



لا نجاح إلا بتحسين وتطوير الأداء، ويعتبر مبدأ تحسين الأداء من المبادئ الأساسية التي يرتكز عليها نجاح وتفوق المؤسسات، فهو عملية مستمرة تقوم على دراسة أهم الأسباب التي تؤدي إلى تميز المؤسسات ونجاحها، وذلك لدوره البارز في عملية التطوير والنجاح المستمر.

يعتبر تحسين الأداء من المفاهيم المهمة التي ينبغي على كل مؤسسة أو شركة تزيد الأفضل والأحسن في منظومة الأعمال التي تقوم بها أن تبنيه كمنهج عمل مطبق.

وعلى قدر وضوح مفهوم تحسين الأداء ودراسة مصادر تحسين الأداء دراسة جيدة لما له من دور بارز في عملية التطوير والنجاح المستمر يكون نجاح المؤسسة أو الشركة في أعمالها والعكس صحيح. ويمكن تعريف تحسين الأداء وفق تعريفات المتخصصين بأنه الإتيان بالجديد والأحسن بشكل دائم، فالجديد والأفضل هما رمزا التميز وبالتالي البقاء والاستمرار، فالتحسين المستمر هو القلب النابض للجودة، وهو لا يقف عند حد معين وإنما يكون مستمرا لتحقيق الرضا التام للمستفيد بصورة مستمرة من خلال تحقيق رغباته وتقليل الأخطاء، وتحقيق التفوق على توقعات المستفيدين، ومن جهة أخرى خفض الموارد المستخدمة وجعل العمليات أكثر أمناً، وزيادة رضا القائمين بالعمليات. هناك الكثير من الشركات والمؤسسات التي حققت نجاحات مستمرة منها على سبيل المثال لا الحصر شركة توبيوتا التي تبنت نهج تحسين الأداء مبكراً.

يعتمد تحسين الأداء بشكل أساسي على التخطيط الذي يتطلب توفير المعلومات بشكل مستمر من مصادرها، ومن مصادر تحسين الأداء تلك المصادر التي تحدد أفضل الطرق وأهم الأدوات التي يمكن أن تستخدم في عملية التحسين وأهم هذه المصادر (المستهلكون - العاملون - المنافسون - عمليات البحث والتطوير). والمستهلكون هم مصدر رئيس لأفكار تحسين الأداء وذلك من خلال مقترحاتهم وشكاواهم. أما العاملون فيؤدون دورا أساسيا في تقديم أفكار جديدة. يليهم المنافسون بما يحدثونه من أثر في تطوير جودة المنتجات. وأخيراً عمليات البحث والتطوير التي تتمثل في إدخال طرق جديدة في التصميم أو معدات الإنتاج أو المواد المستخدمة. كذلك الإدارة بمستوياتها المختلفة، فهي التي تحدد متى يجب إدخال تحسينات على المنتجات والطرق والأدوات التي يجب استخدامها في هذه التحسينات.

ولتحسين أداء المؤسسات خطوات لا بد من اتباعها فلكي تكون عمليات التحسين وفق نظام أكثر فاعلية يجب أن تمر بعدة مراحل منها التزام الإدارة ببرامج التحسين، وهذا يستوجب إعداد لائحة كتابية يحتملها كل فرد في المؤسسة، وتشكيل فريق التحسين وفيه يتم اختيار ممثل عن كل قسم ويتم إعلامهم بهدف البرنامج وشرح دور كل فرد وتحفيزهم على تنفيذ البرنامج.

وخلصة القول إن تحسين الأداء يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، وذلك باستغلال الفرص المتاحة أمام المؤسسة، ومحاولة تطبيق طرق وأدوات علمية لتحديد المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة لها، ويؤدي التحسين أيضاً إلى تخفيض التكاليف، لذا لا بد من الاستمرارية في التحسين عن طريق تكوين العنصر البشري وتشجيعه على العمل بروح الفريق والاهتمام بالمستفيدين باستمرار، حيث يتم التوفيق بين جودة عالية، وتكاليف منخفضة عن طريق التحسين المستمر، وهذا يؤدي بدوره إلى تحسين الجودة، وخفض التكاليف.