

الجودة تقود المنظمات

" الجودة موضوع مستهلك " عبارة تتردد كثيراً و تكون مقبولة إلى حد ما عندما يرددها شخص عادي أو ليس له علاقة مباشرة بالجودة ، و لا ترى ضرورة إلى لومه أو معاتبته ، انما تحاوره إن رغب و تشرح له مزايا و فوائد تطبيق مبادئ وأساليب الجودة الشاملة في شتى نواحي الحياة ، و توضح له أنه مبدأ أصيل ينبع من تعاليم ديننا الإسلامي و نحن أولى و أحق به .

و لكن عندما تسمع هذه العبارة من بعض القيادات الإدارية على اختلاف مستوياتهم و بعض ممن لهم علاقة مباشرة في الجودة و غيرها من العبارات المحبطة و الرسائل السلبية عن الجودة و المهتمين بها و المكلفين بتحقيقها فهذه كارثة بكل ما تعنيه الكلمة من معنى تستوجب النظر في أحقيتهم و بقائهم في مواقعهم القيادية ، و تجعلك تتحسر على الدورات و اللقاءات و المؤتمرات التي أهدرت عليهم فيها الأموال و الأوقات و لم يستفيدوا منها سوى غيابهم عن أعمالهم و تعطيل مصالح الناس بحجة أنهم في دورة أو مؤتمر ليطوروا من قدراتهم و أفكارهم و آرائهم ليقوموا هم بدورهم بتطوير العمل بعد عودتهم . لكن ما يحدث عكس ذلك فلا ترى أثراً لما شاركوا فيه ليعودوا بنفس آرائهم و عقلياتهم المتحفظة و المتشككة من التغيير التطوير و يواصلوا قيادة منظماتهم بنفس اسلوبهم العقيم .

ففي الوقت الذي يتحدث فيه الآخرون عن التميز و التنافسية تجد منهم من لا يعطي مسيرة الجودة حقها و ينتقص من الجهود التي بذلت - رغم الدورات و المؤتمرات التي حضرها - لعجزه عن فهم ماذا تعني الجودة و ماذا حققت لمن تبنى تطبيقها ، و لم يكلف نفسه بالإطلاع أو بالسؤال ليفهم أو على أقل تقدير ليتوقف عن ترديد مثل هذه العبارات و يتوقف عن إصدار أحكامه و اعطاء آراءه حول الجودة و يدع غيره يعمل خاصة إذا كان في موقع قيادي تكون لوجهة نظره هذه تأثير على مسيرة الجودة . و نقول له : " ماذا قدمت أنت للجودة ؟ " و أين موقعك في مسيرة الجودة ؟ ، داعم و ميسر لتحقيقها أو مرجف و معيق ، بذلت ما تستطيعه من جهد أو بذلت بذلك ، أثبتت على ما تحقق من انجازات أو تعاملت عنها و لم تلتزم حتى بالصمت لكي لا تثبت روح اليأس و الاحباط من حولك . حتى إذا ذُكرت الانجازات تُذكر معها و يُذكر ما قدمته و بذلته من جهود في مسيرة الجودة حتى لو بكلمة طيبة .

و نذكره أيضاً بأن الجودة ليست وصفة سحرية تأتي بالانجازات قبل أن يرتد إليك طرفك إنما هي خارطة طريق تقود المنظمات إلى التميز و التنافسية من خلال أدواتها و أساليبها و طرقها و من خلال العاملين في هذه المنظمات و تطوعهم ، فالمنظمات التي تطوع فيها العاملين من خلال ما يعرف " بحلقات الجودة " حققت انجازات ضخمة في مسيرة الجودة و قادتها إلى التميز و التنافسية . و يعتبر المهتمين بالجودة أن " حلقات الجودة " هي الأساس في نجاح الجودة في المنظمات و في أولوية متقدمة جداً عن اقتناع القيادات العليا في تطبيق الجودة حيث أن تطبيق الجودة يبدأ منهم وصولاً إلى القيادات العليا بمعنى أن تطبيق الجودة الشاملة لا يمكن فرضه من القيادات العليا إنما يكون باقتناعها و تقبل و تطوع العاملين " حلقات الجودة " . كون " حلقات الجودة " هذه بتطوعها فإنها لا تنتظر الكثير من القيادات العليا و تسعى لتحسين العمل أو الانتاج أو الخدمات التي تُقدم بما متوفر لديها و تسعى لتحقيق التحسين المستمر و تجنب الهدر في الوقت و المال و الجهد .

و إذا لم تقتنع هذه القيادات الإدارية أو ممن لهم علاقة مباشرة بالجودة و لازال لديهم تحفظ على موضوع " الجودة " فأعتقد أنه لا ضرر عليهم إن هم احتفظوا بآرائهم لأنفسهم و تركوا الآخرين يعملون . و نذكرهم بقول الشاعر: " لا خيل عندك تهديها و لا مال فليسعد النطق إن لم يسعد الحال " . لأن الصمت في صالحهم لأنهم سيكشفون عن مدى ضحالة تفكيرهم و سوء إدارتهم و عجزهم عن قيادة منظماتهم إلى التميز و التنافسية . و لهم في قيادة هذا البلد قدوة حسنة لرعايتهم و حرصهم و دعوتهم و توجيهاتهم على تبنى مفاهيم و مبادئ الجودة و التحسين و التطوير المستمر بما يجعل هذه البلاد الطاهرة في مقدمة الدول على مستوى العالم .

عبدالمجيد بن سليمان النجار

عضو المجلس السعودي للجودة