

## الجودة أنتقصر علي جودة المنتج ؟

إن من يدخل في دائرة الجودة يعلم أكثر من غيره أن عليه أن ينتقل صعوداً داخل منظومة الجودة بدءاً من جودة المنتج فإذا أتمها فانه ينتقل إلى جودة النظام ثم جودة تكامل المنظومة حيث يصاحبه من خلال الانتقال من مرحلة إلى مرحلة أخرى سواءً علي المستوي الأفقي أو المستوي الرأسي بشعارات وثوابت تتصل بمفاهيم الجودة عليه أن يستوعبها ويرددها كقانون الكشافة إلى أن تصبح نداءً جماعياً يردده الفريق بالكامل .

**فتحت** عنوان جودة المنتج نسمع ليل نهار عبارات تتردد مثل : لا يوجد لدينا منتج درجة ثانية - الأيدي القدرة لا تستطيع أن تؤتي منتجاً نظيفاً - افعل الإجراء الصحيح من أول مره - جودة الغد تبدأ اليوم - جودة اليوم ستصبح قاصرة عن ملاحقة متطلبات الغد - التدريب المستمر يجب أن يغطي جميع العاملين طوال فترة حياتهم الوظيفية - لا يوجد عامل سيئ وإنما يوجد رئيس قسم سيئ في هذه الحالة .

وإذا انتقلنا إلى جودة النظام تنتقل إلينا شعارات تكميلية تصاحبنا عبر تلك المسيرة : تنمية رأس المال البشري للمؤسسة يقع علي مقدمة أولوياتها - التغيير الدائم والمستمر هدف كل مؤسسة للانتقال من جودة اليوم إلى جودة الغد .

**فمن** اشهر المقولات التي يحرص المديرون علي وضعها في مكاتبهم عبارة تقول :

اعرف أربع أنماط من المديرين أرجو أن تبوب نفسك طبقاً لأحدهم :

١- المديرون الذين يحققون التغيير .

٢- المديرون الذين يتابعون حدوث التغيير .

٣- المديرون الذين لا يعلمون أن ثمة تغيير قد حدث .

٤- المديرون الذين يعملون بكل جهدهم حتي لا يحدث أي تغيير .

وتتعدد مع ذلك تدريجياً مسميات جودة لم تكن متداولة من قبل مثل جودة إدارة الوقت - جودة التعامل مع ملف المهندر - جودة علاقة التكلفة بالعائد - جودة التعاقد - جودة الاتفاق وجودة الاختلاف - جودة إدارة اجتماع - جودة استخلاص نتائج - جودة انسياب المعلومات داخل المؤسسة وايضاً خارجها - حلقات الجودة وكيف أن التطوير يصعد من المستوي الأدنى إلى المستوي الأعلى وليس العكس كما آلفناه سابقاً من الرئيس إلى المرؤوس .

وإذا دخلنا في منطقة التعامل مع تكامل المنظومة فإن ذلك قد يكون مدخلاً لوضع سياسة للحفاظ علي ذاكره المؤسسة من أحداث وقيم مادية ومعنوية والحرص علي التأثير والتأثر بين المجتمع الداخلي للمؤسسة والمجتمع الخارجي ، فنري اهتماماً بجودة تسجيل البيانات والإحصاءات - الاهتمام بجودة إدارة ملف الشكاوي - الاهتمام بجودة تلقي مكالمة تليفونية - الاهتمام برصد الأخطاء واتخاذ الحلول التصحيحية لها والإجراءات المانعة لتكرار نفس الخطأ - الاهتمام بانتقال الخبرات من القيادة إلى معاونين .

ومن عجب أن هذه المرحلة ترتبط غالباً بحدوث اتحاد نفسي ومعنوي بين الفرد والسعي وراء تطبيقات الجودة بعين فاحصة واستجابة لا يشوبها تردد بحيث تنتقل مفاهيم الجودة من مكان العمل إلى البيت والوسط المحيط مما يجعل من الجودة أسلوب حياة داخل الأسرة .

تحريراً في ٢٢/٣/٢٠٠٤