

الجودة الشاملة وأخطاء البشر وأخطاء التنظيم

دكتور

عبدالرحيم محمد

مستشار التخطيط الاستراتيجي وقياس الأداء المؤسسي

أستاذ مشارك - كلية المجتمع - دولة قطر

drabdo68@yahoo.com

مما لا شك فيه أن الجودة الشاملة وما أحدثته من تغيير في بيئة العمل وتطويرها يجعلها من أهم الأحداث التي ظهرت في العقود الأخيرة والتي تمثلت في تطوير علم الإدارة، ويعتبر اد ورد ديمينج Deming هو أبو الجودة كما يلقب في مجال الجودة الشاملة نظرا لإسهاماته الكبيرة في هذا المجال، ونتيجة اهتمامه بالجانب الإحصائي الذي ساهم في تحديد وحل الكثير من المشاكل التي تواجه المنظمات، ويرى ديمينج أن 85% من الأخطاء في المؤسسة هي ناتجة عن الإجراءات والنظم المتبعة في العمل بينما 15% فقط هي مسؤولية العنصر البشري، وهذا يشير إلى ضرورة تطوير النظم والإجراءات المعقدة في المؤسسات لضمان نجاحها في تطبيق الجودة، وما ذكره ديمينج يتفق مع ما جاء به جوران وهو هي الملائمة للاستخدام ، Quality is Fitness for Use أي كلما كانت السلعة أو الخدمة ملائمة لاستخدام المستفيد كلما كانت ذات جودة، كما يتفق أيضا مع رؤية كروسبي الوفاء بالمتطلبات ، وانعدام العيوب، Zero Defect وتنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة، وهذا النقاط تركز جميعها على تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلا، Quality is customer satisfaction كما حددها ديمينج في تعريفه للجودة.

مما سبق يتضح أن الجودة فلسفة إدارية وعملية تكاملية تحتاج إلى تحقيقها العنصر البشري من خلال إعداده وتدريبه وتغيير ثقافته، وفي نفس الوقت استخدام الأساليب والمنهجيات الحديثة في تطوير النظم والإجراءات مثل سيجما 6 ، وإعادة الهندسة ، وتطبيق جوائز الجودة. هذا النقاط تساهم بدرجة كبيرة في تحقيق النجاح لتطبيق الجودة الشاملة.

الجزئية الأخيرة إذا كان ديمينج ركز على أن 85% من الأخطاء هي نتيجة الإجراءات ، وأن 15% مسؤولية العنصر البشري ، هذا لا يعني التركيز على الإجراءات بشكل كبير وترك العنصر البشري أو تقليل الاهتمام به، في الواقع أن العنصر البشري أيضا قد يكون مسئول عن هذه الأخطاء في التنظيم وأقصد هنا نسبة 85% التي حددها ديمينج لأن العنصر البشري هو المدير والعامل وجميع من في المؤسسة وهم من يضعون الإجراءات والنظم، وبالتالي

كلما كان العنصر البشري مدربا وملما بالمفاهيم الحديثة وثقافة التطبيق ولديه القدرة على ابداع كلما قلت مشكلات التنظيم، أما إهمال تدريب العنصر البشري فقد يجعله مسئولا 100% عن أخطاء المنظمة، وليس 15% فقط التي ذكرها ديمينج.