

الجودة ونظامها: مدخل مفاهيمي عام.

تمهيد:

يشير مفهوم إدارة الجودة إلى مستوى متقدّم تاريخياً، من حيث الاهتمام بدرجة التميّز في الأداء الوظيفي المؤسساتي، لا سيما ضمن بيئة الأعمال الجديدة، التي تتسم بالحيوية والتعقيد والتغيّر المستمر، ومن ثمّ بات من الضروري على المؤسسات أن تمتلك القدرة على التكيف والابتكار وتحقيق الكفاءة الأدائية اللازمة. وهذا المطلوب يمكن الوصول إليه وتجسيده من خلال عاملين أساسيين، يتمثلان في القيادة الفعالة والإدارة الرشيدة.

يشير مفهوم الإدارة الرشيدة إلى مستوى عالٍ جداً وراقي من الاتصال المؤسساتي بشكل خاص واتصال المؤسسة بشكل عام، وهو المستوى المدعّم معرفياً بثقافة المنظمة التي قوامها نظام الجودة. وبالتالي يمكن النظر إلى نظام الجودة كمرحلة لها خصوصيتها في تاريخ تطوّر الفكر والتنظير الإداريين، وهذه المرحلة مرجعيتها الواقعية هو الاتصال المؤسساتي، ومرجعيتها المعرفية هو اتصال المؤسسة.

1- تعريف الإدارة والمنظمة/المؤسسة في ضوء مفهوم الاتصال.

يمكن النظر إلى الاتصال كروح للمعيارية التي على أساسها تتعرّف الإدارة؛ ذلك أنّ الاتصال هو بمثابة إطار خاص لنقل المعاني والمعلومات، والإدارة من حيث هي سيرة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، فهي تتأسّس كحلقة وسيطة، بين مجموعة الموارد المختلفة وبين الهدف المنشود المتمثّل في تقديم منتج أو خدمة.

يترتّب أيضاً النظر إلى الاتصال بذات الأهمية فيما يرتبط بحقيقة المؤسسة/المنظمة، من حيث هي تشكيل نسقي يعتمد على تفاعل مجموعة من الوحدات الرئيسية والفرعية، وفق قواعد محدّدة سلفاً، وهكذا يمكننا التفكير في المنظمة/المؤسسة كمجتمع بشري مصغّر، ينتظم بغية تحقيق هدف واحد، وهو مجتمع متخصص يعمل على تحويل المعارف إلى منتجات، وله غطاء قانوني يمنحه شرعية الوجود والأداء، ويتعدّها إلى موضوعية العلاقة بين المنتميين إلى أيّ تشكيل مؤسساتي.

يمكننا استشفاف المعايير العامة لجوهر ما هو إداري من خلال الملامح الخصائصية التالية:

- الوظيفة: تنظيم العمليات والموارد.
- التركيز: على الأنظمة والعمليات.
- النفوذ: يعتمد على السلطة الرسمية.
- الابتكار: تحافظ على الاستقرار والانضباط.
- النهج: تشغيلي قصير إلى متوسط المدى.

تتحقق هذه الملامح الخصائصية العامة من خلال مجموعة الاختصاصيين (التقنيين) الذين هم قوام الكيان الاجتماعي للمؤسسة، ويكون الاتصال ضامنا موضوعيا لذلك.

2- اتصال المؤسسة.

يجعلنا اتصال المؤسسة نفهم العملية الإدارية كحلقة وسيطة، يتم عبرها تقسيم الجهود على الأفراد، وإنجاز الأهداف بشكل سريع وجودة عالية، وبأقلّ الجهود والتكاليف. وعلى هذا الأساس يكون اتصال المؤسسة، تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية، عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات (صاعدة، نازلة، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي، بحيث تتيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف العاملين.

يتعدى مفهوم اتصال المؤسسة إلى ما يسمى "حديث المؤسسة عن نفسها"، الذي يشمل تعريفها وتعيين نشاطها والعمل على إعطاء صورة حسنة عنها، بما يعزز شرعيتها الاقتصادية والاجتماعية.

يمكننا الآن أن نجمل بعض المؤشرات ذات الدلالة الأوضح في فهم اتصال المؤسسة/المنظمة:

- شمولية العملية الاتصالية (الكل يتصل).

- بإمكان جميع أطراف المؤسسة تحقيق ذاتيتهم من خلال التخدام مع أهداف المؤسسة (مشاركة في اتخاذ القرارات).

- الاتصال بالمحيط الاجتماعي الأوسع للمؤسسة.

- اتصال المؤسسة نشأ حصرا بهدف إنجاز المهام.

3- الجودة كتمظهر لاتصال المؤسسة.

انطلاقا من الأصل اللغوي لكلمة جودة، المائل في لسان العرب، حيث تُردّ الكلمة إلى الأصل الثلاثي جود، وهو من الجيد: نقيض الرديئ، وجاد الشيء جودة أي صار جيّدا، ويقال أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله وجود جودة. فإنّ المعنى الإصطلاحي لها يلتقي مع المنظور الإسلامي، من جهة كون الإسلام دين الإجابة والنفعة والجزاء الأوفى؛ بما يجعل الجودة سلوكا إنسانيا مسنودا بمستوى عال من الفكر والاعتقاد، وهو السلوك الذي حيّزه الخاص هو عالم المؤسسات/الشركات. وقد انفردت المنظومة الحضارية الغربية بصياغة أسس مفهوم الجودة، وفق الفهم المادي، حيث نجد المفردة (جودة) قاموسيا في اللسان الأوروبي تعني النوعية quality، إلا أنّها في المنظومة الإسلامية لها قيمة اعتبارية غير منفصلة عن حياة المجتمع، الذي من المفترض أن يكون أدائه العام خاضعا للتوجيهات الربانية.

وقد عبّر عن مفهوم الجودة في القرآن والسنة وفق عدة معاني وأبعاد، نذكر منها:

- إجابة العمل وفق صيغة العلم والحفظ.

- إحسان العمل وإجادته وفق منحى القوة والأمانة والتأهيل.

- الدقة في القياس والتقدير.

إجادة الصنع.

التحفيز على أساس الجودة.

إنّ هذه المعاني والأبعاد مع غيرها، فضلا عن جوهر مفهوم الجودة، تدفع إلى التفكير في حقيقة الجودة كمظهر للاتصال، أي للعلاقة مع الآخر، وهو نوع ذو خصوصية من العلاقة، ونقصد بهذه الخصوصية المستوى الأرقى من العلاقة، حيث يكون الرقيّ هنا مرتبطا تماما بعالم القيم. وقد تمّت ترجمة هذه المظهرية الاتصالية على المستوى المؤسّساتي تدريجيا في تاريخ أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية، انطلاقا من بروز الثورة الصناعية ومرورا بالحربين الأوروبيتين (العالميتين)، ووصولاً إلى استقرار المنظومة الرأسمالية العالمية، بعد زوال وانهيار الاتحاد السوفييتي.

لقد تولّد مفهوم الجودة تدريجيا في مناخ المنافسة الشرسة بين الشركات الرأسمالية، لاسيما حين لمع نجم الصناعات اليابانية، التي تميّزت بالأداء العالي والتكلفة الأقل. وعلى هذا الأساس بدأت الأدبيات البحثية تتوالى في تعريف وتحليل وإثراء موضوع الجودة وإدارة الجودة.

4- الجودة: تعريف ومؤشرات.

يعرّف قاموس أكسفورد الأمريكي الجودة على أنّها مستوى أو درجة من التميّز، ويعرّفها معهد المعايير الوطنية الأمريكي ANSI، وجمعية ضبط الجودة الأمريكية ASQC، على أنّها المزايا والخصائص الكليّة للسلعة أو الخدمة، والتي تشمل على قدرتها في تلبية الاحتياجات.

يمكن فهم معنى الجودة اصطلاحا من خلال الخصائص والمؤشرات التالية:

- الجودة تشمل تلبية احتياجات الزبائن أو تخطّيها.

- يتم تطبيق مفهوم الجودة على المنتجات والخدمات والناس والعمليات والبيئات المختلفة.

- الجودة حالة متغيّرة باستمرار (ما يعتبر اليوم جودة قد لا يكون كذلك غدا..).

إنّ هذه الخصائص تجتمع في تعريف للجودة قدّمه أحد روادها البارزين وهو إدوارد ديمينغ، على أنّها تحقيق احتياجات وتوقّعات المستفيد حاضرا ومستقبلا.

يمكننا الاستنتاج أنّ تحقّق المعاني العامة لمفهوم الجودة يفضي إلى تجسيد نظام الجودة والعكس صحيح أيضا، حيث يتأسّس نظام الجودة عبر:

- جودة/نوعية التصميم Quality of design.

- جودة/نوعية المطابقة Quality of conformance.

- جودة/نوعية الإنجاز Quality of performance.

5- مداخل أساسية لفهم الجودة:

بناء على الأسس الميدانية للجودة، والمرتبطة بالتصميم والمطابقة والإنجاز أو الأداء، تبرز مجموعة من المداخل المفاهيمية، التي يتوضع من خلالها نظام الجودة ميدانيا، وهي وفق الآتي:

- **مدخل التفوق (المثالية):** حيث تعبّر الجودة عن أعلى مستويات التفوق والتمام.

- **مدخل المنتج:** حيث الجودة عبارة عن صفات أو خصائص المنتج والخدمة، والتي يمكن قياسها وتحديدها بدقة.

- **مدخل المستخدم:** تتمثل الجودة عبره في قدرة المنتج على إرضاء العميل وتحقيق توقعاته.

- **مدخل التصنيع:** وتعني فيه الجودة صنع منتجات خالية من العيوب؛ حيث يخضع ذلك دوما للتقييس والمطابقة مع المواصفات المرجعية لذلك.

- **مدخل القيمة:** ومنه نفهم الجودة عبر مقاييس السعر والتكلفة.

6- إدارة الجودة:

يمكننا فهم إدارة الجودة -كشكل من أشكال اتصال المنظمة/المؤسسة- على أنها كافة أنشطة التنسيق المتعلقة بتوجيه وضبط المنظمة فيما يخص الجودة، من خلال الاستعانة بطرائق تحقيق الجودة، مثل التخطيط للجودة، وضبط الجودة، وتأكيد الجودة، وتحسين الجودة. حيث يتضح أنّ المفهوم الأكبر الذي تشتمل ضمنه سيرورة إدارة الجودة، هو نظام إدارة الجودة Quality Management System ، وهو النظام المعني بتوجيه وضبط أنشطة المنظمة المتعلقة بالجودة.

7- التقييس Standardization:

يرتبط مفهوم التقييس بمفهوم آخر ملازم له يسمّى المواصفات القياسية، حيث يكون التقييس هو التحقق من وضع المواصفات القياسية، وكلّه لأجل تحقيق منفعة مشتركة بين المنتجين والمستهلكين.

يمكن تعريف التقييس إذن على أنّه نشاط يتمثّل في إعداد المواصفات وإصدارها وتطبيقها، أو بتعبير آخر وضع قواعد ثابتة واتباع أسلوب ومراجع موحّدة عند مزاوله نشاط ما. والفائدة من ذلك هي جعل السلع والخدمات أكثر ملاءمة للغايات المنشودة.

إنّ مفهوم التقييس يبنّي على تعريف المنظمة الدولية للتقييس (ISO) له، كنشاط يعطي حولا ذات تطبيق متكرّر لمشاكل تقع غالبا في مجالات العلم والتكنولوجيا والاقتصاد، والهدف هو تحقيق أكبر مستوى من النظام.

8- أسس التقييس:

حين كان الهدف النهائي من التقييس هو ضمان المصلحة العامة، فإنّ أسسه بشكل عام تمثّلت في الآتي:

- **التبسيط:** والمقصود منه اختصار نماذج السلع والخدمات إلى أقل حد، دون الإخلال بحاجات المجتمع ورغبات المستهلك.

- **التوصيف:** يتمثل في بيان موجز بمجموع المتطلبات الواجب تحقيقها في الخدمة أو المنتج، مع إيضاح طرق استيفائها.

- **التوحيد:** تقليص المواصفات و دمجها حتى تكون المنتجات قابلة للتبادل عند الاستخدام.

● **خاتمة:** أسباب تدني الجودة في المؤسسات.

هناك أسباب عديدة، منها:

- سوء النظام الإداري الذي من خلاله تسيّر المؤسسات.
- عدم توفر الموارد اللازمة للأداء بالمستوى الذي يحقق متطلبات الجودة.
- وقوف اللوائح والتشريعات حائلا دون المرونة المطلوبة لتحقيق الجودة.
- تدني المستوى التكنولوجي في ظل النمو المتسارع لقطاع تقنيات المعلومات.
- انخفاض الروح المعنوية والرضى الوظيفي.
- عدم الانتباه إلى التحديات التي تواجه المنظمة في محيطها التنافسي.