

أهمية دمج الجودة في التخطيط الإستراتيجي!!



د. أحمد الكويتي | 2022/12/28 | 06:27

تدفع الرؤية المباركة ٢٠٣٠ مُدماً كل مفاصل التطور وتعزز أدوار العمل المرسوم بخطى علمية ثابتة تلعب الجودة فيها دوراً مهماً، ولا نبالغ إن قلنا إنه أهم دور للمؤسسات التي تريد أن تسير على هدى الخطة الإستراتيجية التي رسمتها لنفسها ووضوح الرؤية التي تعمل في نهاية الأمر على تحقيق

رسالتها.

والخطة الإستراتيجية الشاملة طويلة المدى تمثل الأداة التي تحدد مسار المؤسسة في مجال الجودة، في صورة مشروعات ومهام محددة وفق جداول زمنية متفق عليها، أي أنها عملية مستمرة تستشرف المستقبل وقائمة على القيم المشتركة، ومن ثم تعمل على تنظيم المؤسسة وتحديد المهام الضرورية لإنجاز رسالتها في ظل بيئة متغيرة باستمرار، كما أنها تعزز عملية التكيف مع البيئة المحيطة بالمؤسسة بتطبيق إستراتيجيات قابلة للتعديل طبقاً للظروف.

ويتمثل دور الجودة هنا في أنها توسع مساحة المشاركة لتشمل قطاعاً عريضاً من فئات المجتمع في صياغتها، والاستخدام الصادق والأمين لما ينتج عن المشاركة، كما أنها ترفع درجة الوعي بأهمية التغيير وكيفية إدارته، وتساعد على ابتكار آليات جديدة للتطوير ومواجهة المشكلات.

أما الرؤية فلها مفاهيم متعددة، ولكن يمكن القول بأنها تعني حلم المستقبل، ولكن هذا الحلم يسير وفق مخطط واضح وليس عشوائياً، والرؤية توجد عندما يشترك أفراد المؤسسة في القيم والاعتقادات التي يجب أن توجد في سلوكياتهم، فهي برنامج تربوي يبين اتجاهات المؤسسة حول الأهداف وطرق تحقيقها.

فالرؤية إذن هي تصورات أو توجهات أو طموحات وآمال لما يجب أن تكون عليه المؤسسة في المستقبل، وهي تعنى بحشد الطاقات وتعبئة الجهود والموارد لتحقيق طموحات المؤسسة. كما أنها تمثل مساراً أو مسلكاً أساسياً تختاره المؤسسة من بين المسارات البديلة المتوافرة لديها، وهنا يأتي دور الجودة في وضوح الرؤية الكاملة بشكل أفضل لتحقيق الأهداف في ظل ظروف «عدم التأكد» و«المخاطرة» وعلى ضوء توقعات المؤسسة لخطط ومسارات وطموحات كل من تتعامل معهم أو تؤثر في مصالحهم. فالجودة تعمل على وضع الرؤية بشكل يؤدي إلى استشعار الفرد بأنها رؤيته وهو مسؤول عنها، ومن ثم يأتي إحداث التقارب بين أهداف الأفراد وأهداف المؤسسة ككل، وكذلك فإنها تضيء على المؤسسة مسحة خاصة من التفوق والتميز والفاعلية.

وكما تعددت مفاهيم الرؤية فقد تعددت مفاهيم الرسالة لأنها تعني بصورة عامة كل ما ستقوم به المؤسسة لتنفيذ رؤيتها، أي أنها توضح الواجبات والأدوار والتوقعات في ضوء الأهداف الإستراتيجية المعلنة لها، وبالتالي فهي تمثل دستوراً معلناً يوضح الأهداف والمهام.

فالرسالة تحدد المخرج وتتضمن بشكل تفصيلي الأهداف، كما توضح الفلسفة لها، بالإضافة إلى منظومة القيم التي تؤمن بها وتعمل من أجلها، وبالتالي تتميز المؤسسة عن غيرها من خلال رسالتها.

ولكي ننجح في تحقيق الجودة فيجب أن تكون الرسالة قابلة للتحويل إلى خطط وبرامج عمل، وكذلك متوافقة مع الظروف المجتمعية والبيئية، وتسهم في تحقيق أقصى إشباع ممكن للاحتياجات العاملين والمجتمع، مع التميز بالوضوح والإيجاز وسهولة الصياغة.

وخلاصة القول: للجودة دورها المهم في وضع الخطط الإستراتيجية لتحقيق رؤية ورسالة كل مؤسسة، ويجب ألا تغيب في ذهن القائد لتحقيق المنجزات جميعها وفق هذا النهج والوصول إلى أعلى قمة رضا المجتمع.