

الأخطاء الشائعة عند تطبيق نظم الجودة في المؤسسات

كلمة ومقال

د.أحمد عبدالله
الكويتي

٢٠٢١ / ٠٨ / ٠٩



استمع

إن انتشار الأخطاء الشائعة في أي مجتمع من المجتمعات يعمل على إضعافه وعلى هدر الموارد المتاحة وقلة العائد منها، لذا لا بد من مواجهة تلك الأخطاء. وأولى الخطوات لمواجهة تلك الأخطاء أن تكون هناك رؤية مشتركة والعمل وفق خطة منظمة يكون الهدف منها معالجة الأخطاء الشائعة في المجتمع وفي المؤسسات من أجل تعظيم المنفعة والاستفادة من الموارد البشرية والموارد المادية.

ومن أهم الأخطاء الشائعة كذلك عند تطبيق الجودة عدم التقدير الكافي لأهمية الكادر البشري. والتباين وعدم اتساق سلوكيات القادة مع أقوالهم. واتباع أنظمة وسياسات ومارسات لا تتوافق مع مداخل الجودة كنقص المعرفة وعدم الإلمام الكافي بأبعاد الجودة وكيفية التخطيط السليم لمنهج الجودة.

لا شك أن إحداث التغيير في أي مؤسسة سواء كانت حكومية أو خاصة لمواجهة الأخطاء الشائعة لا بد أن يلاقى مقاومة، وكلما زادت درجة التغيير زادت قوة المقاومة ولذا فإن التغيير نحو ثقافة الجودة والقضاء على أخطاء استقرت مثله كمثل أية قضية جديدة يواجه العديد من الصعوبات، ويواجه العديد من أشكال المقاومة من داخل المؤسسة نفسها.

وفي ضوء هذه الرؤية تكون مقاومة التغيير عبارة عن سلوك يسعى إلى تعزيز أو تعديل سلوك الفرد من أجل حمايته من الآثار السلبية للتغيير سواء المؤكدة أو المحتملة بالنسبة له، ويمكن أن يتولد سبب المقاومة من أي عدد من المصادر، كما أن سلوك المقاومة يمكن أن يختلف في شكله ومستواه من مؤسسة إلى أخرى، ويطلب ذلك تحديد الطرق الفاعلة للتغلب على أي أسلوب من أساليب مقاومة التغيير.

والتغيير نحو ثقافة الجودة عملية نفسية يجتازها الأفراد ليتأقلموا مع الوضع الجديد، ومن المهم إدراك أنه عند حدوث هذا التغيير يتطلب من الأفراد المتأثرين به أن يتخلوا عن الماضي، وغالباً ما يتطلب منهم أداء الأشياء بصورة مختلفة ويضطرون للعمل وفق أساليب لم يعتادوا عليها، وبذلك يتفاوت رد فعل الأفراد تجاه عملية التغيير، مما يتسبب في ضعف أدائهم وشعورهم بالإحباط، ولا يكون هذا الفريق سعيداً بالتغيير لأسباب مختلفة فيصعب التحول عليهم، في حين ينتاب البعض الآخر شعور بالإثارة والحماس.

وهنا نؤكد أن تطبيق نظم الجودة والاعتماد قد تعرضا بعض الصعوبات، وقد يرجع هذا لوقوع تلك المؤسسات في عدد من الأخطاء عند التطبيق في أي مرحلة من مراحله، ويمكن رصد ذلك في تعجل المؤسسة في تحقيق النتائج، والتقليل والمحاكاة لتجارب المؤسسات الأخرى، وكذلك أخذ قرار التطبيق قبل إعداد البيئة الملائمة لتقبela، أو إهمال تحقيق التوازن بين الأهداف قصيرة الأجل وطويلة الأجل.

وخلصة القول تنظر نظم الإدارة الحديثة إلى الخطأ على أنه فرصة للتحسين، ولكي يتم اغتنام تلك الفرص فلا بد من التخطيط فإن عدم اتباع المؤسسات للخطط التي تسير عليها يجعل قدمها تزل وتسقط، أما المؤسسات التي تعمل على خطط مدققة لتجنب الأخطاء الشائعة فلا شك أن ذلك سوف يؤدي في نهاية الأمر إلى تطبيق الجودة تطبيقاً صحيحاً، كما أن المنهج المدروس يؤدي إلى خطوات إيجابية تعمل على تطبيق الجودة بشكل أكثر من رائع، وبالتالي فإن عدم اتباع نهج إداري مدروس، وتباعد الفجوة بين القول والعمل، ونقص المعرفة يقود بالتأكيد في نهاية المطاف إلى كثير من الأخطاء الشائعة في الجودة وبالتالي الفشل الذريع للمؤسسة.