ٢٠٠٦.

إن كارستن وينكي خبير ألماني مستقل متخصص في كيمياء الأغذية، ومستشار في عدة مختبرات اختبار، ومقيم تقني ومقيم أول، يعمل بشكل متقطع مع برنامج الجودة منذ كانون الأول/ديسمبر من العام ٢٠٠٦. طلبت منه نشرته "أخبار الجودة" "Quality Info" أن يعرض وجهة نظره حول لبنان وشعبه وعمله في المختبرات اللبنانية. فإليك قصته.....



• كارستن وينكي

دعوني أقول بدايةً إن لبنان بلدٌ جميل فعلاً وشعبه ودود وتوّاق إلى المساعدة. عملت في لبنان لأكثر من ١٥٠ يوماً منذ كانون الأول/ديسمبر من العام ٢٠٠٦ وشعرت فيه بالأمان في الأوقات كافة. فلم أعرف لحظة خشيت فيها على حياتي. الصدق في هذا البلد مدهش، فإن أضعت مالك في الشارع أو نسيت هاتفك الخليوي في مقهى مثلاً، يلحق بك أحدهم ليعيده إليك. ومن المعروف أنه لا يمكن إيجاد هذه الصفة الطبيعية في أرجاء العالم كافة ولا سيما في البلدان الأوروبية. وبدا لي أن تعايش أفراد ينتمون إلى ثقافات وخلفيات مختلفة بشكل فعّال ومسال، ليسهل مثلاً صالحاً مذهباً.

عملت كمستشار في ألمانيا وفي بعض البلدان العربية ومعظم بلدان أوروبا الشرقية، وكمقيم في الاتحاد الأوروبي وفي دول أخرى منتشرة في أرجاء العالم كافة شأن إيران، الهند، منغوليا، أوكرانيا وتركيا. ولا بد من الإشارة في هذا الإطار إلى أن عمل المقيم يختلف عن عمل المستشار بسهولة، فيقع على عاتق المقيم أن يحدد حالات عدم المطابقة وإذا أسدى بعض النصائح أو التوصيات، يكون قد تجاوز المهام الموكلة إليه. وفي سياق المقارنة بين عملي في لبنان ونشاطاتي في بلدان عربية أخرى، يبدو جلياً أن المشاكل هي نفسها في معظم الأحيان أو متماثلة إلى حد بعيد مع فروقات بسيطة.

تكمن تلك الفروقات البسيطة في طريقة العيش، وتحفيز الشركاء، وتوافر التسهيلات والتجهيزات. وبوجه عام، يمكنني القول إن فريق العمل في المختبرات التي تعاونت معها، يتسم بالاحتراف ومستوى التحصيل العلمي العالي لديه. إنما، في بعض الحالات، بدا لي هذا التحصيل نظرياً محضاً يفتقد



• زهير الراعي مراقباً الآلات المنقّية للمياه في مختبر مؤسسة مياه لبنان الجنوبي

برنامج الجودة يشارك في وحدات تدريبية ينظمها الاتحاد الأوروبي

نظّم التدريب ضمن أربع وحدات على النحو التالي:

- تعريف بالأداة المالية لسياسة الجوار الأوروبية (ENPI) وصيغ تنفيذها
 - قواعد التوريد في المفوضية الأوروبية لعقود الخدمة
 - قواعد التوريد في المفوضية الأوروبية لعقود الإمدادات
 - تقدير البرنامج (مع دراسة حالة)
- إن التدريب بالغ الأهمية، فهو يزود المشاركين بعدة أفكار توضيحية حول سير الأعمال في الاتحاد الأوروبي. وقد حضر البرنامج المطروح عدة وزارات لبنانية ومشاريع ممولة من المفوضية الأوروبية.

حضر أعضاء من فريق برنامج الجودة وحدات تدريبية في مكاتب المفوضية الأوروبية في بيروت قدمها مستشارون للمفوضية الأوروبية في بروكسل ميليندا ويزنار ورونان بيشور دعماً لتعاونها الطويل مع الدول الشريكة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MEDA). وقد ركز التدريب على المسائل العملية المرتبطة بالدرجة الأولى بالإدارة التعاقدية والمالية لأموال المفوضية الأوروبية.



• صورة للمشاركين في الوحدات التدريبية

شركة مختبرات أكتس (ACTS) تشيد بدعم برنامج الجودة في مجالات التجهيزات والتدريب والاستشارة

فهو يشكل خطوة إلى الأمام في هذه الدولة لتلبي تحديات منظمة التجارة العالمية، ما يسمح بقبول منتجات الصناعيين والمصنّعين والتجار وغيرهم في العالم بما يتوافق مع مستلزمات المنظمة.

إن شركة خدمات تكنولوجيا البناء المتقدمة أكتس (ACTS) مؤسسة جيوتقنية تعنى باختبار المواد والاستشارات، وتملك مكاتب وأعمالاً في عدة دول في الشرق الأوسط، وتحظى بمصادقة عدد كبير من المنظمات الوطنية والدولية بشأن الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس (SASO) ومنظمة المواصفات النيجيرية لتقييم الامتثال (SONCAP). وقد ساهمت في اختبار غالبية مواد البناء (الإسمنت، الأسفلت، البتومين، التربة، الحصى، المياه، المزيج، إلخ) وأنشأت مؤخراً مختبراً للطلاء لاختبار مواد



• محمد دقماق

الطلاء، والمستحلب، واللثي، وتعليم الطرقات، وغيرها من مواد الطلي.

في العام ١٩٩٨، نالت شركة خدمات تكنولوجيا البناء المتقدمة أكتس (ACTS) شهادة المنظمة الدولية للتقييس (ISO 9002:1994) كضمانة لمساائل الجودة وهي تخضع حالياً لمسار منح شهادة ISO 9001:2000 في مختبرها المركزي في بيروت مع فرعها في الدوحة في قطر، وتسعى إلى استباق الأمور لتحصل قريباً على اعتماد المنظمة الدولية للتقييس ISO 17025 على حوالى ٦٥ من اختبارات بعد أن نجح تقييمها الخارجي الذي أجرته هيئة الاعتماد اليونانية (ESYD). وقد تولى برنامج الجودة دعم تطوير نظام الجودة لهذه الغاية من خلال تأمين المعدات والدورات التدريبية والاستشارات المباشرة في المختبر فيما أشادت الشركة بهذا الدعم القيم المقدم لها.

لم تخط شركة خدمات تكنولوجيا البناء المتقدمة أكتس (ACTS) مواصفة ISO 9000 إلى ISO 17025

أولاً، يمكن الاعتبار أن مواصفة ISO 17025 تشكل المتمم التقني لمواصفة ISO 9000 ويمكن لأي مؤسسة عاملة بما يتوافق مع ISO 17025 أن تلي أيضاً مستلزمات ISO 9001:2000. ومن المعروف أن مستلزمات ISO 9000 شاملة ويمكن تطبيقها على أي نوع من الأعمال في حين أن مستلزمات ISO 17025 خاصة بمختبرات الاختبار والمعايرة وقد طوّرت لترشد هذه المختبرات إلى تغطية نواحي الجودة كافة من تحضير العينات والاختبار التحليلي إلى الاحتفاظ بالسجلات وإعداد التقارير. ثانياً، يستفيد المختبر والزبون على حد سواء من اعتماد ISO 17025 كما هو مبين في الجدول التالي.

الواقع أن توفر مختبرات الاختبار والمعايرة المعتمدة يؤثر إلى حد بعيد في لبنان ككل -



• الآلات الحديثة والمتطورة في مختبرات أكتس (ACTS)

فضلاً عن ذلك، يضمن ضبط جودة المنتجات المستوردة في المختبرات الوطنية المعتمدة بلوغ المنتجات الصالحة والأمنة المستهلكين في لبنان. وينتهي ضبط جودة المنتجات المصنّعة محلياً مع بناء ثقة المستهلك في جودة المنتجات الوطنية، ما يساهم في الترويج لهذه المنتجات وتعزيز الصناعة الوطنية.

محمد دقماق
المدير العام المساعد
شركة أكتس ACTS

الفوائد للمختبر المعتمد (مثلاً، ACTS)	الفوائد للزبون (الصناعيين، المصنّعين، التجار، إلخ)
توفير في التكلفة والوقت بفضل الفعالية المحسنة والقضاء على الحاجة إلى إعادة الاختبار.	توفير في التكلفة والوقت بفضل النتائج الدقيقة (مفهوم "المرّة الأولى الصحيحة")، وغياب الحاجة إلى تكرار الاختبار أو تأجيل المشروع بسبب النتائج غير الصالحة - وإلغاء الحاجة إلى الشحن والاختبار في المختبرات المعتمدة في دول مختلفة.
يكون المختبر أكثر ثقة في النتائج المولدة	تتوفر ثقة أكبر بالنتائج بما أن المختبرات المعتمدة بمواصفة ISO 17025 مختصة تقنياً وقادرة على توليد نتائج صالحة بمستوى مقبول وموافق عليه من الجودة وبمواصفات مناسبة منها.
توفر إمكانية المقارنة ونتائج وتقارير معترف بها دولياً.	تكون نتائج الاختبار والمنتجات الخاضعة له معترف بها دولياً وقابلة للمقارنة بمختبرات معتمدة أخرى - ما يلغي الحاجة إلى الاختبار المزدوج في دول أخرى.
تلبي التقارير الصادرة تحديات منظمة التجارة العالمية.	تعترف الدول الأعضاء في منظمة التجارة العالمية بالتقارير الصادرة عن المختبرات المعتمدة لمواصفة ISO 17025 مع الإشارة إلى أن الحواجز التقنية أمام التجارة التي تعدّ موجبا من موجبات هذه المنظمة تشمل اعتماد مواصفة ISO 17025 على أنها من المستلزمات الأساسية لمختبرات الاختبار والمعايرة.

مصلحة مياه لبنان الجنوبي تواجه تحدي نيل اعتماد المنظمة الدولية للتقييس الدولية (ISO) بحسب ما جاء على لسان المدير العام أحمد نظام

الواقع أن موظفين جديداً قد عيّنوا في قسم المختبرات، فبات دعم برنامج الجودة ضرورة في الفترة القادمة حيث تتولى الهيئة المعنية إنجاز كل الإجراءات المطلوبة وتدريب هؤلاء الموظفين الجدد على بلوغ الغايات المنشودة.

بناءً عليه، لم يعد نيل اعتماد مواصفة المنظمة الدولية للتقييس ISO 17025 حلمًا مستحيلًا بالنسبة إلى مصلحة المياه وإنما بات هدفاً في متناول اليد بفضل الدعم والمساعدة اللذين قدمهما برنامج الجودة بعد أن ترك فريق إدارته وخبرائه أثراً إيجابياً طال أداء مصلحة مياه لبنان الجنوبي ونشاطات وأداء كل مصالح المياه المنتشرة في لبنان.



• النصب التذكاري لتدشين المنشآت الجديدة في محطة المصافي الجنوبية

ولا شك في أن أخلاقيات عمل خبراء برنامج الجودة والمنهجيات التي يعتمدونها تستحق الثناء لا سيما أنها سهلت على الموظفين في المختبرات فهم الإجراءات المطلوبة لبلوغ الغاية المنشودة من الاعتماد الرسمي.

إننا نتوق للمزيد من التعاون مع برنامج الجودة في خلال المرحلة القادمة نظراً إلى الحاجة إلى تأمين رفاهية عامة ومياه عالية الجودة.

الرئيس/ المدير العام
مصلحة مياه لبنان الجنوبي
المهندس أحمد نظام

تشكل سلامة وجودة المياه الموزعة على المواطنين اللبنانيين مسألة بالغة الأهمية على الصعيد الوطني نظراً إلى التأثيرات السلبية المحتملة التي قد تخلفها على الصحة العامة. لذا، تعول مختبرات مصلحة مياه لبنان الجنوبي على قدرتها وكفاءتها في تنفيذ المهام الموكلة إليها استناداً إلى المواصفات الدولية. فالمختبرات ليست فقط عبارة عن المساحات والتجهيزات والأفراد وحسب وإنما يجدر بها أن تشدد أيضاً على المواصفات والمعايير لتحرص على أهمية المنتج نفسه.



• أحمد نظام

وفي إطار تحديد أهدافها ومهامها، قامت مصلحة مياه لبنان الجنوبي بتحديد مسؤولياتها الرئيسية في تزويد المستهلكين كافة بمياه صحية تمتثل لتوجيهات منظمة الصحة العالمية حول جودة مياه الشرب.

أنشأت مصلحة المياه قسماً رسمياً لضبط الجودة على ضوء هيكلتها الجديدة، وحددت في خطة عملها الأولية الممتدة على خمس سنوات والخاضعة حالياً للتجديد، غاية أساسية تتمثل بالحصول على اعتماد رسمي يتوافق مع مواصفة المنظمة الدولية للتقييس ISO 17025. والجدير بالذكر أن هذا الاعتماد يفرضه البلدان المانحة والمنظمات الواهبة لمساعدات مجانية والكفيلة بتمويل الرعاية والقروض، مما يبرز أهمية برنامج الجودة الممول من الاتحاد الأوروبي والذي يدعم رؤية مصلحة مياه لبنان الجنوبي وأهدافها ويساهم في تحقيق غاياتها.

وتجدر الإشارة إلى أن برنامج الجودة قدّم فوائد ذات قيمة مضافة إلى نشاطات مصلحة المياه، فزودها بتجهيزات حديثة ومستشارين ودورات تدريبية في المختبر في خلال الأشهر الماضية. فضلاً عن ذلك، ساهمت المحاضرات التي شارك فيها فريق العمل وخبرة الخبراء الدوليين وكفاءاتهم، في منح المختبرات أبعاداً جديدة وإخضاعها لتحسينات حديثة. وقد شارك خبراء برنامج الجودة بدورهم إلى حد بعيد في تحسين أداء المختبرات واليد العاملة من خلال التشديد على الهدف المتمثل بوضع نظام اعتماد رسمي خاص بالهيئة.



• الوزير حداد يتسلم عربون تقدير من د. علي برو

الوزير حداد يزور برنامج الجودة

قام معالي الوزير سامي حداد بزيارة ودية لمكاتب برنامج الجودة والتقى فريق العمل وشكرهم على جهودهم في السنوات الثلاث المنصرمة.

كذلك قدم له د. علي برو، مدير البرنامج، تذكراً صغيراً شاكرًا إياه على دعمه القوي لنشاطات برنامج الجودة خلال فترة تسلمه وزارة الاقتصاد والتجارة.

QUALEB
QUALITY PROGRAMME



an EU funded project

لائحة بالشركات الـ ١٣ المدعومة من برنامج الجودة والتي حصلت على شهادة الـ ISO 9001 (لغاية ٣٠ حزيران ٢٠٠٨).

الشركة	المنتجات/ الخدمات الموثمة	معايير الـ ISO	تاريخ الحصول على المعيار
مصنع نبيذ لبنان كاف - زحلة	نبيذ	22000 (2005)	٧ شباط ٢٠٠٨
عبد الرحمن الحلاب - طرابلس	حلويات عربية	22000 (2005)	١٢ شباط ٢٠٠٨
برنامج الجودة - كواليب	البنية التحتية للجودة	9001 (2000)	١٦ نيسان ٢٠٠٨
مستشفى الرسول الأعظم	مطابخ المستشفيات	22000 (2005)	١٧ نيسان ٢٠٠٨
مطعم زعفر وزيت	خدمات غذائية	22000 (2005)	١٩ نيسان ٢٠٠٨
رويستر داينر، المركز الرئيسي- بيروت	مطعم	22000 (2005)	٢٤ أيار ٢٠٠٨
مؤسسة القزي للتجارة	بزورات مخلوطة ومشوية ومطبوقة	22000 (2005)	١٣ حزيران ٢٠٠٨
شركة ضاهر الغذائية العالمية- بوينز	حبوب الفطور	22000 (2005)	١٦ حزيران ٢٠٠٨
شركة ميموزا للأوراق - زحلة	منتجات ورقية	9001 (2000)	١٧ حزيران ٢٠٠٨
مطعم الساحة - القرية التراثية اللبنانية	مطعم	22000 (2005)	١٧ حزيران ٢٠٠٨
شركة فارمادكس	مواد صيدلانية	9001 (2000)	٢٦ حزيران ٢٠٠٨
شركة ألفا انترفود - زحلة	منتجات معلبة	22000 (2005)	٢٦ حزيران ٢٠٠٨
منتجات البيت الثاني	بودنغ وخلطات جاهزة	22000 (2005)	٢٦ حزيران ٢٠٠٨