

## خارطة الطريق نحو الجودة الوطنية



إعداد

د/عايض العمري

رئيس المجلس السعودي للجودة

و رئيس جمعية الشرق الأوسط الدولية للجودة

تلعب الجودة الشاملة و تطبيقاتها الحديثة دورا هاما في تقدم الشعوب و الأمم في جوانب الحياة المختلفة و ضمان استمرارية دوران عجلة التطوير و التحسين المستمر و تحقيق الميزة التنافسية للصناعات و المنتجات و الخدمات المحلية و تمكينها من المنافسة في سوقا عالمية أضحت مفتوحة بلا حدود كسرت فيها تقنية المعلومات و التكنولوجيا الحديثة كافة الحواجز المكانية و الجمركية و أصبح عنوان هذه المنافسة أن البقاء للأفضل و الأجود و الحكم الأول و الأخير في هذا السباق المحموم هو العميل و المستفيد و الذي يجب أن يسعى الجميع لتحقيق رضاه و تلبية متطلباته و أن تتواكب مواصفات و مقاييس المنتجات و الخدمات المقدمة له بما يحقق متطلباته و يفوق تطلعاته على الدوام، و من هذا المنطلق أولت الدول المتقدمة اهتماما خاصا و أولوية مرتفعة لبرامج و جوائز الجودة الوطنية و ظهرت العديد من النماذج العالمية للجودة و التميز المؤسسي و كان للنموذج الياباني الريادة و السبق في هذا المضمار حتى أصبحت جودة المنتجات اليابانية قصة نجاح تروى و تقتدي بها الكثير من دول العالم ثم تلى ذلك النموذج الأمريكي و الأوروبي و غيرها مما جعل من الجودة و التميز قضية وطنية ذات أولوية و أهمية كبرى و لذا برزت الحاجة إلى أن تبادر دول الخليج العربي و منطقة الشرق الأوسط إلى تبني مفاهيم الجودة الشاملة و التميز المؤسسي كقضية وطنية من أجل الارتقاء بمنتجاتنا و خدماتنا المحلية و الرقي بها إلى المستوى العالمي ، و يتناول هذا المقال خارطة طريق لتحقيق الجودة على المستوى الوطني و قد تم طرح هذا المقترح و تبنية ضمن توصيات الملتقى الخليجي الرابع للجودة في القطاع الحكومي بدولة الكويت الشقيقة عام 2008 م و تتضمن هذه الخارطة ثمانية مراحل رئيسية يتم تنفيذها بمزيج من التوازي و قد تختلف أولويات التنفيذ من دولة إلى أخرى بناء على مستوى النضج و الانجاز في مجال الجودة الشاملة و التميز المؤسسي و نعرض في ما يلي ملخصا للمراحل الرئيسية لخارطة الطريق نحو الجودة الوطنية:

### ■ مرحلة التوعية بأهمية الجودة والحاجة إليها

يمثل الوعي بالمفاهيم الأساسية للجودة و التميز نقطة الانطلاق الأولى لتحقيق الجودة على المستوى الوطني فالإنسان عدو ما يجهل و لذا فأنه من المهم أن تبادر الدول و من خلال الجهات المعنية بالجودة و المواصفات المحلية إلى إطلاق حملات توعية بمفاهيم الجودة و التميز الأساسية تتضمن عقد الندوات و المحاضرات العامة و نشر المقالات و الإعلانات التوعوية في وسائل الإعلام المختلفة

و دعوة المختصين و الخبراء و عقد المؤتمرات الوطنية للجودة و كذلك إقامة الأسبوع الوطني للجودة و أن يتواكب مع مناسبة اليوم العالمي للجودة و الذي أقرته منظمة الأمم المتحدة ليكون في كل ثاني يوم خميس من شهر نوفمبر من كل عام و يوصى كذلك بإصدار المجلات الدورية المتخصصة في مجال الجودة و تطبيقاتها و تشجيع الباحثين و الدارسين في هذا المجال على نشر و ترجمة الأبحاث و الكتب في مجال الجودة و التميز باللغة العربية. كما تتضمن هذه المرحلة عقد الاستبيان الوطني للجودة و الذي سيكون بمثابة آلية مناسبة لقياس و تشخيص مستوى الوعي و الالتزام بالجودة و مدى النضج المتحقق في التطبيق و المساعدة في عمل الإجراءات التصحيحية اللازمة لتقدم مسيرة الجودة و التميز الوطنية.

## ■ إنشاء و تأسيس مجالس و جمعيات و لجان و مراكز الجودة الوطنية

تلعب جمعيات و مجالس الجودة المحلية دورا هاما في نشر ثقافة الجودة و التميز المؤسسي بالمجتمع بمختلف قطاعاته و تطالب خارطة الطريق أن تبادر حكومات الدول إلى المبادرة إلى إنشاء و تأسيس جمعيات و مجالس و مراكز وطنية للجودة و دعمها و تشجيع كافة المهتمين بقضايا الجودة إلى المشاركة و التطوع في إدارة و تنظيم الفعاليات التوعوية المختلفة و على كافة المستويات التنظيمية و لعل المنتبغ لتاريخ الجودة في العديد من دول العالم المتقدمة يلحظ و بوضوح الدور الكبير الذي لعبته جمعيات الجودة الوطنية في تأسيس و تطور مسيرة الجودة و التميز في هذه البلدان كما أن الأمر يتطلب تطوير اللوائح و الأنظمة المناسبة و المرنة التي تضمن تحقيق هذه الجمعيات للدور المناط بها في نشر و تعزيز ثقافة الجودة على المستوى الوطني.



## ■ الحصول على دعم و التزام القيادات العليا و أصحاب القرار

لن تتحقق الجودة مفعوما و تطبيقا دون التزام القيادات العليا و الإدارية بها و تحقيق مبدأ القدوة الحسنة و لذا تستوجب هذه المرحلة العمل على توعية أصحاب القرار و على كافة المستويات التنظيمية بمفاهيم الجودة و التميز المؤسسي و لماذا نحن في حاجة ماسة لتبنيها و تطبيقها و الفوائد التي ستعود على الاقتصاد و الصناعات و الخدمات الوطنية و قد يتطلب ذلك عقد ورش عمل إستراتيجية تضم مختلف القيادات الوطنية و عمل التحليل الموقفي ( SWOT ) للجودة الوطنية و يجب أن يستمر العمل دون كلل أو ملل من أجل تحفيز القيادات و ضمان اهتمامهم و التزامهم بالجودة و التميز كأسلوب عمل و منهج حياة للمنظمات التي يتولون قيادتها و يوصى أن تتضمن هذه المرحلة قيام القيادات بعمل الزيارات الميدانية للمنظمات المماثلة بدول العالم المتقدمة في مجال الجودة و التميز المؤسسي للاطلاع و التعلم من أفضل الممارسات في هذا المجال.

## ■ إطلاق سياسات و استراتيجيات للجودة على المستوى الوطني

يمثل وجود سياسة و إستراتيجية وطنية للجودة بمثابة البوصلة التي تحدد الوجهة و المسار نحو تحقيق الجودة و التميز المؤسسي على المستوى الوطني لذا تأتي أهمية هذه المرحلة من خارطة الطريق حيث تتضمن تطوير الإستراتيجية و السياسة الوطنية للجودة بمشاركة كافة الأطراف ذات العلاقة بالاستعانة بالمتخصصين و الخبراء في مجال الجودة و كذلك بالاستفادة من مخرجات المراحل السابقة و تطبيق آليات التخطيط الاستراتيجي على أن تتضمن الإستراتيجية تطوير رؤية وطنية للجودة و التميز المؤسسي و يتم نشر و تعميم الإستراتيجية لكافة المعنيين و عبر وسائل الإعلام المختلفة و يتم تدشينها من قبل القيادة العليا و تكون هذه الإستراتيجية الأساس و المرجع لتطوير سياسات و استراتيجيات الجودة في مختلف القطاعات الحكومية و الخاصة و أن تشجع إطلاق برامج الاعتماد و الجودة الوطنية في مختلف القطاعات و أن تعطى أولوية قصوى لقطاعي التعليم و الصحة لدورهما الحيوي و الهام في مسيرة التنمية الوطنية كما يشمل ذلك تطوير الأهداف الإستراتيجية للجودة السنوية و بعيدة المدى و متابعة تنفيذها ضمن الخطط السنوية و الخمسية للدولة و باستخدام مؤشرات الأداء المناسبة للقياس الدوري للإنجاز و التقدم نحو تحقيق الرؤية الوطنية للجودة.

## ■ تأصيل مفاهيم الجودة في المراحل التعليمية المبكرة

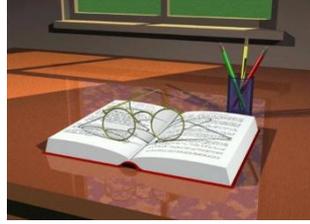
يقول المثل المشهور " العلم في الصغر كالنقش في الحجر " و من هذا المنطلق تركز هذه المرحلة من خارطة الطريق على تربية و توعية النشء و الأجيال القادمة على مفاهيم و معاني الجودة الشاملة و غرسها في أذهانهم منذ المراحل المبكرة من التعليم و ربطها بالقيم المحلية و التعاليم الدينية مما سيسهل مهمة التحاقهم مستقبلا في ركب المسيرة الوطنية نحو الجودة و التميز و يتطلب ذلك تصميم مقررات مدرسية ضمن مناهج التعليم الابتدائي و المتوسط و الثانوي توضح و تشرح مفاهيم و تعاريف الجودة و العمل الجماعي و مهارات التواصل و حل المشكلات و الاهتمام بالعمل و غيرها من المفاهيم الأساسية للجودة و بأسلوب مبسط و محبب للطلاب مع تمارين عملية و تطبيقية قدر الإمكان ، كما يمكن أن تشمل هذه المرحلة تنظيم زيارات ميدانية لطلاب المرحلة الثانوية إلى المصانع و الشركات التي يوجد لديها تطبيقات للجودة و التميز المؤسسي.



## ■ إيجاد فرصاً للتدريب والتعليم والبحث العلمي في مجال الجودة الشاملة

تفتقر الكثير من دول المنطقة إلى وجود جامعات و كليات و معاهد للتدريب في مجال الجودة الشاملة و التميز المؤسسي و التي يمثل وجودها رافدا قويا لدعم مسيرة الجودة الوطنية و تأهيل المتخصصين في هذا المجال و توطين هذه المعرفة و الخبرات و نقلها إلى اللغة العربية لان التاريخ اثبت أنه لم تسود امة من الأمم بغير لغتها الأم و لذا تطالب هذه المرحلة من خارطة الطريق بكل ذلك بالإضافة إلى الاهتمام و تشجيع البحث العلمي و التطبيقي في مجال الجودة و التميز و أن تبادر

الدول إلى إنشاء مراكز أبحاث و كراسي علمية في هذا المجال و دعمها من قبل القطاعات العامة و الخاصة و رجال الأعمال و نشر هذه الأبحاث و تأليف الكتب المتخصصة و تشجيع البعثات الدراسية لدول العالم المتقدمة لطلاب الدراسات العليا و تطوير برامج وطنية للاعتماد للمتخصصين في مجال الجودة من أخصائيين و مدراء و غير ذلك من البرامج و الدورات المتخصصة في هذا المجال.



## ■ إطلاق جوائز و برامج الجودة و التميز المؤسسي الوطنية

انطلاقاً من مبدأ التحفيز و التقدير للعاملين و المساهمين في تحقيق المسيرة الوطنية للجودة و التميز المؤسسي تضمنت هذه المرحلة من خارطة الطريق مطالبة الدول بإطلاق جوائز و برامج وطنية للجودة و التميز المؤسسي هدفها التحفيز و غايتها التميز و لاشك أن المتابعين في هذا المجال لمسوا الدور الكبير و الأثر الايجابي الذي ساهمت به جوائز الجودة و التميز الوطنية في مختلف دول العالم في الارتقاء بجودة المنتجات و الخدمات المحلية و تحقيق التميز في الأداء المؤسسي و تشجيع العاملين من خلال إدراج فئات متنوعة بهذه البرامج و الجوائز تشمل التفوق الوظيفي و المشاريع المتميزة كما أن من أهم الثمار الايجابية لهذه الجوائز هي التقارير الراجعة لنتائج التقييم المؤسسي و التي تمثل خطة عمل شاملة للتطوير و التحسين المستمر لكافة جوانب العمل المؤسسي للمنظمات و القطاعات المستهدفة في جوائز الجودة و التميز الوطنية، و الله الموفق.

