



حوار - رئيس التحرير

يرى رئيس المجلس السعودي للجودة ورئيس اللجنة العامة لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة الدكتور عائض العمري أن عدم تحقيق الجودة يؤثر سلباً على العائدات الإنتاجية والإدارية المتوقعة في المؤسسات والمنشآت، ويشير إلى أن إهمال الجودة يزيد الأخطاء في العمل والخدمات والعيوب في المنتجات وتفقد المنشآت الكثير من عملائها وغير ذلك من السلبيات التي سيكلف استردادها وتصحيحها الكثير من الجهد والمال، مؤكداً أن أي تكاليف تقدمها المنشأة لتطبيق وضمان الجودة هو استثمار ذو عائد كبير وليس تكلفة.

ودعا الدكتور العمري القيادات العليا في المنظمات والمديرين لإدراك تلك الحقيقة والتحول من أسلوب ردة الفعل وتصحيح الأخطاء إلى أسلوب الوقاية وضمان الجودة، مشيداً بما حققته مسيرة الجودة ببلادنا الحبيبة، حيث أصبحت الجودة ثقافة مؤسسية في العديد من القطاعات، وهناك الكثير من الجهود المخلصة التي تبذل من أجل تطبيق الجودة كفكر وثقافة وأسلوب عمل للمنشآت المحلية.

رئيس المجلس السعودي للجودة الدكتور عائض العمري:

إهمال الجودة يزيد أخطاء العمل وعيوب المنتجات

□ إطلاق خادم الحرمين الشريفين للرؤية الوطنية للجودة ٢٠٢٠م يعتبر حافزاً كبيراً لكل المهتمين والعاملين في مجال الجودة والتميز المؤسسي.



- الجودة في أبسط معانيها هي مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات القياسية وتحقيقها لمتطلبات العميل، ومن أجمل وأشمل تعاريف الجودة أنها "القيام بالعمل الصحيح وبالطريقة الصحيحة من أول مرة وفي كل مرة" وعموماً قد تختلف العبارات التي تعرف الجودة ولكنها لا تخرج عن نطاق المفاهيم

وتناول عدداً من القضايا حول تطبيقات ومفهوم الجودة.. فإلى الحوار.

• أصبح مصطلح الجودة يتحدث عنه وينادي به الجميع، نأمل من سعادتك التكرم بتبسيط الضوء على مفاهيم الجودة بشكل مبسط وماهي آثار تطبيقها على المجتمع؟

وقال العمري في حوارهِ مع "المستهلك والجودة" أن هناك حاجة لإنشاء كليات ومعاهد علمية وبحثية في مجال الجودة والتميز المؤسسي، داعياً الجامعات السعودية لأن تولي المزيد من الاهتمام بتخصصات الجودة وتطبيقاتها المختلفة ومنح درجات علمية في هذا المجال وإنشاء مراكز للبحث والتطوير في مجال الجودة،

المستهلك والجودة

عدد رقم (٣١) جمادى الآخر ١٤٣٣ الموافق مايو ٢٠١٢



جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية تتبنى أعلى معايير الجودة

مسيرة الجودة والتميز ببلادنا الحبيبة، ونحن نتطلع بشوق ولهفة إلى اكتمال هذا المشروع الوطني المهم وسنبذل كل جهد ممكن لدعم و تعزيز جهود الهيئة في هذا الخصوص لأننا ندرك تماما أهمية هذه الإستراتيجية في توحيد و تعزيز كافة الجهود المبذولة حاليا لنشر ثقافة الجودة ورفع مستوى الجودة والإتقان بالمنتجات والخدمات المحلية، كما أنه سيكون لها أثر إيجابي إن شاء الله في رفع مستوى الإهتمام بالجودة في أجنحة المسؤولين والقيادات الوطنية بمختلف قطاعات الأعمال الحكومية والخاصة.

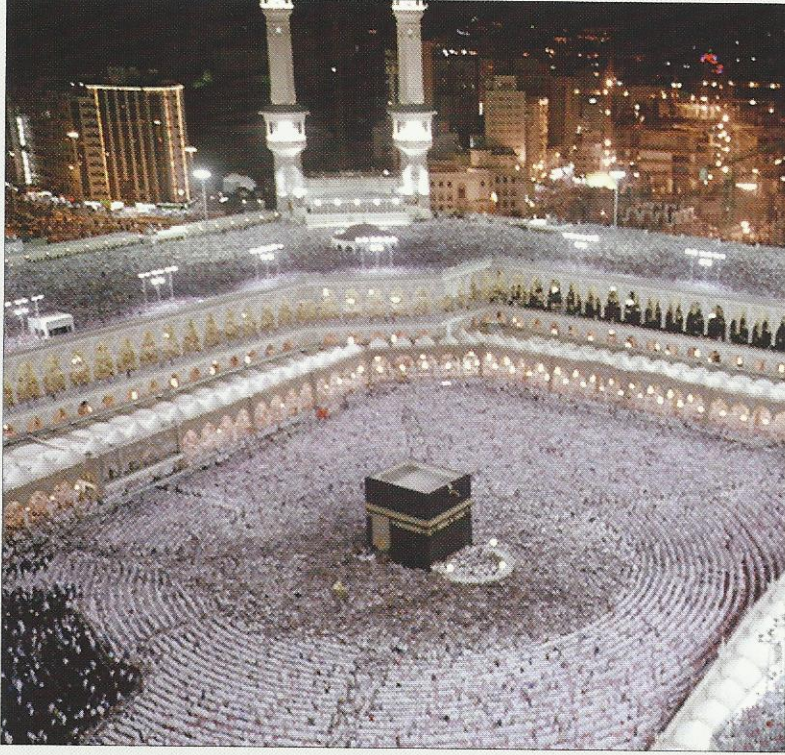
• نأمل التكرم بتسليط الضوء على جوائز الجودة سواء الوطنية أو العالمية ودورها في نجاح المنظمات الإنتاجية والخدماتية.. وما هو مدى تأثيرها في تحسين أدائها؟
- تقوم الجوائز الوطنية للجودة والتميز بمختلف دول العالم بدور مهم في تحفيز المؤسسات الحكومية والخاصة لتبني مفاهيم الجودة والتميز المؤسسي، كما أنها تمثل أداة تشخيص مهمة للمستوى

تواصلنا مع المهتمين وأعضاء المجلس السعودي للجودة أن هناك تعطشا كبيرا لمثل هذه المعاهد والكليات بالملكة، وأن تولى الجامعات السعودية المزيد من الاهتمام بتخصصات الجودة وتطبيقاتها المختلفة ومنح درجات علمية في هذا المجال وإنشاء مراكز للبحث والتطوير في مجال الجودة، كما أجد لها فرصة مناسبة لتشجيع المقدمين على الابتعاث والدراسات العليا على وضع التخصص والبحث في مجالات الجودة المختلفة على قائمة اهتماماتهم ليعودوا ويسهموا في تعزيز ودعم مسيرة الجودة والتميز ببلادنا الغالية.

• تقوم الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة بوضع استراتيجية وطنية للجودة على مستوى المملكة، كيف تنظرون لهذه الاستراتيجية؟ وماهي انعكاساتها الإيجابية في نشر وتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في المملكة؟
إطلاق الاستراتيجية الوطنية للجودة سيكون بلا شك خطوة مهمة ومفصلية في

المجلس منذ عدة سنوات وتبنى الكثير من المبادرات لتطبيقها بدعم ورعاية كريمة من قبل الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة ونحن من خلال هذا المنبر الإعلامي الموقر نتوجه لوزارة التربية والتعليم الموقرة بتبني هذه المبادرة الوطنية الهامة لإدراج مفاهيم وأساسيات الجودة والإتقان بالمناهج الدراسية بمختلف مراحل التعليم العام مما سيكون له أكبر الأثر في تخريج أجيال المستقبل وقد رسخت لديها هذه المفاهيم وإحداث تغيير إيجابي في ثقافة الجودة بالمجتمع والتي ستسهل من مشاركة هذه الأجيال في رفع مستوى الجودة والإتقان بالقطاعات التي سيعملون بها مستقبلا.

• هل ترى سعادتك أهمية إنشاء كليات ومعاهد لتدريس الجودة الشاملة والحصول على درجات علمية في هذا المجال؟
لا يختلف اثنان على أهمية هذا الأمر وأن هناك حاجة لإنشاء كليات ومعاهد علمية وبحثية في مجال الجودة والتميز المؤسسي، كما أننا لمسنا ومن خلال



تساهم تطبيقات الجودة في تقديم أفضل الخدمات لضيوف بيت الله الحرام

□ تبني تطبيقات الجودة الحديثة أسهم وسيسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

والمقاييس والجودة برعاية كريمة من لدن خادم الحرمين الشريفين تضمن محورا رئيسيا حول الجودة في صناعة الحج والعمرة عرضت فيه العديد من التطبيقات في هذا المجال.

• أطلق خادم الحرمين الشريفين الرؤية المستقبلية للجودة للمملكة ٢٠٢٠م خلال الملتقى الثاني للجودة في شوال ١٤٣٠هـ "المملكة العربية السعودية" بمنتجاتها وخدماتها معياراً عالمياً للجودة والإتقان...كيف تنظرون لهذه الرؤية المستقبلية الطموحة؟ وكيف يمكن تحقيقها على أرض الواقع؟

– يمثل إطلاق خادم الحرمين الشريفين للرؤية الوطنية للجودة ٢٠٢٠م حافزا كبيرا لكل المهتمين والعاملين في مجال الجودة والتميز المؤسسي، وهي بلا شك رؤية طموحة فيها الكثير من التحدي وتحتاج من الجميع بذل جهود مضاعفة لتحقيق هذا الحلم الوطني الكبير ولعل الخطوة المهمة والأساسية في الطريق نحو تحقيق هذه الرؤية هي تدشين الاستراتيجية الوطنية للجودة لتكون بمثابة خطة التنفيذ العملية لهذه الرؤية على المستوى الوطني.

• تتجدد نظريات الجودة مع تطور الزمن واستطاع رواد الجودة وعلمائها تطوير جهود من سبقهم في ذلك، فما هو آخر ما توصل إليه الباحثون في نظريات الجودة؟ وماهي مناطق البحث الذي ترشدون الباحثين إلى تركيز الجهود

البحثية فيها؟

– نعم، كما نكرتم علم الجودة وتطبيقاته تتطور وتتوسع لتواكب متطلبات ومتغيرات عصرنا الحديث ولعل المتابع لهذا الموضوع سيرى أن الاهتمام حاليا يتركز على مفاهيم التميز المؤسسي وكذلك نظريات الحيويد الستة (Sigma6) وتطبيقاتها للتحسين المستمر ولعل أحدث ما اطلعت عليه كان مفهوم "الجودة العاطفية- Emotional Quality" الذي تحدث عنه مؤخرا عالم الجودة القدير البروفسور محمد زائيري في إحدى محاضرات المجلس السعودي للجودة وينطلق من ربط مفاهيم الجودة مع مبادئ خدمة العملاء والتأثير الإيجابي على متلقي الخدمة، كما أنني انصح الباحثين المحليين في مجال الجودة على التركيز على مفاهيم التميز المؤسسي

والتحسين المستمر لحاجتنا محليا لتعزيز هذه المفاهيم بقطاعات الأعمال المختلفة بالملكة ولتواكب مسيرة التميز المؤسسي التي تحركها جائزة الملك عبدالعزيز للجودة كما أشرنا لذلك مسبقا.

• يتساءل الكثيرون كيف تبدأ أي منظمة أو شركة (مشوار الجودة ورحلة التميز) خصوصا في ظل اتفاق الجميع على أهمية ذلك يريدون خطوات عملية.. ماهي مرنثيات سعادتكم ونصائحكم بهذا الخصوص؟

– ليس هناك طريقة وحيدة للقيام بذلك ولكن يمكنني ومن خبراتي الممتدة لأكثر من ٢٥ عاما في هذا المجال تلخيص ذلك في الخطوات العملية التالية:

١- نشر ثقافة الجودة والتميز المؤسسي بين العاملين بالمنظمة (عملية مستمرة).

