



## اليوم العالمي للجودة وبناء الثقة في منظمات الأعمال

يحتفل العالم سنوياً ثاني خميس من كل شهر نوفمبر باليوم العالمي للجودة والذي يوافق الثامن من نوفمبر من العام الحالي ٢٠١٨ ويأتي كل عام بشعار مختلف حيث شعاره هذا العام هو: **الجودة مسألة ثقة Quality: A question of trust** مسلطاً الضوء على أهمية الجودة في إبراز دور المعنيين في منظمات الأعمال بالقطاعات المختلفة لبناء ثقة كافة المستفيدين من المنتجات والخدمات وتحفيز المسؤولين نحو المحافظة على مستويات الثقة من خلال دور القيادة الإدارية والعاملين وكفاءة الأنظمة والإجراءات والفاعلية التنظيمية وتحقيق النزاهة ضمن الجهود الرامية لتحقيق التحول المؤسسي.

وتتعدد مهام إدارت الجودة وفق محاور مختلفة يأتي من أهمها مساعدة منظمات الأعمال في وضع أنظمة عمل فعالة تحقق وعودها للعملاء وأصحاب المصلحة وتطور مناهج العمل التي ترسم إطار علاقات كافة المعنيين بما يساعد منظمات الأعمال على فهم المخاطر التشغيلية وآليات التعامل معها وفق خطط متنوعة تأخذ في الاعتبار البدائل المناسبة وتوجيهها لبناء الثقة وإعلاء الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال الأمر الذي يجعل إدارة الجودة الشريك الأساسي لتعزيز الثقة وخلق ثقافة مؤسسية تساهم في تحقيق أهداف العمل واستراتيجياته المختلفة.

ومن خبرتي المتواضعة الممتدة لأكثر من ٢٥ سنة في مجال تطبيقات الجودة والتميز



المؤسسي فإنني أرى أن شعار هذا العام لليوم العالمي للجودة يجعل للاعبين الرئيسيين في مهنة الجودة لدى منظمات الأعمال دوراً أساسياً في بناء ثقة المستفيدين من منتجاتهم وخدماتهم المختلفة والمحافظة عليها من خلال المحاور الأساسية التالية:

### أولاً: الاستماع لصوت العميل

يجب العمل على تبني مفاهيم إدارة العملاء بما يشمل تطوير نظام متكامل لإدارة العلاقة مع العملاء CRM والاستماع لصوت العميل خلال اجراءات تصميم وتطوير المنتجات والخدمات الجديدة ووفق أساليب تتناغم مع أفضل الممارسات الناجحة تزيد من ثقة العملاء في المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها لهم وبما يضمن تحقيقها لاحتياجاتهم ويتبين هذا من تجارب العديد من منظمات الأعمال التي تحرص على اطلاق مبادرات مثل تشكيل فرق عمل تتكون من العاملين بها وعضوية كبار العملاء مثل المنتمين منهم لأعضاء برامج الولاء للتعرف على احتياجاتهم في منتج او خدمة معينة الأمر الذي يساهم في زرع ثقة العملاء وشعورهم بالانتماء واعتبار رأيهم ويساهم في تحقيق تطلعاتهم ورغباتهم المختلفة وصناعة منتجات وخدمات يثق بها العملاء لأنه شارك برأيه في خطوات تصميمها وتطويرها.

### ثانياً: القيادة الإدارية

من المهم أن يُظهر القادة الإداريين دور القدوة في تحقيق ثقة كافة المعنيين من خلال المشاركة الشخصية في إدارة العلاقة مع العملاء والشركاء والموردين وفق أساليب متنوعة تشمل الاجتماعات الشخصية واللقاءات الدورية المنتظمة ذات الأجندة الواضحة بالإضافة إلى مشاركة القادة الإداريين وحرصهم على تطوير قيم مؤسسية واضحة تعني بمبادئ تقديم الخدمة

وأخلاقيات التعامل مع العملاء ويتم على ضوءها اختيار العاملين خصوصاً من يكون منهم في الصفوف الأمامية لتقديم الخدمة، ويهتم القادة الإداريين بالتواصل الفعال مع العاملين داخل منظمات الأعمال وشحذ هممهم نحو الارتقاء بمستويات الأداء المتميز وخدمة العملاء باستخدام التقنيات الحديثة وتبني تطبيقات الجودة التي تساهم في خلق بيئة تحقق الاستغلال الأمثل للموارد ويشمل هذا المحور أيضاً الاهتمام بتطوير قدرات العاملين والقدرات المؤسسية لتقديم خدمات خمس نجوم للعملاء والتنافس في جعل تجربة العميل ممتعة باستخدام التقنيات الحديثة ويعزز التنافسية لاستقطاب العملاء والمحافظة عليهم.

### ثالثاً: الحوكمة التشغيلية

الحوكمة الجيدة للشركات ليست غاية في حد ذاتها بل هي وسيلة لخلق ثقة السوق في نزاهة العمل لمنظمات الأعمال والذي يعتبر ضروري للشركات عند حاجتها للاستثمار على المدى الطويل ويكمن العائد الأكبر جراء تبني الحوكمة في خلق ثقافة وبيئة جاذبة لكافة المعنيين من ملاك الأسهم والعملاء وأصحاب المصلحة وتأتي الحوكمة التشغيلية ضمن منظومة الحوكمة المؤسسية التي تعتبر من أهم الركائز الأساسية التي تجعل العملاء على ثقة بمنظمات الأعمال المختلفة من خلال تطوير هياكل تنظيمية واضحة ومسؤوليات محددة وإجراءات معلنة وتوفير أنظمة مؤسسية تحمي العملاء وتعزز الشفافية في كافة الأحوال المختلفة.

### رابعاً: تبني مبادئ التحسين والتطوير

ويركز هذا المحور على تطبيق المبادئ الحديثة للتحسين والتطوير من خلال تبني مبادرات التميز المؤسسي والذي يعتبر أحد المبادئ الإدارية المستخدمة لقياس وتحليل قدرات منظمات الأعمال وإدارة مواردها المختلفة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والتأكد من تحقيق مستويات الخدمة المطلوبة وينطلق هذا المفهوم من المفاهيم الأساسية للتميز والتي يتم من خلالها الوصول إلى مستويات جودة عالية تحقق تطلعات ورغبات وثقة كافة المعنيين ويعتبر التميز المؤسسي أعلى

سنام الجودة حيث أنه من خلال أدوات التقييم المؤسسي وباستخدام نماذج التميز المناسبة يتم التركيز على تحديد أولويات التطوير ومعرفة جوانب التحسين ذات العائد الأكبر على معدلات ثقة العملاء وأصحاب المصلحة في منظمات الأعمال.

#### خامساً: الاهتمام بقياس الأداء المؤسسي

ويتم تبنيه من خلال منظومة التميز المؤسسي والتي تركز على تطوير مؤشرات ومقاييس تشمل نتائج الأداء واستطلاعات الرأي والتي تغطي محاور الاهتمام بالعاملين والعملاء والأداء الرئيسي العام لمنظمات الأعمال وتركز منهجية قياس النتائج وفق أساليب التقييم المستخدمة في منظومة وجوائز التميز المؤسسي المحلية والإقليمية والعالمية مثل أسلوب (إتقان) المستخدم ضمن آلية تقييم جائزة الملك عبدالعزيز للجودة أو أسلوب RADAR المستخدم في جوائز إقليمية ودولية أخرى على متابعة ومراقبة النتائج بصفة دورية (فصلية وسنوية) بما يشمل تطوير مؤشرات ومقاييس تتوافق مع طبيعة عمل منظمات الأعمال وتحتوي على أربع خصائص رئيسية وهي اتجاهات النتائج (trends) بحيث يوجد اتجاه ومنحى إيجابي لنتائج الأداء الدورية يتم المحافظة عليه لفترات زمنية متتالية والتي يمكن من خلالها تحديد الاتجاهات واستنتاج الدلائل على إيجابية أو سلبية أداء النتائج ويمكن مقارنتها مع أهداف (targets) تتسم بالتحدي والتنافسية والتحفيز من خلال مستهدفات منطقية مناسبة تحقق شروط مفهوم SMART ويتم ربط النتائج بالمسببات وتوفير تحليل بين ارتباط نتائج الأداء المتحقق بمنهجيات وأنظمة العمل المستخدمة كذلك يمكن مقارنة النتائج (Comparisons) المتحققة مع أفضل الممارسات المحلية والإقليمية والعالمية لمنظمات تتوافق أعمالها مع الأعمال المحورية المختلفة للمنظمات التي يتم مقارنتها من خلال مؤشرات التنافسية العالمية ونشرها للمعنيين بكل شفافية ، ويضاف إلى ماسبق شمولية نطاق النتائج لكافة الجوانب المتعلقة بأعمال المنظمات ووجود تصنيف ملائم حسب طبيعة عملها.

وأخيراً لا أنسى أن أشير إلى الجهود المباركة للمجلس السعودي للجودة [www.sqc.org.sa](http://www.sqc.org.sa) والذي يعتبر جهة غير ربحية في التتويه والاحتفاء باليوم العالمي للجودة من خلال إطلاق الأسبوع الوطني للجودة في المملكة العربية السعودية والذي يأتي هذا العام للمرة الحادية عشر على التوالي حيث تم إقامة العديد من الأنشطة والفعاليات للفترة من الثالث الى التاسع من نوفمبر في كافة القطاعات المختلفة.

م/ سالم بن صالح باعبدالله

عضو مؤسس للمجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية

ورئيس مجموعة الجودة في قطاع الخدمات

[www.sqc.sa.org](http://www.sqc.sa.org)

 @SBaabdullah