

أبعاد التغيير في نظم العمل.. الأهمية

د. أحمد الكويتي | ١٠:٠٠ الأربعاء ١٥ / ١٢ / ٢٠٢١

كلمة ومقال



اسماع

إن ضمان جودة الخدمات ليس كلمة تقال باللسان وليست مجرد مجموعة من الأفكار تنطبق على مجموعة من الأفراد تتكون منهم، وإنما الجودة هي عمل وكيان له تفاعلاته وعلاقاته وخصائصه، مما له أهميته في فهم وتنفيذ عملية التغيير وتحقيق أهدافها التي منها تتبع أهمية التغيير نفسه، حيث تتمركز أهمية التغيير في أنه يقود نحو اتجاهات جديدة تحمل أبعاداً وظيفية ترفض الأوضاع الحالية وتنتقل إلى أوضاع جديدة تواكب التطورات السائدة، وتحقيق الجودة كمهمة من مهام ضمان جودة الخدمات ليست سهلة، بل تتطلب البحث في العديد من الأدوات والآليات التي تؤدي في نهاية الأمر إلى أفضل الوسائل التي تقود نحو نظام أفضل ومتميز في الجودة والاعتماد، والتغيير داخل المؤسسات تظهر أهميته في مواكبة حركة التغييرات وقوى المنافسة، فلا بد أن يتوافر لديها دافع ذاتي لإحداث التغيير، فإذا لم يعتمد أعضاؤها بحتمية التغيير فلن يتوافر لديهم الالتزام بنتائجه، وبالتالي لن ينجح برنامج التغيير في تحقيق أهدافه، ويلخص بيرنارد شو فكرة التغيير قائلاً «إن الذين لا يستطيعون تغيير أفكارهم لا يستطيعون تغيير أي شيء»، وهذا ما يمكن أن نطبقه بطبيعة الحال لضمان خدمات ذات جودة متميزة. ثم إن أهمية التغيير نحو ثقافة الجودة والاعتماد لضمان جودة الخدمات لهو نشاط إستراتيجي منظم يهدف إلى التكيف مع المتغيرات الخارجية أو الداخلية، وتحقيق الكفاءة التنظيمية إذ من المعروف أن الكفاءة التنظيمية هي صانعة النجاح والتفوق، فهي التي تصنع التفوق لإنجاز جميع أعمالها التشغيلية اليومية بدرجة عالية من النجاح، وتحقق أهدافها وترفع من مستوى أدائها وتؤدي إلى القبول الاجتماعي. وذلك من خلال تبني أساليب جديدة متطورة، وقيادة فاعلة ونشطة تمارس التغيير وتبني نظم الجودة والعمل نحو الوفاء بمتطلبات المجتمع، وتوفير جو من التعاون بين العاملين وتوزيع المهام والأدوار، وتوضيح الرؤية المستقبلية من خلال تقديم قدر أكبر من المعلومات والبيانات، والمتابعة المستمرة لأداء الأعمال وتحسينها باستمرار حتى يتسنى لها القدرة على الدخول في المنافسة المحلية والعالمية، وتكمن أهمية التغيير في ضمان خدمات متميزة في الحفاظ على الحيوية الفاعلة فهي مفتاح النجاح داخل المؤسسة وذلك لأن تلك الحيوية قائمة على عملية قيام الفرد بالاتصال مع الآخرين وعرض الأفكار والمقترحات التي يقصد بها الوصول إلى إمكانية التفاهم العام، واتفاق حول موضوع معين، وذلك من خلال إظهار المبادرات الفردية والجماعية والآراء والاقتراحات والإحساس بأهمية الإيجابية وسيادة روح التفاؤل. إضافة إلى أن تنمية القدرة على الابتكار تؤدي للتخلص من نمط التفكير العادي، واتباع نهج جديد في التفكير من خلال الجهود التي يحتاجها التغيير ومحاولات التكيف والبحث عن أساليب وأدوات لتحقيقه. وأيضاً إزكاء الرغبة في التطوير المتكامل لما هو قائم من خلال الإصلاح والمعالجة للعيوب والأخطاء، وذلك لأن تلك الرغبة هي التي تؤدي إلى دفع المؤسسة إلى القيام بعملية الإصلاح، فإذا لم تكن هناك رغبة دافعة لا يكون هناك تطوير مقنع، وخلال القول إن أهمية التغيير تظهر في كونها من أهم متطلبات التقدم والتطور اليوم، ولم تعد ينظر إليها كوسيلة يستخدمها البعض تبعاً لظروف معينة ما إن تمر حتى تعود كل الجهود المبذولة إلى حالة الركود والاستقرار، فما يمكن ملاحظته في الوقت الراهن من تنافس كبير لتحقيق الاستقرار والنجاح هو ما أدى بها إلى حركة دائبة لا تهدأ مع التغيير والتطوير، وجعل بعض الخدمات وضمان جودتها مختلفة من مؤسسة إلى أخرى لأن الصفة والسمة المشتركة في واقعنا المعاصر هي ضرورة التغيير والتجديد لمواكبة التطورات المختلفة في محيطها الخارجي.

Ahmedkuwaiti@